



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

## FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**EL DESENCUENTRO DE LA CONCEPCIÓN SOBRE LA  
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE  
AGUA POTABLE ENTRE EL POBLADOR RURAL Y LA  
REGULACIÓN DE LA CUOTA FAMILIAR**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. JOSE FLORES VALDIVIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**ABOGADO**

**PUNO – PERÚ**

**2020**



## DEDICATORIA

*A mis padres Rosas Justino y Martina por haberme dado la vida, por sus consejos, por su apoyo incondicional, por su paciencia y por haber comprendido mis caprichos y locuras.*

*A mis hermanos Narciso, Marcos, Uganda, Moisés, Demetrio, Eloy, Fabian y Roció por haberme hecho notar lo difícil de la vida, pero no imposible. Distantes de mí, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.*

*A mis sobrinos, a quienes los llamo cariñosamente “Chuckys” mi motivo para seguir luchando aun haya dificultades en la vida para enseñarles con ejemplo y por haber alegrado mis días más oscuros con sus ocurrencias casuales.*

*A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que dios me ha dado.*

**JOSÉ FLORES VALDIVIA**



## AGRADECIMIENTO

*A dios porque nos dio el don de perseverancia para alcanzar nuestra meta y por la salud que sin ella no llegaríamos donde estamos.*

*A la Universidad Nacional del Altiplano que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.*

*A los catedráticos de la FCJP por habernos inculcado de conocimientos y valores que con el pasar de los años se convirtieron en nuestro ejemplo a seguir.*

*A mi asesor de tesis Dr. JAVIER SOCRATES PINEDA ANCCO por habernos encaminado en la investigación, por su dedicación, por el tiempo y paciencia en la investigación que realizamos.*

*A mis jurados: Dr. JOSE ASDRUBAL COYA PONCE, Dr. WALDYR WILFREDO ALARCON PORTUGAL y Dr. FRANCISCO TIPULA MAMANI por su atención y aporte a la investigación.*

**JOSE FLORES VALDIVIA**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. ENUNCIADOS DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. SUSTENTO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. OPERACIÓN DE VARIABLE Y EJES TEMÁTICOS DE ESTUDIO .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
<b>3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>32</b>
3.1.1. Tipo de investigación .....	32
3.1.2. Diseño de investigación.....	33



<b>3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>35</b>
3.2.1. Población .....	35
3.2.2. Muestra .....	36
3.2. 3. Corpus de estudio .....	38
<b>3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> <b>.....</b>	<b>38</b>
3.3.1. Métodos de la investigación .....	38
3.3.2. Técnicas de la investigación .....	42
3.3.3. Instrumentos de la investigación .....	42
<b>3.4. PROCESO DE RECOJO DE DATOS O INFORMACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>3.5. PROCESO DE ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>43</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. SUB CAPÍTULO N° 01 .....</b>	<b>46</b>
4.1.1. Primer eje temático de la investigación (La concepción del poblador rural sobre los servicios de saneamiento de agua potable) .....	46
4.1.1.1. <i>Objetivo específico N° 01: analizar la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable. ....</i>	<i>46</i>
4.1.1.2. <i>Análisis de la concepción sobre el sistema de funcionamiento y tratamiento de agua potable. ....</i>	<i>46</i>
4.1.1.3. <i>Análisis de la concepción sobre el servicio de saneamiento de agua potable de calidad, eficiente y sostenible. ....</i>	<i>55</i>
4.1.1.4. <i>Análisis de la concepción y/o comprensión sobre la administración, operación y mantenimiento de servicio de saneamiento de agua potable. ....</i>	<i>69</i>
<b>4.2. SUB CAPÍTULO N° 02 .....</b>	<b>86</b>



4.2.1. Segundo eje temático de investigación (Regulación de cuota familiar).....	86
4.2.1.1. <i>Objetivo específico N° 02: describir la regulación que fija el valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.</i> .....	86
4.2.1.2. <i>Marco Legal de la resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que Aprueba la Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.</i> .....	86
4.2.1.3. <i>Objetivo y alcance de la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, (aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNAS-CD).</i> .....	87
4.2.1.4. <i>Criterios de aplicación de la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.</i> .....	89
4.2.1.5. <i>Instrumentos administrativos para el cálculo de la cuota familiar establecidas en la resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que Aprueba la Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.</i> .....	91
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>95</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>97</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>99</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>104</b>



ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA.....	104
ANEXO B: FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	106
ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	107

**Área** : **Ciencias Sociales**  
**Sub Línea** : **Derecho**  
**Línea** : **Derecho Administrativo**  
**Tema** : **La actividad administrativa**

Fecha de sustentación: 30 de noviembre de 2020.



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

ANA	: Autoridad Nacional del Agua
FIP	: Factor de Incumplimiento de Pago
INEI	: Instituto Nacional de estadística e informática
JASS	: Junta Administradora de Servicios de Saneamiento
JASSAPA	: Junta Administradora de Servicio de Saneamiento de Agua de Agua Potable Atuncolla
LMP	: Límites Máximos Permisibles
MVCS	: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
OMS	: Organización Mundial de la Salud
PA	: Presupuesto Anual
POA	: Plan Operativo Anual
PNSR	: Programa Nacional de Saneamiento Rural
SUNASS	: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
UTM	: Unidades de Gestión Municipal





## RESUMEN

La investigación se realizó debido a que notamos un deficiente servicio de saneamiento de agua potable en el ámbito rural; por ello, en el presente estudio se analiza el caso de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla. La investigación tuvo como propósito evaluar el desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar. La población de estudio estuvo constituida por 96 usuarios asociados a la Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla y el cuerpo directivo durante el periodo 2019-2020 y el objeto de estudio fue la Resolución de Concejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que aprueba la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales. El estudio corresponde al enfoque cualitativo social y la metodología pertinente es el estudio de casos, teoría fundamentada, dogmática y sistemática; las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la entrevista y análisis documental; y, los instrumentos que se emplearon para el recojo de datos fue la guía de entrevista y la ficha de análisis documental respectivamente. Los resultados que se alcanzaron evidencian que la concepción del poblador rural sobre los servicios de saneamiento de agua potable es contraria a la norma de la cuota familiar que establece que las organizaciones comunales deben brindar un servicio de saneamiento de agua potable en condiciones de calidad, eficiente y sostenible con el pago de la cuota familiar. De tal manera, se concluye que el poblador rural presenta una concepción contraria a la norma de la cuota familiar; por ello, existe el desencuentro.

**Palabras clave:** Concepción, prestación, saneamiento, rural, regulación.



## ABSTRACT

The research was conducted because we noticed poor sanitation of drinking water in rural areas; therefore, this study discusses the case of the Atuncolla Drinking Water Sanitation Services Management Board. The purpose of the research was to assess the development of the concept on the provision of drinking water sanitation services among the rural population and the regulation of the family quota. The study population consisted of 96 users associated with the Board of Directors of the Atuncolla Drinking Water Sanitation Services and the management body during the period 2019-2020 and the object of study was Management Council Resolution No. 028-2018-SUNASS-CD, which approves the Methodology for setting the value of the family quota for the provision of sanitation services provided by communal organizations. The study corresponds to the qualitative social approach and the relevant methodology is case study, informed, dogmatic and systematic theory; the research techniques that were used were the interview and documentary analysis; and, the instruments used for data collection were the interview guide and the documentary analysis sheet respectively. The results achieved show that the rural villager's conception of drinking water sanitation services is contrary to the family quota rule that communal organizations must provide a quality, efficient and sustainable drinking water sanitation service with the payment of the family quota. In this way, it is concluded that the rural villager has a conception contrary to the rule of the family quota; therefore, there is a find.

**Keywords:** Conception, delivery, sanitation, rural, regulation.



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El servicio de saneamiento de agua potable en el Perú, para el año 2020, es un problema latente y con mayor presencia en los centros poblados rurales del país, así como, señala el informe Técnico Perú, Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico elaborado por el INEI (2020), el 94,8 % de la población urbana tiene acceso al agua potable, mientras que solo el 73.3% tienen acceso a este servicio en las zonas rurales, existiendo aun brechas de cobertura. En el ámbito rural, según, la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, Decreto Legislativo 1280 (2016) y su Reglamento (2017), se establece que la prestación de los servicios de saneamiento en zonas rurales se encuentra a cargo de las municipalidades distritales de su jurisdicción y pueden administrarlas de manera directa a través de las UTM (Unidades de Gestión Municipal) y/o de manera indirecta a través de las juntas administradoras comunales.

El problema recae, sobre el resultado de la administración, operación y mantenimiento de la infraestructura de saneamiento de agua potable por parte de las organizaciones comunales que no están dando resultados esperados en cuanto a garantizar un servicio de saneamiento de agua potable en condiciones de calidad, eficiente y sostenible a la población. Así, Almeyda (2018) en una investigación sobre gestión de servicios de saneamiento en el ámbito rural del país, advirtió, que las organizaciones comunales están brindando un servicio de saneamiento de agua potable deficiente.

En la región de Puno, las juntas administradoras de servicios de saneamiento (JASS), también, presenta deficiencias en la administración, operación y manteniendo del



servicio de saneamiento de agua potable. Un factor importante que tiene que ver con estas deficiencias, es la carencia de recursos económicos que presentan las organizaciones comunales que brindan el servicio de agua potable, generado por el incumplimiento de pago de la cuota familiar de los usuarios. Así, como se evidencia en los resultados de la “encuesta de diagnóstico sobre abastecimiento de agua y saneamiento en el ámbito rural” realizada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en el año 2017, que el 65.4% de los usuarios de los servicios de saneamiento de agua potable del ámbito rural de la región Puno han incumplido con el pago de la cuota familiar.

En la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable – Atuncolla (JASSAPA) del Distrito de Atuncolla. Las deficiencias en la administración, operación y mantenimiento de servicio de agua potable son más notables que nivel Nacional y Regional, esta organización comunal presta servicios de saneamiento a 96 viviendas de un total de 189 viviendas en el ámbito de Centro Poblado de Atuncolla, alcanzando una cobertura de 50.8% en el servicio de agua a nivel de viviendas, según informe de SUNASS. Una de las deficiencias que con más frecuencia muestra es la falta de acompañamiento técnico por parte de la municipalidad y especialmente la carencia de recursos económicos. El autor de la presente investigación, es natural del lugar de estudio, además, de estar involucrado en la situación problemática. De las vivencias y diagnósticos realizadas como profesional en Derecho se evidenció la falta de apoyo técnico de la municipalidad y actitudes de desinterés de los usuarios por el pago de la cuota familiar.

Por otro lado, en la JASSAPA, la dificultad que más directamente tuvo que ver con la deficiente administración, operación y mantenimiento del servicio de agua potable, fue el ínfimo aporte de cuota familiar de los usuarios, al margen del mandato de la norma de cuota familiar, esto a consecuencia que los pobladores, no comprenden como funciona



un sistema de servicio de saneamiento de agua potable, ni reconocen en que consiste un servicio de agua potable de calidad, eficiente y sostenible, lo que revela la contradicción de concepciones entre poblador y la norma (Estado). Tal como se pudo evidenciar en los resultados presentados, por el autor en la presente investigación.

## **1.2. ENUNCIADOS DEL PROBLEMA**

De la descripción breve del problema se dedujo los siguientes problemas de investigación:

### **a) Problema general:**

¿En qué consiste el desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar?

### **b) Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable?
- ¿Cómo es la regulación que fija el valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por las organizaciones comunales?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En cuanto a los objetivos de la investigación, se plantearon en función de problemas de investigación enunciados y son los siguientes:



**a) Objetivo General:**

Evaluar el desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar.

**b) Objetivos específicos:**

- Analizar la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable.
- Describir la regulación que fija el valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por las organizaciones comunales.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación realizada es importante porque aborda un problema latente de los sectores rurales a nivel nacional. Se trata del desencuentro de la concepción entre el poblador rural y la norma (Estado) sobre el servicio de saneamiento de agua potable y, en general, de los usuarios y administradores de agua potable de los sectores rurales del país y su regulación. En la medida en que conozcamos la verdadera contradicción de las concepciones entre la norma (Estado) y el poblador, se podrá alanzar alternativas de solución. En ese sentido los resultados de la investigación realizada permiten conocer la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable brindado por la Organización Comunal, JASSAPA, y su regulación de cuota familiar. Por lo tanto, los resultados que en este estudio se alcanzan deben servir para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio de saneamiento de agua potable, no solo en Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable – Atuncolla, sino de las demás organizaciones comunales del país.



## 1.5. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

La investigación que se alcanza al honorable jurado fue elaborada según el perfil previsto por el vicerrectorado de investigación, el informe empieza aparte de la introducción, con la revisión de literatura, donde se consideran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la operación de ejes temáticos de la variable. En el tercer componente se desarrolla, los materiales y métodos, donde se establece con claridad el tipo y el diseño, población y el objeto de estudio, las técnicas e instrumentos, el proceso de recojo de información y el proceso de análisis de información recabada producto de la investigación. Finalmente, en el cuarto capítulo hace referencia a la presentación y discusión de resultados. El informe termina con las conclusiones y sugerencias. Las referencias bibliográficas y los anexos cierran el presente informe de investigación.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la Universidad Nacional de Colombia; Zamudio (2012) publica el artículo científico titulado: *Gobernabilidad sobre el recurso hídrico en Colombia: Entre avances y retos*, en esta investigación científica el autor llega a las siguientes conclusiones que, en el ámbito del estado colombiano existe una crisis de gobernabilidad sobre el recurso hídrico, falta de coordinación de las instituciones que fiscalizan el uso de agua y un desencuentro social entre las diversas sociedades de diferentes culturas que existen dentro del estado Colombiano, por ello, el mismo autor recomendando la articulación y dialogo entre las instituciones y sociedad civil para una mejor regulación del uso de agua.

Vásquez (2017) sustenta en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la tesis titulada: *La gestión comunal del agua y la ciudadanía rural en el Perú: Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento en Cutervoy Tacabamba, departamento de Cajamarca*; presentado para optar el título profesional de Licenciado en Ciencia Política y Gobierno. En sus conclusiones indica que la población al implementarse el proyecto tuvo un fuerte impacto social y generaron muchos cambios de conducta en los usuarios, a través de la coordinación de las JASS y la municipalidad implementaron políticas de cambio de conducta para erradicar la cultura de asistencialismo y servicio gratuito de los servicios de saneamiento.

En la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay – Apurímac; Cusi (2018) sustenta la tesis titulada: *Evaluación de la gestión de las juntas administradoras de servicios de saneamiento en los centros poblados rurales del distrito de Abancay –*





*Apurímac - 2017*, para optar el título profesional de ingeniero ambiental. En las conclusiones a las que arriba el autor de esta investigación señala que a nivel de índice de gestión, de las 33 juntas administradoras de servicios de saneamiento ubicadas en las zonas rurales del distrito de Abancay Apurímac durante el año 2017; 24 comunidades/sectores que hace el 72.7 % del total, se encuentran en un estado de gestión de regular a malo, lo que nos indica es que hay comunidades y/o sectores que no están realizando sus gestiones de manera adecuada en lo administrativo, operativo y mantenimiento de sus sistemas de agua potable, mientras 9 comunidades que hace el 27.3% se encuentra en un estado de gestión bueno, esto indica que hay comunidades y/o sectores que están cumpliendo de manera acertada los instrumentos o las dimensiones de la gestión.

En la Universidad Nacional del Altiplano Puno; Blanco (2018) sustenta la tesis titulada: *estudio de la calidad de agua potable para consumo humano en el distrito de Cabanillas, Provincia San Román, departamento de Puno*, para optar el título profesional de Licenciado en Biología. En parte de sus conclusiones el autor señala que las condiciones de calidad de agua no son aptas para el ser humano, porque, como se muestra en el mismo reservorio de captación de agua hay contaminación por falta de limpieza y mantenimiento, todo ello, es ocasionada por falta de presupuesto.

En la Universidad Nacional del Altiplano de Puno; Condori (2015) sustenta la tesis titulada: *análisis de sostenibilidad del servicio de agua potable Atuncolla*. En las conclusiones arribadas en dicho estudio de investigación sostiene que el servicio de agua potable Atuncolla en su conjunto desde el punto de vista de calidad no es sostenible y desde el punto de vista de análisis de gestión se encuentra en estado de deterioro.



## 2.2. SUSTENTO TEÓRICO

El derecho positivo contiene los derechos humanos y con ello las verdades morales objetivas. Así Contreras (2011) define que, el derecho positivo es la determinación de la Ley natural como un precepto normativo dentro del ordenamiento jurídico de un Estado. Además, Suárez (2016) sostiene que:

La positivización de los derechos humanos da lugar al concepto de derechos fundamentales. Así las cosas, estos son derechos positivos que reconocen exigencias de derechos humanos incluidas en el ordenamiento jurídico-positivo de una comunidad política determinada, y ello por su expresa disposición o querer. (p.159)

Por su parte, otro autor señala que el derecho positivo explica que las leyes positivas son un objeto cultural en el sentido de una creación humana establecida libremente por las elecciones creativas de la autoridad, elecciones que deben, sin embargo, someterse a las prescripciones de aquellas verdades morales objetivas que se llama ley o derecho natural, es decir, el derecho positivo es un conjunto de normas fundamentales dictadas por un Estado que están constituidas por la constitución, leyes, decretos y resoluciones de funcionarios y organismos públicos (Contreras, 2011). En el presente caso de análisis, las normas que regulan los servicios de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del Perú deben respetar los derechos humanos y las verdades morales tanto del Estado como del poblador rural, un tema importante es que estas normas también deben tener la lógica de los derechos sociales que a continuación desarrollamos.

Los derechos sociales contienen derechos fundamentales y con ello los derechos de prestación y subjetivos que exigen la realización de una acción positiva fáctica del



estado. así Ansuátegui (2010) sostiene que, los derechos sociales son derechos positivos de segunda generación de carácter prestacional, es decir, son aquellos derechos que buscan atender las necesidades básicas de los individuos, que por sí solas, con sus propios medios, son incapaces de satisfacerse, por lo que, necesariamente requiere la puesta en marcha de técnicas o políticas activas encaminadas a asegurar a los ciudadanos la satisfacción de dichos derechos por parte de los Poderes Públicos del Estado; esta definición es reforzada por, Fazio (2018) quien sostiene que, los derechos sociales fundamentales o también circunscrito como “derechos de prestación” en sentido estricto son derechos subjetivos que exigen la realización de una acción positiva fáctica del estado que gozan de rango constitucional y que puede ser representado como una relación triádica entre un sujeto titular, un sujeto destinatario y un objeto. Además, “los derechos sociales (social rights) tienen un indudable componente prestacional, pues suponen la necesidad de que el Estado lleve a cabo un despliegue importante de actuaciones, muchas de ellas de carácter administrativo, para hacer efectivos los mandamientos relacionados con esos derechos” (Carbonell, 2008, p. 59). En el presente caso de estudio, las normas que regulan los servicios de saneamiento de agua potable en sectores rurales del Perú deben ser ejecutadas por los poderes públicos por ser de una acción positiva fáctica del estado observando su carácter prestacional, un aspecto importante que los derechos sociales guardan relación con la gestión sostenible del agua que desarrollamos en seguida.

La gestión sostenible del agua comprende dos aspectos, administrar la disponibilidad y el uso eficiente del agua. Así, Gil, et al. (2014) sostienen que gestión integral de recursos hídricos es un conjunto de acciones para administrar la disponibilidad y el uso eficiente del agua; el uso eficiente se refiere a la cantidad de agua que existe en las cuencas a nivel superficie y en los acuíferos a nivel subterráneo; sin embargo, el agua no está disponible completamente, es necesario transportarla, bombearla o canalizarla



utilizando algún tipo de tecnología para hacerla aprovechable. En la mayoría de las ocasiones el agua es sometida a procesos de potabilización, lo que implica el uso de tecnologías adicionales y respecto al uso eficiente se refiere optimizar el uso del agua y de su infraestructura, con la participación activa de los usuarios y con un alto sentido de equidad social. Además, Según lo dispuesto en Título Preliminar III, numeral 10 del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, señala que la prestación de los servicios de saneamiento garantiza la gestión sostenible de los recursos hídricos en concordancia con las normas ambientales mediante la priorización de proyectos, programas y acciones que promuevan y/o garanticen el aprovechamiento eficiente y la conservación de las fuentes naturales de agua superficial y subterránea, en los procesos de planeamiento y ejecución de inversiones. Por otro lado, la sostenibilidad implica, la buena administración, operación y mantenimiento de la infraestructura de saneamiento de agua potable por las organizaciones comunales encargadas de brindar este servicio vital (Almeyda, 2018). En el presente caso de análisis, la regulación jurídica de los servicios de saneamiento en sectores rurales debe ya implementar una reglamentación específica para administrar la disponibilidad y el uso eficiente del agua, ya que el agua es un recurso escaso; un tema importante que se vincula con lo desarrollado, es el derecho humano al agua potable que a continuación desarrollamos.

El Derecho al agua potable es un derecho humano esencial. Así, Becerra & Salas (2016) sostienen que, el Derecho Humano al Agua Potable es un asunto de dignidad humana por ser un derecho que poseen todas las personas, por su sola condición humana, a un suministro suficiente en cantidad y calidad para preservar la vida y la salud. Por su parte, Ribeiro (2018) señala que, el acceso al agua es un derecho humano esencial para



una vida más gustosa y democrática para todos. Además, “el acceso a los servicios de agua es fundamental para la vigencia del derecho a la salud” (Postigo, 2006, p.135).

La Resolución de la Organización de Naciones Unidas (ONU) A/RES/64/292 en el año 2010, establece el reconocimiento al derecho de agua potable y saneamiento como derecho humano, el cual se considera esencial para el pleno goce de la vida. Así, el acceso al agua en el Perú es considerado actualmente un derecho fundamental que es incorporado en el mes de Junio del año 2017 a la Constitución Política del Perú mediante la Ley N° 30588 que en su artículo único incorpora el artículo 7-A a la Constitución Política del Perú de 1993, la cual señala que *“el Estado reconoce el derecho a toda persona a acceder en forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos...”*. En el presente caso de análisis, los gobiernos locales de sectores rurales del Perú, a través de, las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento, deben garantizar el servicio de agua potable para el pleno goce de este derecho humano, además, debe brindarse un servicio de agua potable de calidad que a continuación desarrollamos.

Agua potable de calidad es toda agua sometida a procesos físicos, químicos y/o biológicos para convertirla en un producto inocuo, agua apta para el consumo humano. Asociación SER (2009) define, agua potable es aquella que cumple con los requerimientos de las normas y reglamentos nacionales sobre calidad del agua para consumo humano y que básicamente atiende a los siguientes requisitos: 1.- Libre de microorganismos que causan enfermedades, 2.- Libre de compuestos nocivos a la salud, 3.- Aceptable para consumo, con bajo contenido de color, gusto y olor aceptables y 4.- Sin compuestos que causen corrosión o incrustaciones en las instalaciones sanitarias. Además, el Decreto Supremo N° 031-2010-SA, que aprueba el reglamento de la calidad



del agua para el consumo humano, señala que, el agua potable es aquella agua apta para el consumo humano, es decir, es toda agua inocua para la salud que cumple los requisitos de calidad establecidos en el presente reglamento antes citadas, como por ejemplo, para una desinfección eficaz en las redes de distribución la concentración residual libre de cloro no debe ser menor de 0,5 mgL-1.

Por otro lado, el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la ley Marco, en su artículo 36 señala los niveles de calidad de los servicios de saneamiento. Se entiende por niveles de calidad de los servicios de saneamiento, al conjunto de características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios en el ámbito de responsabilidad de un prestador de servicios. En una misma localidad pueden existir diferentes niveles de calidad del servicio de acuerdo a las características técnicas del mismo. Además, el mismo reglamento en el inciso 2 del artículo 36, se indica que, los niveles de calidad de los servicios de saneamiento son establecidos por la SUNASS, en base a: 1.- Calidad del agua potable, 2.- Continuidad del servicio, 3.- Presión, 4.- Volumen de agua potable suministrada, 5.- Modalidad de distribución de agua potable, 6.- Modalidad de disposición de las aguas residuales o de eliminación de excretas, 7.- Calidad de efluente, 8.- Calidad del servicio brindado y 9.- Otros que apruebe la SUNASS.

En el presente caso de análisis, las normas que establecen los Límites Máximos Permisible de parámetros de la presencia de elementos físicos, químicos y/o biológicos en el agua apta para consumo humano deben ser socializadas con mayor frecuencia por el estado, porque, el desconocimiento de los pobladores sobre las normas de calidad del agua, tiene consecuencia en que las organizaciones comunales, como el caso de la JASSAPA, vienen brindando un servicio de agua potable de mala calidad, un tema



importante es que los gobiernos regionales y gobiernos locales tienen la función de asegurar la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable en condiciones de calidad, sostenible y eficiente, que a continuación desarrollamos.

Roles y funciones de gobiernos regionales y de municipalidades provinciales y distritales en el servicio de saneamiento de agua. Según el Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba La Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, sus autoridades y representantes, de acuerdo a la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, la presente Ley, su Reglamento y las normas sectoriales, son responsables de asegurar la prestación eficiente de los servicios de saneamiento usando los medios institucionales, económicos y financieros que lo garanticen. Es así, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en el literal f del Artículo 58, señala que tiene la función de apoyar técnica y financieramente a los gobiernos locales en la prestación de servicios de saneamiento y en el literal h del mismo artículo se indica que los gobiernos regionales deben asumir la ejecución de los programas de vivienda y saneamiento a solicitud de los gobiernos locales. Asimismo, la Ley Marco en el numeral 3 de su artículo 9, establece que los gobiernos regionales tienen la función de apoyar técnica y financieramente a los gobiernos locales en la prestación de los servicios de saneamiento, de conformidad con lo establecido en el Plan Nacional de Saneamiento, así como también, el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco, en el inciso 1 del artículo 9 se señala que los gobiernos regionales tienen la función de financiar la implementación de programas de asistencia técnica, operativa y financiera a favor de los prestadores de servicios de saneamiento rural orientados a alcanzar la sostenibilidad de los mismos.



Por otro lado, la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, en el artículo 80 inciso 2 numeral 3, establece que, las municipalidades provinciales tienen la función de proveer los servicios de saneamiento rural cuando éstos no puedan ser atendidos por las municipalidades distritales o las de los centros poblados rurales. Las municipalidades distritales, conforme al artículo 80 inciso 4, en el numeral 1, establece que tiene la función de administrar y reglamentar, directamente o por concesión el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, limpieza pública y tratamiento de residuos sólidos, cuando esté en capacidad de hacerlo y el numeral 2 del mismo artículo, señala que, las municipalidades distritales tienen la función de proveer los servicios de saneamiento rural. En la misma línea la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en el artículo 12 establece que, las municipalidades distritales son responsables de la prestación eficiente y sostenible de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, siempre y cuando no se encuentre dentro del ámbito de una empresa prestadora. Cuando las municipalidades distritales no se encuentren en capacidad de asumir la responsabilidad, la misma recae en la municipalidad provincial y conforme al inciso 1 del artículo 14, la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural es ejercida por la municipalidad competente, directamente, a través de las unidades de gestión municipal, o indirectamente, a través de las organizaciones comunales, conforme lo establezca el reglamento y las normas sectoriales. Además, el Reglamento de la Ley Marco, en el inciso 2 del artículo 10 establece que, en el ámbito rural corresponde a la municipalidad distrital y de modo supletorio a la municipalidad provincial ejercer la función de administrar directamente los servicios de saneamiento o indirectamente a través de organizaciones comunales.

En el presente caso de estudio, el gobierno regional, la municipalidad provincial y municipalidad distrital deben cumplir las funciones de financiar la implementación de





programas de asistencia técnica, operativa y financiera a favor de los prestadores de servicios de saneamiento rural para asegurar el acceso a un servicio de saneamiento de agua potable en condiciones de calidad, sostenible y eficiente; un tema importante, el estado para dar cumplimiento a las funciones ya señaladas implementó los servicios públicos que a continuación desarrollamos.

Los servicios públicos son derechos de prestación de carácter económico, brindados por operadores privados bajo el control estatal. Así, Cairampoma & Villegas (2016) sostienen que, “los servicios públicos son actividades económicas de interés general que, conforme al rol del Estado en la economía, son garantizadas por este y brindadas por operadores privados preferentemente” (p.231). Por su parte, Huapaya (2015) define a los servicios públicos en el Perú, como servicios públicos económicos al ya no ser una actividad meramente administrativa o prestacional sino una actividad económica de base materialmente privada sujeta a un control estatal, siendo la función del estado en su rol de subsidiario el de promover, garantizar que se presten dichos servicios, vía las concesiones o asociaciones público privadas bajo un régimen legal especial de derecho público que garantice su regularidad, universalidad y continuidad, siendo la participación del estado como empresa pública solo cuando sea imposible la participación del sector privado en materia de servicios públicos económicos. Además, Ochoa (2013) desde el enfoque tradicional dice que, los servicios públicos son actos de declaración de una actividad de un sector como el público, siendo que esta actividad es incorporada a las funciones del Estado para satisfacer las necesidades sociales de su población y excluida de la esfera de actuación de los particulares, aunque pueda darse a estos en concesión.



Por su parte, la legislación peruana, a través de Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento en su artículo 3 señala de necesidad pública y de preferente interés nacional la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, procurándose se brinden de manera universal y sostenible, conforme a la calidad establecida en las normas específicas, protegiéndose, además, la salud y el medio ambiente (Decreto Legislativo N° 1280). Por otro lado, en el 2006, en la sentencia del Tribunal Constitucional en materia de servicios públicos, expediente 06354-2016-PA/TC, se señala que el derecho al agua presupone fundamentalmente un derecho de naturaleza prestacional cuya realización correspondería promover al Estado Peruano. En el presente caso de análisis, los servicios públicos en materia de agua y saneamiento en los sectores rurales del Perú, brindados por las organizaciones comunales constituidas con personería jurídica de derecho privado deben respetar su carácter económico de los servicios públicos, por otro lado, el estado debe respetar su naturaleza prestacional de estos servicios, un tema importante, en el Perú las instituciones y/o empresas encargadas de brindar los servicios públicos en materia de saneamiento, están sujetas a organismos reguladores como la SUNASS.

La SUNASS como organismo regulador de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, Según Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba La Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicios y Saneamiento, y su Reglamento (Decreto Supremo 019-2017- VIVIENDA); para el ámbito de la población rural, es decir, centros poblados con una población menor a dos mil habitantes, la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento, SUNASS cumple el rol de organismo regulador en el ámbito de saneamiento de alcance nacional, ejerce su función de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27332, ley marco de organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos, teniendo entre otras funciones aplicables al ámbito rural de la autorizar



cual será el método válido para determinar la cuota familiar que pagarán cada una de las familias en las poblaciones rurales, deberá determinar cuál es el alcance de las áreas donde las organizaciones comunales, ejecutaran los servicios de saneamiento y deberá dar luz verde mediante opinión favorable para que pueda constituirse nuevos prestadores de servicios de saneamiento. En el presente caso de estudio, las organizaciones comunales encargados de prestar los servicios de saneamiento de agua potable en su jurisdicción deben respetar las normas emitidas por la SUNASS y este asegurar su cumplimiento, un tema importante es que estas normas tienen la lógica de Pluralismo Jurídico que a continuación desarrollamos.

El pluralismo jurídico es la coexistencia de varios sistemas jurídicos dentro de un estado pluricultural. Así, Garzón (2013) sostiene que el “el pluralismo jurídico describe la coexistencia de varios sistemas jurídicos en un mismo espacio sociopolítico, siendo el derecho estatal uno más de los derechos existentes en la realidad social” (p.87). Por su parte, Llano (2012) considera que, el pluralismo jurídico es la diversidad jurídica que existe en los estados contemporáneos provenientes de múltiples sociedades y culturas que coexisten en los tiempos actuales. Además, “cuando se habla de pluralismo jurídico, se está indicando la existencia de dos o más sistemas jurídicos dentro del territorio de un Estado, uno de los cuales es el sistema jurídico nacional y el otro u otros, a nuestros efectos, los de los pueblos indígenas” (Ccama, 2017, p.35). En el presente caso de análisis, las normas que regulan los servicios de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del Perú; así como, la Resolución de Concejo Directivo de la SUNASS, N° 028-2018-SUNASS-CD, que aprueba la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, respeta la lógica del pluralismo jurídico de la coexistencia de varios sistemas jurídicos dentro de un estado pluricultural; deben también, los pueblos



indígenas (organizaciones comunales) respetar los derechos humanos recogidos por el derecho positivo, un tema importante para la coordinación en materia de agua y saneamiento el estado crea organizaciones como las juntas administradoras de Servicios de Saneamiento que continuación desarrollamos.

La junta administradora de los servicios de saneamiento (JASS) es una organización comunal sin fines de lucro encargada de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento en sectores rurales y se autofinancian con el aporte de la Cuota Familiar. Así, en la legislación peruana se define como una asociación, comité u otras formas de organización, elegidas voluntariamente por la comunidad, constituidas con el propósito de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento en uno o más centros poblados del ámbito rural (Decreto Supremo N° 023–2005/VIVIENDA, Artículo 4, numeral 18). Para la norma vigente al año 2020, las organizaciones comunales se constituyen con el propósito de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento en uno o más centros poblados del ámbito rural, y que pueden adoptar la forma asociativa de junta administradora de servicios de saneamiento, asociación, comité, cooperativa, junta de vecinos u otra modalidad elegida voluntariamente por la comunidad. Son reconocidas por la municipalidad competente de la jurisdicción en la que realizan sus actividades, es decir, son organizaciones sin fines de lucro y adquieren capacidad y personería jurídica de derecho privado, exclusivamente para la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural a partir de la autorización antes señalada, siendo su actividad regulada por la SUNASS (Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, Artículo 20, numeral 1 y 2). Por otro lado, Asociación SER (2005) sostiene que “es una asociación que se encarga de la prestación de los servicios de saneamiento en los centros poblados y comunidades rurales” (p.7). Además, Universidad de Piura. Departamento de Proyectos (2011) sostiene que:



Para comunidades rurales con una población menor a 2,000 habitantes y que cuenten con servicios de saneamiento, la ley les faculta a los beneficiarios a organizarse en una JASS, Asociación, Comité u otra forma de organización de modo voluntario y democrático con el propósito de: administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento de uno o más centros poblados del ámbito rural. (p.12)

En el presente caso de análisis, las organizaciones comunales que brindan servicio de saneamiento de agua potable en su jurisdicción, deben cumplir con las normas establecidas por el estado con el fin de garantizar este servicio elemental; y, así, no afectar la salud y la dignidad humana de los usuarios, un tema importante es que las Juntas administradoras de los Servicios de Saneamiento, entre sus funciones, deben dirigir la aprobación de cuota familiar que en seguida desarrollamos.

La cuota familiar es el aporte mensual de los usuarios, aprobado en la asamblea general, para el buen manejo de administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable en las comunidades rurales. Así, Para la legislación peruana, la cuota familiar es la retribución que hacen los usuarios de los servicios de saneamiento de una localidad del ámbito rural. Esa cuota debe cubrir como mínimo los costos de administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento, la reposición de equipos y la rehabilitación de la infraestructura (Decreto Supremo N° 023–2005/VIVIENDA, Artículo 4, numeral 8). Para la normativa vigente al año 2020, La cuota familiar es el pago realizado al prestador en el ámbito rural correspondiente a los servicios de saneamiento que brinda. La cuota familiar es aprobada por el prestador del servicio conforme a la metodología establecida por la Superintendencia Nacional de Servicios de



Saneamiento SUNASS (Decreto Supremo N° 019-2017/VIVIENDA, Artículo 4, numeral 13).

Según lo dispuesto en el párrafo 68.5 del artículo 68 del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (Ley Marco), corresponde a la SUNASS aprobar la metodología para fijar el valor de la cuota familiar en el ámbito rural. Además, En el párrafo 78.2 del artículo 78 de la Ley Marco y el inciso 2 del artículo 112 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, se señala que es el órgano de mayor jerarquía de la organización comunal, en este caso la asamblea general, el encargado de aprobar anualmente la cuota familiar de acuerdo con la metodología y plazos aprobados por la SUNASS. Por otro lado, de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo 78.1 de la Ley Marco y el párrafo 105.3 del artículo 105 del Reglamento de la Ley Marco, la cuota familiar debe cubrir como mínimo los costos de administración, operación y mantenimiento de los servicios de abastecimiento de agua potable y disposición sanitaria de excretas en el ámbito rural, la reposición de equipos y rehabilitaciones menores. En el presente caso de análisis, la cuota familiar debe asegurar un servicio de saneamiento de agua potable de calidad, suficiente, continua y sostenible.



### 2.3. OPERACIÓN DE VARIABLE Y EJES TEMÁTICOS DE ESTUDIO

VARIABLE	EJES	SUBEJES
1. La concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento y su regulación de cuota familiar.	1.1. Concepción: Prestación de los servicios de saneamiento de agua potable	1.1.1. Sistema de funcionamiento y tratamiento de agua potable.  1.1.2. Servicio de saneamiento de agua potable de calidad, eficiente y sostenible.  1.1.3. La administración, operación y mantenimiento se servicio de saneamiento de agua Potable.
	1.2. Regulación: Cuota Familiar	1.2.1. Marco Legal de cuota familiar  1.2.2. Objetivo y alcance de la metodología de cuota familiar  1.2.3. Criterios de aplicación de cuota familiar  1.2.4. Instrumentos administrativos para el cálculo de la cuota familiar.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Según la naturaleza del problema de investigación, el estudio se inscribe dentro del enfoque cualitativo social concretamente una investigación de casos.

Las investigaciones cualitativas son procedimientos metodológicos que describen, analizan e interpretan textos, imágenes, personas y realidad social de organizaciones para construir conocimientos. Así, Mejía (2004) sostiene que, la investigación cualitativa es el procedimiento metodológico que utiliza datos cualitativos como textos, imágenes, descripciones detalladas de hechos, citas directas del habla de las personas para construir un conocimiento de la realidad social en un proceso de conquista, construcción y comprobación teórica. Según Charaja (2018) las investigaciones cualitativas pueden ser cualitativas hermenéuticas y cualitativas sociales. Para la presente cualitativa social.

Las investigaciones cualitativo social tiene como objeto de estudio a las personas y organizaciones sociales. Así, Sandoval (2002) sostiene que, la investigación cualitativo social tiene el propósito de conocer la realidad sociocultural desde la perspectiva de los actores sociales que lo construyen. En la misma línea Charaja (2018) sostiene que, la investigación cualitativo social tiene como unidad de estudio a las personas que viven en organizaciones concretas y de quienes queremos conocer su forma peculiar de entender la realidad, de manera que, la tarea del investigador cualitativo social, metodológicamente hablando, es describir, comprender e interpretar las percepciones y comprensiones de las





personas que viven en un determinado contexto, así, uno de los tipos de la investigación de la cualitativo social es la investigación de casos.

La investigación de caso es un estudio profundo de una realidad concreta. Así, Mejía (2004) sostiene que, “la investigación de casos es el examen intensivo, en sus múltiples características, de un fenómeno particular. Puede ser una persona, comunidad, familia, región, programa de intervención, evento, organización o barrio; cualquier objeto de la realidad social puede constituirse, por su importancia, en un caso de estudio” (p.297). Además, “la investigación de estudios de caso puede incluir tanto estudios de un solo caso como de múltiples casos” (Sandoval, 2002, p,91).

En el presente estudio, se emplea el enfoque cualitativo social, específicamente el tipo de investigación de caso, dado que, por un lado se busca analizar el caso de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA), respecto a la concepción del poblador rural sobre los servicios de saneamiento de agua potable, por otra lado, se busca describir la norma de la cuota familiar y las normas en general que regulan los servicios de saneamiento de agua potable en sectores rurales del país, para evaluar su desencuentro luego de contrastar.

### **3.1.2. Diseño de investigación**

La presente investigación que se realizó, ha seguido la línea del diseño de estudio de casos apoyándose en la teoría fundamentada. Según Yin (1989, citado en Martínez, 2006), el diseño de la investigación de caso se compone por cinco componentes: 1.- las preguntas de investigación, 2.- las proposiciones teóricas, 3.- las unidades de análisis, 4.- la vinculación lógica de los datos a las proposiciones y 5.- criterios de interpretación de datos (hallazgos). Según Martínez (2006) a partir de las preguntas de investigación y las proposiciones teóricas se buscan datos sistemáticamente desde los distintos niveles de



análisis de caso para el análisis posterior de los hallazgos y finalmente se presentan los resultados de la investigación a través de una serie de conclusiones que conducirían a describir, verificar, generar teoría o fortalecer las teorías o enfoques insertos en el marco teórico de la investigación. El diseño metodológico de la teoría fundamentada sigue tres fases: 1.- el muestreo teórico, 2.- el método de comparación constante y 3.- formulación de la nueva teoría partiendo de los datos analizados en la investigación (Alarcón, et al. 2016).

En tal sentido, el presente estudio, se empezó con la formulación de las preguntas de investigación, como sigue: ¿En qué consiste el desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar?, ¿Cuál es la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable? y ¿Cómo es la regulación que fija el valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales?, luego para recolectar la información, las preguntas formuladas se organizaron en una variable de investigación y dos ejes temáticos de estudio; variable de estudio o unidad de estudio: la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable y su regulación de cuota familiar; el primer eje temático de estudio: la concepción sobre prestación de los servicios de saneamiento de agua potable y el segundo eje temático: la Regulación de la Cuota Familiar,

Seguidamente, se prosiguió a recolectar la información relacionada a la variable y ejes de estudio. Para la recolección de datos o información del primer eje temático de la variable de estudio se aplicó una guía de entrevista semi estructurada a los usuarios y administradores de la JASSAPA; por otro lado, en el segundo eje temático mediante la



técnica de análisis documental se describió la regulación de la cuota familiar, posteriormente se derivó la vinculación lógica de datos obtenidos a las proposiciones, finalmente se presentó los resultados de la investigación a través de una serie de conclusiones que permitió establecer puntos de encuentro y desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. Población**

La población de estudio es el universo o la totalidad de unidades comprendidas en la investigación. Así, Monje (2011) sostiene que, “la población o universo es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra (aquellos elementos del universo seleccionados) para ser sometidos a la observación” (p.25). Para Charaja (2018) “la población es la totalidad de unidades comprendidas en la investigación, ósea, es el conjunto o grupo de individuos o elementos implicado en el estudio” (p.115).

En el presente trabajo, tratándose de una investigación de caso, la población de estudio estuvo conformada por un caso único de estudio. Es el caso de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA). La JASSAPA es una Organización Comunal que brinda el servicio de agua potable en el ámbito del Centro Poblado de Atuncolla, ubicado en el Distrito de Atuncolla.



## CONCEPCIÓN SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE

CASO	PERSONAS O CASOS INDIVIDUALES		
	Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA)	Junta Directiva 6 Miembros	Operador 1 Usuarios 96
Población Rural			

Como se ha detallado la población de estudio estuvo conformada por 6 Miembros del Cuerpo Directivo, 1 Operador y 96 Usuarios de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA), registradas durante el periodo 2019-2020, así, como consta en el Informe de Monitoreo de ODS – Puno, Informe N° 0013-2019-SUNASS-120-20-F.

### 3.2.2. Muestra

La muestra en las investigaciones cualitativas son aquellas unidades, elementos o casos particulares seleccionados de un caso general o de una población con quienes se realizará la investigación. Así, Becker (2009) sostiene que, la muestra es una parte de algo para remitir a una totalidad, es decir, estudiar una parte de una población, organización o de un caso pasible de ser aplicado a todas las cosas de una cierta clase, estudiando unos pocos ejemplos.

Las investigaciones cualitativas suelen utilizar para extraer la muestra el diseño no probabilístico, concretamente, muestra intencional o muestra estratégica. Así, Verd & Lozares (2016) sostienen que, “la investigación cualitativa se caracteriza por trabajar con un pequeño número de unidades de información que nunca son elegidos por criterios muestrales estadísticos” (p.131). Además, Monje (2011) sostiene que, “los investigadores cualitativos suelen evitar las muestras probabilísticas, puesto que, lo que buscamos son



buenos informantes, es decir, personas informadas, lucidas, reflexivas y dispuestas a hablar ampliamente con el investigador” (p.129). Según, Charaja (2018). “el muestreo no probabilístico, consiste en elegir a los elementos de la muestra de acuerdo a determinados criterios que tienen que ver con el interés investigativo” (p.116). Por tanto, “la cuestión de la generalización de los estudios cualitativos (incluido el estudio de caso) no radica en una muestra probabilística extraída de una población a la que se pueda extender los resultados, sino en el desarrollo de una teoría que puede ser transferida a otros casos. De aquí que algunos autores prefieran hablar de transferibilidad, en vez de generalización, en la investigación de naturaleza cualitativa” (Maxwell, 1998, citado en Martínez, 2006, p.173). Además, en las investigaciones cualitativas, incluido el estudio de casos, la muestra se selecciona hasta saturar la información (Martínez, 2006).

Existen diversos diseños de muestra intencional o muestra estratégica. Para el presente caso se empleó el diseño denominado muestra de avalancha o bola de nieve. Así, Monje (2011) sostiene que, el muestreo de avalancha o bola de nieve, consiste en pedir a los informantes que recomienden a posibles participantes. También, se denomina muestreo nominado, en bola de nieve o muestreo en cadena, además, permite acceder a las personas difíciles de identificar y establecer una relación de confianza con los nuevos participantes gracias al sujeto ya incluido en el proyecto.

En el presente caso, con base a la teoría desarrollada, se procedió de la siguiente manera: desde el proyecto de investigación se identificó al Presidente de la Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA), aprobado el proyecto de la investigación se prosiguió con la entrevista al Presidente, este nos recomendó entrevistar al Operador del sistema de servicio de saneamiento de agua potable de la JASSAPA, para recabar mayor información, el Operador nos recomendó a un usuario notable del Centro poblado de Atuncolla, preguntando al usuario



entrevistado sobre la persona de quién puede brindarnos más detalles, nos recomienda a una usuaria, señalándonos que las amas de casa pueden dar fe del pésimo servicio de agua potable y así sucesivamente en cadena se ha ido entrevistando. Finalmente, como investigador decidimos trabajar con las ocho personas, para el caso denominado también, ocho casos individuales en razón que evidenciamos que la información ya era repetitiva, ósea se llegó a un nivel de saturación de información. Por ende, la muestra para el presente estudio estuvo constituida por ocho personas o denominada también como ocho casos individuales.

### **3.2. 3. Corpus de estudio**

El objeto de estudio está constituido por el conjunto de normas vigentes al año 2020, que regulan los servicios de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del Perú, como sigue: 1.- Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado por Decreto Legislativo N° 1280 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, 2.- Resolución de Concejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que aprueba la Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, 3.- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley Número 27867, 4.- Ley Orgánica de las Municipalidades, Ley Número 27972 y 5.- Informe de Monitorio ODS-Puno, Informe N° 0013-2019-SUNAS-120-20-F.

## **3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1. Métodos de la investigación**

#### **a) Estudio de casos**

Martínez (2006) sostiene que, “el método de estudio de caso es una estrategia metodológica de investigación científica, útil en la generación de resultados que



posibilitan el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de las teorías existentes o el surgimiento de nuevos paradigmas científicos; por lo tanto, contribuye al desarrollo de un campo científico determinado” (p.89). En la misma línea, Eisenhardt (1989, citado en Martínez, 2006), “conciba un estudio de caso contemporáneo como “una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares”, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría” (p.174). Además, “en el método de estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos” (Chetty, 1996, citado en Martínez, 2006, p.167).

Para la presente investigación, el método de estudio de casos se utilizó para recabar y analizar la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable; los datos fueron obtenidos a través de las entrevistas y el informe de Monitorio de la ODS-Puno a la JASSAPA, Informe N° 0013-2019-SUNASS-120-20-F. Este método sirvió para desarrollar el primer objetivo específico.

Además, cabe resaltar que el método de estudio de casos ha sido sumamente útil, ya que, a través de la aplicación de su instrumento de la guía de entrevista a los usuarios y administradores de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable – Atuncolla (JASSAPA), nos permitió recabar las concepciones y/o comprensiones sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable y su regulación.



## **b) Teoría fundamentada**

Según Calva (2010, citado en Charaja, 2018) sostiene que, “el propósito del método de la teoría fundamentada es construir una determinada teoría a partir de los datos obtenidos de las entrevistas, de las observaciones, de la revisión de documentos, de videos y otras fuentes de información mediante las interacciones dentro de pequeños grupos de personas, durante situaciones espontaneas o naturales” (p.134). Es así, la teoría fundamentada es capaz de proporcionar teorías, conceptos partiendo de forma directa de los datos y no de marcos teóricos ya establecidos con anticipación (Alarcón, et al. 2016).

La teoría fundamentada se utilizó para analizar y contrastar las concepciones y/o comprensiones de los pobladores con las teorías y las normas vigentes sobre la regulación de los servicios de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del Perú, vigentes al año 2020.

## **c) Dogmático**

“La dogmática es el método constructivo del sistema de interpretación jurídica que tiene tres pasos; (i) análisis gramatical (exégesis del texto legal), esto hace referencia a la interpretación literal, (ii) descomposición del texto legal hasta llegar a los elementos primarios (‘ladrillos’ del futuro edificio), esto hace referencia a la fase de análisis donde se descompone el texto legal en sus unidades mínimas, (iii) Construcción del sistema (con los ladrillos), ello se refiere a la fase de interpretación a la construcción del texto legal de acuerdo al caso concreto” (Zaffaroni, 2009).

En la investigación, el objeto de análisis recayó en la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que aprueba la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por las organizaciones comunales y se prosiguió así: 1.- se leyó toda la norma que regula la





fijación de la cuota familiar, 2.- se descompuso la norma de acuerdo al propósito de la investigación, objetivos y alcances de metodología de la cuota familiar, criterios de aplicación de cuota familiar e instrumentos administrativos para el cálculo de la cuota familiar y 3.- se construyó el análisis, la norma de la cuota familiar en el marco del pluralismo jurídico, permite aprobar el monto de pago de la cuota familiar a la asamblea comunal, pero los pobladores en su desconocimiento sobre los servicios de saneamiento de agua potable, están aprobando montos ínfimos que a las organizaciones comunales encargadas de prestar los servicios de saneamiento no les permite brindar un servicio de saneamiento de agua potable en condiciones de calidad, eficiente y sostenible.

Cabe indicar que este método sirvió para desarrollar el segundo objetivo específico.

#### **d) Sistemático**

El método sistemático es la que busca extraer del texto de la norma un enunciado cuyo sentido sea acorde con el contenido general del ordenamiento al que pertenece. Procura el significado atendiendo al conjunto de normas o sistema del que forma parte. Además, “el método sistemático recurre para interpretar e investigar el Derecho a los siguientes elementos: a) tipificar la institución jurídica a la cual debe ser referida la norma para su análisis e interpretación, y b) determinar el alcance de la norma interpretada, en función de la institución a la cual pertenece” (Witker, 1985, p. 187).

El método sistemático para el caso en concreto se utilizó para interpretar la norma de regulación de la cuota familiar, aprobado por resolución N° 028-2018-SUNASS-CD, con su marco legal, Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado por Decreto



Supremo N° 019-2017-VIVIENDA y otras normas en función al contexto que amerite tomar en cuenta para la interpretación.

Es de relevancia señalar que este método se aplicó para desarrollar el segundo objetivo específico.

### **3.3.2. Técnicas de la investigación**

Conforme a la metodología desarrollada, las técnicas que corresponden a la investigación realizada, es como sigue:

#### **a) Entrevista**

Esta técnica se utilizó para recolectar las concepciones y/o comprensiones de los pobladores del centro pablado de Atuncolla, entre usuarios y administradores de la JASSAPA. Se utilizó para trabajar el primer objetivo.

#### **b) Análisis documental**

La técnica de análisis documental se utilizó para desarrollar la norma de la Cuota Familiar, cabe indicar que esta técnica se utilizó para el segundo objetivo específico.

### **3.3.3. Instrumentos de la investigación**

Los instrumentos de investigación que se usó para la recolección de datos en la investigación que se realizó según (Charaja, 2018). Le corresponde en siguiente orden:

**a) Para el primer objetivo específico:** Guía de Entrevista. Este instrumento fue elaborado en base a la revisión de la teoría y la norma vigente. Valides, el instrumento fue validado por los expertos en el servicio de saneamiento rural. Por tanto, tiene valides para recoger los datos de la presente investigación.

**b) Para el segundo objetivo específico:** Ficha de Análisis Documental



### **3.4. PROCESO DE RECOJO DE DATOS O INFORMACIÓN**

En la investigación que se realizó, el proceso de recojo de datos, se empezó con la revisión de literatura para la elaboración de la entrevista semi estructurada, posteriormente fue aplicada a los usuarios de la JASSAPA, utilizando el diseño de muestra de avalancha o bola de nieve que corresponde al tipo de muestra intensional o estratégica, para obtener los datos o información acerca de la concepción que tiene poblador rural sobre el servicio de saneamiento de agua potable, finalmente se transcribió las entrevista para su posterior análisis. Por otro lado, se seleccionó las normas que regulan el servicio de agua potable en sectores rurales del país, entre ellos, la norma de la cuota familiar y posteriormente se desarrolló.

### **3.5. PROCESO DE ANÁLISIS DE DATOS**

El proceso de análisis de datos se realizó conforme a la metodología de estudio de casos y teoría fundamentada ya señalada en el presente informe de investigación, una vez transcritas los resultados de las entrevistas se empezó con la organización de los datos a través del uso de códigos, en el caso se organizó los datos en tres niveles de análisis: primer nivel.- literal, segundo nivel.- construcción teórica y tercer nivel.- contrastación con la teórica, posteriormente, se hizo una constante comparación de códigos y categorías (temas) que emergieron de los datos recolectados con los conceptos sugeridos por la literatura y finalmente se buscó las relaciones de comparación sustantiva de los encuentros y desencuentros de la concepción del poblador rural con los conceptos establecidos en la literatura y la norma.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este cuarto capítulo de la investigación, se debatió los dos ejes temáticos planteados en la investigación, lo que según el enfoque de la investigación cualitativa se denomina, ejes temáticos de la variable de estudio, la que consistió en analizar y describir en base a los resultados obtenidos de las fuentes de información, caracterizándose por la rigurosidad y la profundidad. En la presente tesis, tratándose de una investigación de enfoque cualitativo social concretamente de una investigación de casos, en el primer eje temático se realizó un desarrollo de estudio de caso, mientras, en el segundo eje temático se realizó un estudio de análisis documental. La problemática de la investigación se verifica en el plano de la realidad, de tal manera que la investigación tiene dos vertientes, una vertiente fáctica – empírica, donde se complementa con datos recogidos de estudio de caso (entrevistas, informe de monitoreo y verificación en sitio) y la otra vertiente teórica – documental. Ahora bien, el estudio se enmarca en la evaluación del desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar; para tal efecto se consideró los siguientes ejes de estudio: 1.- Concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable y 2.- Regulación de la Cuota Familiar.

Estos dos puntos son debatidos a la luz de toda la información que se ha recabado y sistematizado en el marco teórico del presente estudio.

En este apartado de la investigación, lo que corresponde es presentar los resultados de la investigación, logros o hallazgos que se han obtenido, esta información es sistematizada y puesta en debate.



Concretamente, la investigación ha desarrollado, la problemática referida al desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar, esto para el presente, denominado como variable de estudio; esta variable de investigación para fines de la presente investigación, considera dos ejes temáticos: 1.- Concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable y 2.- Regulación de la Cuota Familiar, que implícitamente lleva varios interrogantes a la vez, como: ¿Cuáles es la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable?, ¿Quién debe garantizar un servicio de saneamiento de agua potable de calidad, eficiente y sostenible en los sectores rurales? ¿Quién es el encargado de la administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento de agua potable en sectores rurales del país?, ¿Quién debe pagar los costos que genera el servicio de saneamiento rural? y ¿Cómo es la regulación que fija el valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales? Las respuestas a estas preguntas desde la normativa vigente, la literatura teórica y el caso en concreto, son las que generan una importancia, y representan un verdadero desafío y reto para el investigador.

Se analiza críticamente cada uno de estas interrogantes, las respuestas llueven desde dos enfoques, uno empírico y otro teórico, ello hace que la investigación sea integral, estos aspectos se han debatido a lo largo de este capítulo cuarto de la investigación.

Dos ejes son las que se debaten: 1.- Concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable, a su vez, este tiene tres sub ejes a debatir: sistema de funcionamiento y tratamiento de agua potable; servicio de saneamiento de



agua potable de calidad, eficiente y sostenible; la administración, operación y mantenimiento de servicio de saneamiento de agua potable rural. 2.- Regulación de la Cuota Familiar, a su vez, este eje de estudio, tiene cuatro sub ejes de debate: marco legal, objetivo y alcance de la metodología de cuota familiar, criterios de aplicación e instrumentos administrativos para el cálculo de la cuota familiar.

#### **4.1. SUB CAPÍTULO N° 01**

##### **4.1.1. Primer eje temático de la investigación (La concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable)**

*4.1.1.1. Objetivo específico N° 01: analizar la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable.*

*4.1.1.2. Análisis de la concepción sobre el sistema de funcionamiento y tratamiento de agua potable.*

#### **Resultados y Discusión**

**La contradicción de concepciones y/o comprensiones del conjunto de operaciones y/o actividades para el funcionamiento de agua potable.**

El debate aquí es la discusión entre la concepción del poblador, la literatura teórica y las normas vigentes sobre el conjunto de operaciones y/o actividades para el funcionamiento de agua potable. En esta investigación al analizar la concepción del poblador rural sobre la concepción y/o comprensión del conjunto de operaciones y/o actividades para el funcionamiento de la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable en el centro poblado de Atuncolla, brindado por la organización comunal, constituida como, Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable



Atuncolla (JASSAPA); se pudo encontrar que, es muy reducido el conocimiento de un sistema de operaciones y/o actividades para el funcionamiento de agua potable no reconociendo la importancia de todo el sistema sino solo la llegada a la vivienda, tal como se evidencia en la entrevista:

Para el presidente de JASSAPA:

*“...el sistema de agua potable que tenemos es por sistema de bombeo con paneles foto voltaico que lleva agua por una tubería HDP que lleva a una altura de 70 metros y una distancia de 500 metros a un reservorio y luego distribuye equitativamente Inter diario a dos sectores tanto parte arriba y parte abajo. Es así que entendemos que el agua se bombea al reservorio y luego se clora para distribuir a los hogares...”*

Para el operador de JASSAPA:

*“...el agua potable es lo más primordial ya que el ser humano no puede subsistir sin este elemento básico lo que tengo entendido es que el agua es vida y dichamente el agua potable es agua tratada...”*

Para el usuario N° 01:

*“...buenos días joven, bueno tengo conocimiento que el agua se capta por la moya que se encuentra en la zona baja del poblado y esa agua lo transportan por tuberías con paneles solares a la parte alta del distrito donde se encuentra el reservorio y desde ahí por las tuberías llega hasta nuestros caños que se encuentra en nuestro domicilio...”*



Para el usuario N° 02:

*“...nosotros recibimos agua por nuestros caños que nos mandan desde un ojo de agua manantial. Al ser repreguntado por la forma de bombeo y del reservorio la usuaria nos responde que desconoce...”*

Para el usuario N° 03:

*“...buenos días, entiendo que el agua es captada de un ojo de agua manantial y transportada hacia nuestra casa...”*

Para el usuario N° 04:

*“...entiendo que el agua sigue un proceso de tratamiento desde el lugar de la captación hasta que llegue a nuestros domicilios, aquí en Atuncolla es pésima la calidad dl agua...”*

Para el usuario N° 05:

*“...entiendo que el agua potable es agua limpia que llega por instalación de tubos a nuestras casas...”*

Para el usuario N° 06:

*“...el agua potable es una instalación de tuberías mediante la cual nos mandan agua...”*

Existe una comprensión muy técnica hasta una muy sencilla; se nota la diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. Para el administrador el agua potable es agua clorada, mientras, para los usuarios no hay diferencia entre agua potable y agua cruda, en consecuencia, el poblador entiende que el servicio de agua potable es una red





de tuberías que transporta agua desde una fuente de agua subterránea, sin dar importancia a todo un sistema de actividades del servicio de agua potable. Estos resultados están de acuerdo con el autor Vásquez (2017) quien, en su investigación sobre los servicios de saneamiento de agua potable en sectores rurales del país, concluye que los pobladores rurales desconocen el sistema de funcionamiento de agua potable, porque, para ellos este servicio es nuevo, por esta razón, se encuentran en un proceso de adaptación. Pero no está de acuerdo con el Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los servicios de saneamiento, Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, donde se señala que, el servicio de agua potable es un conjunto de instalaciones, infraestructura, equipos y actividades para el proceso de potabilización del agua, desde la captación hasta la entrega al usuario. Además, Gil, et al. (2014) quien indica que el agua subterránea, no siempre está disponible completamente, es necesario transportarla, bombearla o canalizarla utilizando algún tipo de tecnología para hacerla aprovechable, agua potabilizada. Es importante comprender el sistema de funcionamiento de agua potable, porque, el acceso al agua es un derecho humano esencial para una vida más justa y democrática para todos (Ribeiro, 2018). En la misma línea, Postigo (2006) enfatiza que, el acceso a los servicios de agua es fundamental para la vigencia del derecho a la salud.

Del análisis de caso de la JASSAPA – Atuncolla, agregamos que, en los pobladores del sector rural se evidencia un escaso de conocimiento sobre el conjunto de operaciones y/o actividades del sistema de funcionamiento de agua potable, en consecuencia, el poblador rural, aprueba montos ínfimos de cuota familiar que no alcanza para cubrir los gastos que genera las actividades del sistema de funcionamiento de agua potable; por ello, el estado debe brindar charlas a los pobladores por ser este un derecho social, así como señala (Fazio, 2018); lo que contribuiría la aplicación de la norma de cuota familiar, de manera que, permitiría a las organizaciones comunales contar con



recursos económicos suficientes para asumir los costos que genera el servicio de agua potable. Puesto que, el derecho de acceso al agua es un derecho social, los derechos sociales son derechos positivos de segunda generación de carácter prestacional, es decir, son aquellos derechos que buscan atender las necesidades básicas de los individuos, que por sí solas, con sus propios medios, son incapaces de satisfacerse, por lo que, necesariamente requiere la puesta en marcha de técnicas o políticas activas encaminadas a asegurar a los ciudadanos la satisfacción de dichos derechos por parte de los Poderes Públicos del Estado (Ansuátegui, 2010). Además, “Los derechos sociales (social rights) tienen un indudable componente prestacional, pues suponen la necesidad de que el Estado lleve a cabo un despliegue importante de actuaciones, muchas de ellas de carácter administrativo, para hacer efectivos los mandamientos relacionados con esos derechos” (Carbonell, 2008, p. 59).

La norma que regula, la cuota familiar, en su aplicación, presenta varias controversias, una muestra de ello, es que la norma de cuota familiar, busca que el poblador pague por el conjunto de operaciones y/o actividades del sistema de agua potable, pero el poblador no reconoce el sistema de agua potable, por ello hay un desencuentro entre la norma y el poblador.

El Estado y los pobladores del sector rural deben dar cumplimiento a las normas que buscan asegurar los servicios de saneamiento de agua potable, atendiendo a los preceptos del pluralismo jurídico. Así, Llano (2012) considera que, el pluralismo jurídico es la diversidad jurídica que existe en los estados contemporáneos provenientes de múltiples sociedades y culturas que coexisten en los tiempos actuales. Además, “Cuando se habla de pluralismo jurídico, se está indicando la existencia de dos o más sistemas jurídicos dentro del territorio de un Estado, uno de los cuales es el sistema jurídico



nacional y el otro u otros, a nuestros efectos, los de los pueblos indígenas” (Ccama, 2017, p.35).

### **La contradicción de concepciones y/o comprensiones del proceso de tratamiento de agua potable.**

En este punto la discusión es la concepción del poblador, informe de monitorio SUNASS, la teoría y la normativa vigente. Es así que, en esta investigación al analizar la concepción del poblador rural sobre comprensión del proceso de tratamiento de agua, por la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA); se pudo encontrar que es muy reducido el conocimiento de un sistema de tratamiento de agua potable, no reconociendo la importancia de todo un sistema de desinfección para potabilizar el agua de acuerdo a los límites máximos permisibles de la calidad de agua para consumo humano, establecidos en el Reglamento de calidad de agua de consumo humano. Lo que se evidencia en la entrevista:

Para el presidente de JASSAPA:

*“...en un principio no se hacía tratamiento por lo que era considerado agua dulce luego por recomendación de los técnicos de gobierno regional y ministerio de vivienda si hacemos tratamiento, por esa razón hace tres años o cuatro años con el gobierno regional hemos instalado clorador por goteo y así se hace tratamiento, aunque no es mucho el cloro y el tratamiento se realiza en el reservorio...”*

Para el operador:

*“...hemos tenido capacitación con los encargados tanto del ministerio de salud y el ministerio de vivienda lo que tengo entendido es la cloración y la desinfección*



*del reservorio es lo más importante para que la población tenga un servicio de calidad para que no haya enfermedades a raíz de eso por ejemplo por no tratar agua surgen enfermedades como anemia que se da a nivel de la región y que también Atuncolla es propenso a esta enfermedad. También se hace la desinfección de redes matrices cada tres meses, aunque el agua es manantial. Nosotros tratamos con un sistema de bombeo de paneles solares tiene un reservorio y de ese reservorio abastece a toda la población y del reservorio ya viene con tratamiento con cierto grado de cloración de acuerdo a los estándares que se estable para su consumo...”*

Para el usuario N° 01:

*“...supongo que nos mandan agua limpia y mira así parece. Al ser repreguntado por el tratamiento en reservorio con el cloro. - nos responde que desconoce si le echan claro o no...”*

Para el usuario N° 02:

*“...bueno no tengo conocimiento como se hace el tratamiento en nuestro sistema de agua potable, pero tengo conocimiento que el agua que nos mandan en agua manantial y nos informaron que es apta para el consumo de nosotros. Además, el agua solo nos llega Inter diario y muchas veces tenemos que almacenarnos agua de lluvia o ir a un pozo que tenemos en la parte aja del distrito como nuestro consumo...”*



Para el usuario N° 03:

*“...No tengo conocimiento, pero como es agua manantial supongo que no necesita de mucho tratamiento, por eso, nos informan que el agua es clorada y nos cobran por eso. Y también no nos hace mucho daño...”*

Para el usuario N° 04:

*“...el agua se trata con elementos químicos como cloro, pero nosotros no estamos recibiendo agua saludable por falta de la gestión del presidente y el municipio...”*

Para el usuario N° 05:

*“...entiendo que el agua debe ser clorada antes de consumir, pero como no nos llega agua diariamente a veces consumimos agua de pozos que no está clorada y seguro nos daña la salud, así como ya se ha visto...”*

Para el usuario N° 06:

*“...no conozco como tratan agua, pero nos informan que el agua esta clorada...”*

Existe una comprensión muy técnica hasta una muy sencilla; se nota la diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. El administrador comprende que tratar agua es echar cloro, mientras, el usuario entiende que agua tratada es agua limpia. Estos hallazgos concuerdan con los resultados del informe de monitoreo de ODS-Puno, Informe N° 0013-2019-SUNASS-120-20-F, donde se indica que el prestador rural JASSAPA, desconoce la dosis aplicada de hipoclorito de calcio en el proceso de desinfección de agua; sin embargo, realiza la preparación de 1 Kg. de hipoclorito de calcio con 20 litros de agua, el goteo es de 23 a 25 gotas por minuto, siendo realizado por cada 15 días, dosificación que está mal suministrada según el informe de ODS-Puno, además, no cuenta



con registros de consumo de cloro. Esto, no está de acuerdo con Gil, et al. (2014) quienes señalan que, el agua subterránea en la mayoría de las ocasiones es sometida a procesos de potabilización, lo que implica el uso de tecnologías adicionales. Además, la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento indica que, la prestación de los servicios de saneamiento debe brindarse conforme a la calidad establecida de normas específicas, protegiéndose, además, la salud.

De lo analizado aportamos, que el estado debe brindar mayor asesoría técnica a las organizaciones comunales que brindan servicios de saneamiento, por ser el agua potable un derecho social de carácter prestacional positivizado por el estado peruano. Con base en el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco, en el inciso 1 del artículo 9 se señala que los gobiernos regionales tienen la función de financiar la implementación de programas de asistencia técnica, operativa y financiera a favor de los prestadores de servicios de saneamiento rural; en concordancia con la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en el literal f del Artículo 58, señala que los gobiernos regionales tienen la función de apoyar técnica y financieramente a los gobiernos locales en la prestación de servicios de saneamiento. Además, Las municipalidades distritales, conforme al artículo 80 inciso 4, en el numeral 1, establece que tienen la función de administrar y reglamentar, directamente o por concesión el servicio de agua potable. Por otro lado, Según Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba La Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicios y Saneamiento, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 019-2017- VIVIENDA; para el ámbito de la población rural, es decir, los centros poblados con una población menor a dos mil habitantes, la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento, SUNASS cumple el rol de organismo regulador en el ámbito de saneamiento de alcance nacional, teniendo entre otras funciones aplicables al ámbito rural de establecer los niveles de calidad de los



servicios de saneamiento y autorizar cual será el método válido para determinar la cuota familiar que pagarán cada una de las familias en las poblaciones rurales.

De tal manera, la norma de la cuota familiar busca que el poblador pague por todo el sistema de desinfección y/o tratamiento de agua potable, pero el poblador no reconoce el conjunto de operaciones del sistema de tratamiento de agua potable; por ello, hay un desencuentro entre la norma y el poblador.

#### *4.1.1.3. Análisis de la concepción sobre el servicio de saneamiento de agua potable de calidad, eficiente y sostenible.*

### **Resultados y Discusión**

#### **La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre el servicio de saneamiento de agua potable de calidad.**

El debate aquí es la discusión entre la concepción del poblador rural, la literatura teórica y normas vigentes sobre el servicio de saneamiento de agua potable de calidad. En esta investigación al analizar la concepción del poblador rural sobre un servicio de agua potable de calidad en el centro poblado de Atuncolla, brindado por la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA); se pudo encontrar que, es muy reducido de conocimiento de un servicio de agua potable de calidad, no reconociendo las condiciones de salubridad del agua, bajo los estándares de límites máximos permisibles establecidas por las normas vigentes del sector, sino solo la llegada a la vivienda. Lo que se refleja en este estudio de caso y las entrevistas realizadas a los pobladores que presentamos a continuación:



Para el presidente de JASSAPA:

*“...yo tengo entendido que los usuarios de esta asociación de JAASAPA que está a mi cargo en su mayor parte no entienden que es agua de calidad por el ejemplo si son 100 usuarios el 95% no entienden que es agua de calidad por esa razón hemos tenía algunas charlas ni aun así los usuarios no les importa la calidad de agua solo se conforman con tener agua en su casa, quizá por eso la dejadez de nosotros mismos como junta directiva, no aplicamos ninguna norma que hable de calidad de agua, por esa razón quizá se pueda darse más énfasis en charlas mediante el ministerio de salud u otras entidades para poder tener ese tipo de consumo de agua de calidad y a veces tenemos dificultades en los niños que pueden perjudicarse a futuro...”*

Para el operador:

*“...entendemos que como en toda obra debe llevar los estudios respectivos y en este caso se ha llevado el estudio del agua y se ha visto la cantidad de materiales pesados que tiene y que cantidad de cloro necesita, de acuerdo a esos estándares se debe echar porque no nos vamos exceder de cloro también perjudicaría la salud de la población. Entiendo por la calidad de agua por lo menos el gua debe ser bien clorado a su determinada cantidad y calidad que debe tener no echar por echar tampoco eso ya de acuerdo ya a las capacitaciones de ministerio de salud y también del ministerio de vivienda para la cantidad del reservorio de 25 metros cúbicos necesito 18 gotas por minuto es lo que se necesita para esa cantidad...”*





Para el usuario N° 01:

*“...entiendo que el agua nos debe llegar a nuestras casas las 24 horas y nos deben mandar agua limpia que no nos haga daño...”*

Para el usuario N° 02:

*“...que nos manden agua limpia y que tengas todos los días...”*

Para el usuario N° 03:

*“...yo creo que el agua potable de calidad es tener agua saludable, limpio y las 4 horas en la casa...”*

Para el usuario N° 04:

*“...agua de calidad es agua tratada y dañe a la salud. Pero aquí a la población no dan importancia a esto y además muchos no quieren pagar...”*

Para el usuario N° 05:

*“...yo entiendo que agua potable de calidad es agua limpia de no haga daño a la salud...”*

Para el usuario N° 06:

*“...Un servicio de agua potable de calidad entiendo agua las 24 horas y agua limpia...”*

Analizando las declaraciones vertidas de los pobladores; se constata la diferencia de comprensiones entre los administradores de JASS y los pobladores. Los administradores entienden que el servicio de agua potable de calidad es proveerles agua



clorada a los usuarios, además, afirman que sus usuarios en un 95 % no entienden que es agua de calidad; es así, que el poblador comprende que el servicio de agua potable de calidad es tener agua limpia las 24 horas en el caño del domicilio, sin impórtales los parámetros de salubridad de agua del consumo humano. Esto está de acuerdo con lo señalado en el informe de monitoreo de ODS-Puno, Informe N° 0013-2019-SUNASS-120-20-F, donde se revela que la JASSAPA no cuentan con instrumentos de medición de cloro residual, turbidez y presión, además, el prestador indica que no realiza los análisis físico, químicos y bacteriológicos del agua que provee a los usuarios, brindando un servicio de agua potable en condiciones carentes de calidad; muestra de ello, durante el monitorio, el personal de la ODS-Puno realizó la medición del cloro residual a la salida del reservorio y se obtuvo como resultado 0.2mg/l. Esto no está de acuerdo con las condiciones de calidad de agua para consumo humano que establece, el Decreto Supremo N° 031-2010-SA, Reglamento de calidad de agua para consumo humano, en el que se estable que, el valor debía ser mayor que 0.5 para que se cumpla con los LMP cloro residual libre  $\geq 0.5$ , según los anexos II y III del Decreto Supremo ya señalado.

Además, según la Asociación SER (2009) el agua potable de calidad es aquella que cumple con los requerimientos de las normas y reglamentos nacionales sobre calidad del agua para consumo humano y que básicamente atiende a los siguientes requisitos: 1.- Libre de microorganismos que causan enfermedades, 2.- Libre de compuestos nocivos a la salud, 3.- Aceptable para consumo, con bajo contenido de color, gusto y olor aceptables y 4.- Sin compuestos que causen corrosión o incrustaciones en las instalaciones sanitarias. Por otro lado, según el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la ley Marco, en el inciso 1 del artículo 36, se entiende por niveles de calidad de los servicios de saneamiento, al conjunto de características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios en el ámbito de responsabilidad



de un prestador de servicios, los niveles de calidad de los servicios de saneamiento son establecidos por la SUNASS en base a los criterios señalados en el inciso 2 del artículo 62 del Reglamento de la Ley Marco, como por ejemplo la calidad del agua potable.

Es menester agregar a la teoría que las normas específicas que buscan asegurar un servicio de agua potable en condiciones de calidad, deben ser socializadas en los centros poblados; puesto que, este servicio es nuevo para estos escenarios del país; por ejemplo, la norma de cuota familiar busca que el poblador pague por un servicio de agua potable de calidad, pero el poblador no reconoce la calidad de agua que consume; por ello, hay un desencuentro entre la norma y el poblador.

### **La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre el servicio de saneamiento de agua potable eficiente.**

En este punto la discusión es la concepción del poblador, informe de monitoreo SUNASS, la teoría y la normativa vigente. Partimos la discusión analizando la concepción del poblador rural sobre comprensión de un servicio de saneamiento de agua potable eficiente; es así, que en la información recabada de los miembros de la de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA); se evidencia un regular conocimiento de un servicio de agua potable eficiente, no reconociendo la importancia de un servicio eficiente de acuerdo a las normas vigentes. Tal como se evidencia en las entrevistas realizadas que presentamos a continuación:

Presidente de JASSAPA:

*“...el agua llega Inter diario, porque nuestro sistema de agua potable se divide en dos partes zona alta y zona baja; en otros lugares tienen todos los días inclusive las 24 horas del día. Aquí la situación quizás no siente porque agarran*



*de un pozo, pero exponen a un peligro de salud de sus vidas hablando de JASSAPA Hay dificultades en que llega Inter diario y lo otro no abastece como es fotovoltaico también como esta nublado no carga y lo otro que el agua puede durar 1 hora o dos horas para que un usuario pueda tener agua en su domicilio la cual dificulta sus manejos en los servicios y no es bueno para los usuarios ellos requieren más agua unos 12 horas...”*

Para el operador:

*“...como usuario yo por lo menos necesito 1 hora a 2 horas y también de acuerdo a la cantidad de personas por familia, si digamos si vivo aquí cuatro personas por lo menos se necesita de 80 a 120 litros es lo que necesita una persona es un estándar que puede necesitar o de repente otros aspectos pueden necesitar unos 200 litros de acuerdo a la cantidad de la familia saquemos por persona unos 80 a 100 litros entonces puede ser un estándar pero aquí no hay medidor y sería bueno que JASSAPA pueda implementar medidor porque hay pobladores que desperdician el agua clorada o agua tratada falta de concientización y el servicio de agua de agua es Inter diario en hora de 6am a 10am de la mañana. Yo creo que ese horario no es suficiente debería contar con 24 horas de servicio. 8 a 10 horas es o que sería ideal de repente puedan captar agua en su domicilio en roto places para suplir esta falencia...”*

Para el usuario N° 01:

*“...nosotros solo nos encontramos en nuestras casas en horas de la mañana porque de día salimos a cumplir con nuestras actividades agrícolas y ganaderas. Por eso solicitamos que el estado a lo menos nos pueda dar agua por toda la mañana desde las 5 am hasta alómenos hasta las 10 am...”*



Para el usuario N° 02:

*“...a lo menos nosotros queremos agua todas las mañanas para preparar nuestros alimentos y hacer limpieza en la casa...”*

Para el usuario N° 03:

*“...lo necesario, porque aquí no gastamos mucha agua solo hacemos uso para preparar nuestros alimentos y algunas veces lavar ropa. 2 a 3 horas por la mañana estaría bien. Día no estamos en la casa...”*

Para el usuario N° 04:

*“...nosotros queremos agua potable las 24 horas. Eso sería lo justo y así podemos vivir cómodamente, pero la realidad no es esa tenemos agua inter diario y solo 2 a 3 horas...”*

Para el usuario N° 05:

*“...estaríamos contentos con tener agua todas las mañanas porque nosotros solo tenemos agua de manera inter diaria...”*

Para el usuario N° 06:

*“...queremos agua todos los días, porque, el agua nos llega inter diario...”*

Se nota la diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. Los administradores señalan que requieren que el servicio de agua potable debe ser entre 8 a 24 horas, mientras que el poblador se contenta con tener agua todos los días entre 1 a 5 horas. Pero en la realidad, según afirman los usuarios y administradores la JASSAPA, esta organización comunal, en la actualidad estaría prestando el servicio de agua potable



de manera inter diaria y con una frecuencia de 1 a 3 horas; es así, como se evidencia la JASSAPA, viene brindando un servicio deficiente. Estos resultados, están de acuerdo con el informe N° 0013-2019/SUNASS-120-20-F, donde indica que la JASSAPA brinda un servicio regular, además, señala que el prestador no realiza pruebas de presión y el sistema tiene una continuidad de servicio entre 3 a 4 horas diarias. En la misma línea, los resultados de la investigación realizada por Condori (2015) describe que, el servicio de agua potable en Atuncolla carece de condiciones de calidad ni es sostenible, de lo que se entiende que la JASAAPA viene brindando un servicio de agua potable deficiente.

Teniendo en cuenta a las recomendaciones de la OMS, donde se establece que una persona requiere como mínimo de 50 a 100 litros de agua para cubrir sus necesidades básicas y el margen de 20 a 25 litros es para sobrevivir. De ahí que, la realidad de la JASSAPA, es contradictorio la teoría y a su vez es completamente paradójico a las políticas públicas del Estado que tienen la finalidad de cerrar brechas de servicio de agua potable de la ciudad con las zonas rurales, así como afirma (Almeyda, 2018).

De esta forma los resultados, no están de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, con el inciso 1 del artículo 35 donde se establece que, los prestadores brindan los servicios de saneamiento de forma eficiente y sostenible en las mejores condiciones y niveles de calidad del servicio, de acuerdo con la normativa que apruebe la SUNASS, como lo hace notar, el inciso 1 del artículo 36, se entiende por niveles de calidad de los servicios de saneamiento, al conjunto de características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios en el ámbito de responsabilidad de un prestador de servicios. Además, el mismo reglamento en el inciso 2 del artículo 36, se indica que, los niveles de calidad de los servicios de saneamiento son establecidos por la SUNASS, en base a: 1.- Calidad del agua potable, 2.- Continuidad del



servicio, 3.- Presión, 4.- Volumen de agua potable suministrada, 5.- Modalidad de distribución de agua potable, 6.- Modalidad de disposición de las aguas residuales o de eliminación de excretas, 7.- Calidad de efluente, 8.- Calidad del servicio brindado y 9.- Otros que apruebe la SUNASS. Según lo dispuesto en Título Preliminar III, numeral 10 del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, señala que la prestación de los servicios de saneamiento garantiza la gestión sostenible de los recursos hídricos en concordancia con las normas ambientales mediante la priorización de proyectos, programas y acciones que promuevan y/o garanticen el aprovechamiento eficiente y la conservación de las fuentes naturales de agua superficial y subterránea, en los procesos de planeamiento y ejecución de inversiones.

Por otro lado, es menester señalar, que según la Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicios de Saneamiento, corresponde al estado asegurar la prestación eficiente, en específico, tratándose del sector rural, las municipalidades distritales en su jurisdicción son responsable de la prestación de un servicio de saneamiento eficiente ya sea directamente a través de la Unidades de Gestión Municipal (UTM) o indirectamente a través de Organizaciones Comunales, denominadas como, Juntas Administradores de Servicios de Saneamiento (JASS). Esta facultad conferida por el Estado a las organizaciones comunales para brindar el servicio de agua potable y tomar acuerdos sobre esta materia, se circunscribe en el marco del pluralismo jurídico. Así, Garzón (2013) sostiene que el “El pluralismo jurídico describe la coexistencia de varios sistemas jurídicos en un mismo espacio sociopolítico, siendo el derecho estatal uno más de los derechos existentes en la realidad social” (p.87).



De lo analizado podemos aportar que la falta de capacidad de coordinación, gestión y economía de las Municipalidades Distritales y Organizaciones Comunales no permite brindar un servicio de agua potable eficiente. Además, se evidencian contradicciones entre el poblador y la norma de la cuota familiar que busca que el poblador pague por un servicio de agua potable eficiente, pero el poblador tiene un regular conocimiento; por ello, hay un desencuentro entre la norma y el poblador. Desde la posición de Gil, et al. (2014) el uso eficiente del agua se refiere a optimizar el uso del agua y de su infraestructura, con la participación activa de los usuarios y con un alto sentido de equidad social.

**La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre el servicio de saneamiento de agua potable sostenible.**

En este punto la discusión es sobre la concepción del poblador, informe de monitoreo de SUNASS, la teoría y la normativa vigente. Se empezó analizando por la información obtenida de las entrevistas a los administradores y usuarios de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA); donde se pudo evidenciar un reducido conocimiento sobre la sostenibilidad del sistema de agua potable no reconociendo con precisión la función de las instituciones que deben encargarse de velar la sostenibilidad del servicio. Así como, afirman estos pobladores, en las entrevistas que presentamos a continuación:

Presidente de JASSAPA:

*“...yo tengo entendido de ambas partes de una parte los usuarios en 20 a 30 % y la otra parte sería el estado por el momento. Una vez que se fortalezca bueno pueden operar los de la junta directiva y su masa para sea sostenible a futuro viendo de que siempre no hay que estar viendo al estado y que además de ello*





*nosotros tememos que el estado pueda privatizar este servicio vital y nos pueda cobrar montos elevados. Pero sabemos de que el sistema de agua potable siempre tiene un deterioro por ejemplo ahorita el reservorio está a punto de colapsarse y además tenemos una bomba a punto de colapsarse y cuando no se tiene fondos no se puede mantener y por esa razón a veces recorremos a instituciones públicas o a veces si hay privadas para que nos puedan ayudar con el presupuesto de reparación...”*

Para el operador:

*“...el sistema de agua potable que está funcionando actualmente tiene una antigüedad de 18 años y algunos mantenimientos se hizo en convenio de la municipalidad. En la práctica aquí en Atuncolla quien hace mantenimiento de sistema de agua potable es JAASAPA con apoyo de la municipalidad para tener la sostenibilidad del servicio y creemos que la municipalidad debe dar mayor importancia a este servio...”*

Para el usuario N° 01:

*“...bueno pienso que el municipio debe garantizar el funcionamiento de nuestro sistema de agua potable para que no nos pueda faltar agua, sin embargo; solo el agua nos llega a veces y muchas veces por semanas y hasta meses no tenemos agua...”*

Para el usuario N° 02

*“...el estado, como en otros lugares les ponen agua todos los días y de nosotros se olvidan, pero eso si nos quieren cobrar puntual...”*



Para el usuario N° 03:

*“...yo creo que para el mantenimiento del agua potable que tenemos y que está muy deteriorada nos debe ayudar con maquinaria equipos o con lo que se pueda es la municipalidad los del ATM no se preocupan nada de eso...”*

Para el usuario N° 04:

*“...más que todo la sostenibilidad, debe ser afrontada por el estado, esta agua potable que se construyó hace más de 10 años está abandonado hago un llamado a las autoridades que deben ser más responsables...”*

Para el usuario N° 05:

*“...la sostenibilidad sobre todo debe ser asegurada por el municipio ellos deben reparar cuando se malogra las tuberías porque solo el presidente no puede porque no maneja presupuesto...”*

Para el usuario N° 06:

*“...la usuaria desconoce la sostenibilidad del sistema de agua potable. Pero afirma que el mantenimiento debe estar a cargo de las autoridades del estado...”*

De esta forma los administradores entienden que, en un porcentaje debe garantizar la sostenibilidad la JASS y el otro porcentaje debe ser cubierta por la municipalidad distrital de su jurisdicción, mientras, el usuario entiende que el estado a través de la municipalidad debe garantizar la sostenibilidad del sistema del agua potable liberando de responsabilidad al prestador. Estos resultados son similares a las conclusiones arribadas por Condori (2015) quien afirma que, el agua potable en Atuncolla no es de calidad ni es sostenible, además, en el informe de monitoreo de ODS-Puno, Informe N° 0013-2019-



SUNASS-120-20-F, se revela la deficiente conservación de la infraestructura, como por ejemplo, las válvulas y accesorios deteriorados, la infraestructura de la estación de bombeo presenta rajaduras, la captación cuenta con una tapa deteriorada, la tubería de ventilación y tapa sanitaria del almacenamiento se encuentra deteriorada, de lo que se concluye, la falta de mantenimiento que afecta la sostenibilidad del servicio. Esto es contradictorio con la afirmación de Almeyda (2018) quien precisa, la sostenibilidad implica, la buena administración, operación y mantenimiento de la infraestructura de saneamiento de agua potable por las organizaciones comunales encargadas de brindar este servicio vital.

Por otro lado, es de relevancia señalar que, con base en la Ley Orgánica de Municipalidades, según la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en su artículo 12 establece que, las municipalidades distritales son responsables de la prestación eficiente y sostenible de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, siempre y cuando no se encuentre dentro del ámbito de una empresa prestadora. También, según el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco, en el inciso 1 del artículo 9 se señala que los gobiernos regionales tienen la función de financiar la implementación de programas de asistencia técnica, operativa y financiera a favor de los prestadores de servicios de saneamiento rural orientados a alcanzar la sostenibilidad de los mismos, en concordancia con la Ley Orgánica de Gobierno Regionales. En el estudio del presente caso, la Municipalidad Distrital de Atuncolla brinda el servicio de manera indirecta a través de la JASAAPA, debiendo acompañar con el asesoramiento técnico a la Organización Comunal para asegurar la sostenibilidad del servicio.



Por otro lado, la norma de Cuota Familiar, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNAAS-CD, indica que el cálculo de la cuota familiar debe permitir a las organizaciones comunales brindar un servicio de saneamiento sostenible.

De lo analizado, aportamos que, la inadecuada aplicación de la norma de cuota familiar pone en riesgo la sostenibilidad de la infraestructura de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del país. Esto, a consecuencia de las contradicciones entre norma y el poblador, por ejemplo, la norma de cuota familiar busca que las organizaciones comunales JASS con el cálculo de la cuota deben garantizar un servicio de saneamiento de agua potable sostenible, pero el poblador no reconoce la institución quien debe garantizar la sostenibilidad del servicio; por ello, hay un desencuentro entre la norma y el poblador. Para la plena aplicación de la norma de cuota familiar, es importante señalar que, el Estado lleve a cabo un despliegue importante de actuaciones, muchas de ellas de carácter administrativo, para hacer efectivos los mandamientos relacionados a los derechos sociales y en ello está comprendido los servicios de saneamiento de agua potable (Carbonell, 2008). Así, Ansuátegui (2010) sostiene que, los derechos sociales son derechos positivos de segunda generación de carácter prestacional, es decir, son aquellos derechos que buscan atender las necesidades básicas de los individuos, que por sí solas, con sus propios medios, son incapaces de satisfacerse, por lo que, necesariamente requiere la puesta en marcha de técnicas o políticas activas encaminadas a asegurar a los ciudadanos la satisfacción de dichos derechos por parte de los Poderes Públicos del Estado.

Las actuaciones de los Pobladores y del Estado en materia de saneamiento, deden darse en el marco del pluralismo jurídico, como hace notar Llano (2012) que, el pluralismo jurídico es la diversidad jurídica que existe en los Estados contemporáneos



provenientes de múltiples sociedades y culturas que coexisten en los tiempos actuales. Además, “Cuando se habla de pluralismo jurídico, se está indicando la existencia de dos o más sistemas jurídicos dentro del territorio de un Estado, uno de los cuales es el sistema jurídico nacional y el otro u otros, a nuestros efectos, los de los pueblos indígenas” (Ccama, 2017, p.35).

*4.1.1.4. Análisis de la concepción y/o comprensión sobre la administración, operación y mantenimiento de servicio de saneamiento de agua potable.*

**Resultados y Discusión:**

**La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre la institución encargada de garantizar el acceso al servicio de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del Perú**

En este punto la discusión es entre las concepciones y/o pensamientos de los pobladores rurales del centro poblado de Atuncolla, entre administradores y usuarios de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA), con la normativa vigente sobre las entidades encargadas de administrar, operar y mantener para garantizar el acceso al agua potable a los pobladores. De la investigación realizada en sitio y la aplicación de las entrevistas a los miembros de la junta directiva y usuarios se pudo encontrar que, es reducido el conocimiento de las instituciones que deben garantizar el acceso al agua potable no reconociendo la importancia de la JASS y la intervención de los municipios rurales. Así, como se evidencia en las entrevistas que presentamos a continuación.

Para el presidente de JASSAPA:



*“...tengo entendido como se elige bajo una asamblea a un directivo y creo que recae en la junta directiva en el presidente y los demás directivos para que puedan ellos operar, distribuir y hacer el mantenimiento...”*

Para el operador:

*“...el estado debe garantizar más que todo la sostenibilidad, en segundo lugar, la JAASAPA y la municipalidad...”*

Para el usuario N° 01:

*“...nosotros en el distrito estamos olvidados por nuestras autoridades y creo que el municipio y el estado nos deberían darnos agua para nuestro consumo porque nosotros sufrimos de agua. Hay veces que tenemos que cargarnos en bidones para preparar nuestros alimentos y lavarnos...”*

Para el usuario N° 02:

*“...siempre reclamamos a nuestro alcalde, pero no nos hacen caso por eso en esta temporada nos recibimos agua de lluvia y no tenemos problemas y donde tenemos más problemas en temporadas secas del año...”*

Para el usuario N° 03:

*“...yo creo es el estado debe garantizarnos veo en otros lugares tienen agua las 24 horas. Pero aquí no nos apoyan solo nosotros nos organizamos y cómo podemos maneamos el agua...”*

Para el usuario N° 04:



*“...yo creo, el municipio y la junta directiva deben asegurar el buen servicio de agua potable...”*

Para el usuario N° 05:

*“...tengo entendido que el estado y también el municipio distrital deben construir obras de agua potable que funciones bien y así podamos tener agua saludable en nuestras casas...”*

Para el usuario N° 06:

*“...el estado, el alcalde de nuestro distrito, pero no dan importancia al agua potable...”*

Existe una comprensión muy técnica hasta una muy sencilla; se nota la diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. Los administradores de la JASS advierten que está dentro de sus funciones garantizar el acceso al agua potable. Los usuarios desconocen la importancia de las organizaciones comunales denominados JASS y atribuyen al Estado (Municipio) que debe administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento de agua potable, para garantizar el servicio de agua. Estos resultados están de acuerdo al autor Vásquez (2017) que en una investigación realizada sobre, “La gestión comunal del agua y la ciudadanía rural en el Perú”, en una de sus conclusiones afirma que, la implementación de los servicios de agua en centros poblados rurales tuvo un fuerte impacto social, generando cambios de conducta de los pobladores, indicando que los pobladores entendían que estos servicios eran totalmente gratuitas brindados por el Estado, ello porque, estos pobladores estaban acostumbrados a políticas asistencialistas del Estado. Pero, no está de acuerdo a la normativa vigente de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, que establece, que una vez culminada la



infraestructura de saneamiento, según la norma son entregadas a los gobiernos locales, y a su vez, estos tienen la facultad de entregar la infraestructura a las organizaciones comunales para su administración, operación y mantenimiento; a partir de ello, se entiende que una vez construida la infraestructura de saneamiento son las organizaciones comunales encargadas de garantizar el acceso al agua con el pago de la cuota familiar y el acompañamiento técnico de los gobiernos locales.

Además, es de relevancia señalar que, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 27867, en el literal f del Artículo 58, señala que tiene la función de apoyar técnica y financieramente a los gobiernos locales en la prestación de servicios de saneamiento, así como también, el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco, en el inciso 1 del artículo 9 se señala que los gobiernos regionales tienen la función de financiar la implementación de programas de asistencia técnica, operativa y financiera a favor de los prestadores de servicios de saneamiento rural orientados a alcanzar la sostenibilidad de los mismos.

Al mismo tiempo, según la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, en el artículo 80 inciso 2 numeral 3, establece que, las Municipalidades Provinciales tienen la función de proveer los servicios de saneamiento rural cuando éstos no puedan ser atendidos por las municipalidades distritales o las de los centros poblados rurales. Las Municipalidades distritales, conforme al artículo 80 inciso 4, en el numeral 2, tienen la función de proveer los servicios de saneamiento rural. En la misma línea la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en el artículo 12 establece que, las municipalidades distritales son responsables de la prestación eficiente y sostenible de los servicios de saneamiento en el ámbito rural, siempre y cuando no se encuentre dentro del ámbito de una empresa prestadora. Cuando las municipalidades





distritales no se encuentren en capacidad de asumir la responsabilidad, la misma recae en la municipalidad provincial y conforme al inciso 1 del artículo 14, la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural es ejercida por la municipalidad competente, directamente, a través de las Unidades de Gestión Municipal, o indirectamente, a través de las Organizaciones Comunales, conforme lo establezca el Reglamento y las normas sectoriales. Además, el Reglamento de la Ley Marco, en el inciso 2 del artículo 10 establece que, en el ámbito rural corresponde a la municipalidad distrital y de modo supletorio a la municipalidad provincial ejercer la función de administrar directamente los servicios de saneamiento o indirectamente a través de organizaciones comunales.

Por otro lado, la resolución de Concejo Directivo de la SUNASS, N° 028-2018-SUNASS-CD, que aprueba la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, indica que, el pago de la cuota familiar debe cubrir como mínimo los gastos de administración, operación y mantenimiento, de tal forma, garantizar el funcionamiento de la infraestructura de saneamiento y el acceso al agua con la llegada al caño de la vivienda de los pobladores.

De lo analizado debemos agregar que el poblador entiende que el término de “Garantizar el acceso al agua potable” significa recibir agua gratis en domicilio, mas no, como se señala en la norma que el estado a través de la construcción de infraestructura y acompañamiento técnico cumple con el rol de garantizar el acceso al agua, además, los municipios rurales cuando brindan el servicio de agua potable de manera indirecta a través de organizaciones comunales tienen la función de cumplir con acompañamiento técnico, aunque este último, no está cumpliendo con cabalidad, así como afirman los directivos y usuarios de la JASSAPA. Por otro lado, es necesario advertir la siguiente contradicción;



la norma de cuota familiar busca que las organizaciones comunales JASS con el pago de la cuota familiar garanticen la llegada de agua al caño de la vivienda de los pobladores, pero el poblador no reconoce a los JASS y sus funciones si no solo atribuye al estado, por ello, hay un desencuentro entre la norma y el poblador.

### **La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre el pago de los costos que genera el servicio de saneamiento de agua potable**

El análisis de este punto radica en debatir las contradicciones de concepciones y/o pensamientos de los pobladores, la teoría y la norma (Estado) sobre los responsables de asumir los costos que generan la administración, operación y mantenimiento del servicio de saneamiento de agua potable. Se empezó el análisis con los hallazgos obtenidos de las entrevistas realizadas a los usuarios y administradores de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable Atuncolla (JASSAPA). Según los hallazgos, el poblador no reconoce con cabalidad a los responsables de asumir los costos que genera el servicio de agua potable, ni las actividades que se realizan para la operatividad del sistema de saneamiento de agua potable. Así, como se evidencia en las entrevistas que presentamos a continuación:

Para el presidente de JASSAPA:

*“...tengo entendido que en todo el Perú por regla los usuarios asumen los pagos yo veo a veces nos deben apoyar en mantenimiento para poder arreglar algunas cosas que se pueden malograr por ejemplo nos deberían apoyar en lo que es saneamiento y a tratar el agua. Pagamos por acuerdo s/. 5.00 soles al mes y los usuarios que están instalados y no consumen pagan s/. 3.50 soles. En el 2020 debería subir el costo y tenemos la dificultad para subir el precio como solo brindamos servio de agua por dos horas y da vergüenza cobrarles más nosotros*



*como junta directiva tenemos la dificultad de que 5 soles no cubre hay que hacer mantenimiento y hay que pagar al operador y algunas cosas en lo que es logística, documentos, viajes y gestiones es poco lo que aporta el usuario...”*

Para el operador:

*“...yo creo que el usuario debería tomar conciencia y pagar por los servicios sino la población se acostumbraría a la política asistencialista del estado, el usuario está pagando 5 soles y las personas de tercera edad pagan 3 soles. Bueno la JASSAPA ya determinara en subir el precio por el servicio para el mantenimiento y deterioro de accesorio de algunos accesorios para dar mayor calidad de servicio de agua potable...”*

Para el usuario N° 01:

*“...aquí nosotros mismo pagamos el servicio de agua potable, pero pienso que el municipio nos debe ayudar con este elemento vital de agua del que tanto sufrimos”*

Para el usuario N° 02:

*“...a nosotros nos cobran eso sí primero, hago ese reclamo queremos agua todas las mañanas yo creo que el estado nos debe apoyar...”*

Para el usuario N° 03:

*“...yo creo nosotros, pero eso no basta, el municipio debe velar por el buen funcionamiento. Y yo creo que 5 soles está bien como decía no gastamos mucha agua como en la ciudad...”*



Para el usuario N° 04:

*“...yo creo que nosotros los usuarios, pero aquí muchos vespinos no son conscientes no quieren pagar consumen agua de pozos que están contaminadas...”*

Para el usuario N° 05:

*“...yo creo que por lo general tengo entendido que nosotros los usuarios debemos pagar pero que no nos cobren mucho también...”*

Para el usuario N° 06:

*“...pagamos los usuarios, pero el estado nos debe ayudar con algunas cosas como reparación del agua, porque, cuando se malogra no nos llega agua...”*

Existe un regular conocimiento hasta una muy sencilla; se nota la diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. Los administradores entienden que en cierta medida los costos deben ser asumidos por los usuarios y otro porcentaje por el Estado (Municipio) específicamente para el manteniendo; mientras, los usuarios afirman que ellos pagan, pero creen que no deben pagar. Estos resultados confirman la postura de Vázquez (2017) cuando señala que los usuarios de agua potable del sector rural, al inicio de funcionamiento de agua potable creyeron que no debían pagar por el servicio. Esto no concuerda con lo dicho por Cairampoma & Villegas (2016) que los servicios públicos son actividades económicas de interés general, es decir, los servicios públicos de agua potable son derechos de prestación de carácter económico. Además, la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento señalan que, los usuarios deben pagar la cuota familiar, abono económico del usuario por el servicio de agua potable.



Por otro lado, la norma de la cuota familiar indica que, el monto calculado de cuota familiar que aporta el usuario debe cubrir como mínimo los costos de administración, operación y mantenimiento del servicio de saneamiento de agua potable. El caso de los usuarios de JASSAPA nos ayuda a entender la falta de comprensión de los pobladores rurales sobre naturaleza de servicios públicos como el servicio de agua potable. De tal manera es necesario advertir que la norma de cuota familiar busca que el poblador pague los costos de administración, operación y mantenimiento de agua potable, pero el poblador no reconoce los costos que genera el sistema de funcionamiento de agua potable; por ello, hay un desencuentro entre la norma y el poblador.

### **La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre las actividades del sistema de funcionamiento de agua potable que cubre los aportes de cuota familiar**

El punto de discusión, aquí son las concepciones y/o pensamientos de los usuarios y administradores de JASSAPA, en comparación a la teoría, la norma vigente sobre el pago de la cuota familiar y las actividades del servicio de agua potable que cubren estos pagos. En la información recabada sobre la concepción del poblador rural se percibe que, no reconocen con precisión las actividades de administración, operación y mantenimiento y los costos que generan estas actividades, tal como se evidencia en la declaración de las entrevistas que presentamos a continuación:

Para el presidente de JASSAPA:

*“...nosotros pagamos al técnico quien se encarga de hacer efectivo el funcionamiento de agua potable. Técnico llena el reservorio y cuando se trata de hacer mantenimiento hace desinfección al año dos veces y a veces tres veces y lo otro su trabajo es distribuir a los usuarios un día parte abajo y otro día parte arriba y lo otro el técnico ve algunos desperfectos a veces hay dificultades se ha*



*roto alguna tubería y se compra algunos accesorios de acuerdo al pedido del técnico y a veces algunas actividades que pueda haber como aniversario y alguna visita de autoridades en eso se gasta el monto que aportan los usuarios...”*

Para el operador:

*“...no se gasta ni un sol en el sistema de bombeo por son con paneles solares gracias a la gestión de los ciudadanos que viene funcionado algo de 17 a 18 años. Cubre el pago del técnico también de manteniendo de las válvulas y roturas también la adquisición de cloros a veces para la desinfección se necesita personal para eso cubre...”*

Para el usuario N° 01:

*“...mira muchas veces no nos rinde cuentas el presidente, pero a lo solo nos dice que el monto que pagamos no alcanza para nada, y que solo esa plata alcanza apenas para pagar al operador y nada más. Y cuando reclámanos del agua solo nos dicen acaso quieren pagar para arreglar todo o que malogro...”*

Para el usuario N° 02:

*“...no sabemos seguramente se pagan entre ellos los que trabajan ahí...”*

Para el usuario N° 03:

*“...la verdad no sé, pero el presidente no informa que toda la plata se va para el pago del operador y comprar cloro y no alcanza así dicen, pero si no gastamos mucha agua. También se hace algunos gatos en trámites y gestión...”*

Para el usuario N° 04:



*“...pienso que se debe pagar más que todo el tratamiento del agua y como es solar no se gasta mucha energía...”*

Para el usuario N° 05:

*“...no conozco esa parte mucho, pero entiendo que pagan la cloración del agua y los trabajadores...”*

Para el usuario N° 06:

*“...cuando rinden cuentas nos informan que se paga al operador mas no sé...”*

Se nota la diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. Los administradores de la JASS conocen las actividades del sistema de funcionamiento de agua potable, pero no aplican adecuadamente para fijar la cuota familiar, mientras, que el usuario solo conoce gastos de operación; por ello, comprende que el pago que realiza por el servicio de agua potable es para pagar al técnico operador y la junta directiva. Estos resultados confirman la posición de Cusi (2018) cuando señala que hay organizaciones comunales JASS, que no están cumpliendo sus gestiones de manera adecuada en lo administrativo, operativo y mantenimiento de sus sistemas de agua potable, esta postura es reforzado por Almeyda (2018) quien postula que la mayoría de las organizaciones comunales que brindan el servicio de agua potable en el País, brindan un servicio deficiente, esto por falta de capacidad de gestión de su cuerpo directivo y la falta de acompañamiento técnico por parte de los gobiernos locales. Estos resultados no guardan relación con el mandato de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicio de Saneamiento, donde se ordena que los costos generados por las actividades de administración, operación, mantenimiento, reposición de equipos y rehabilitación de menores del servicio de agua potable deben ser costeadas con el aporte de la cuota familiar



de los usuarios, del mismo modo, la Resolución de la SUNASS que aprueba la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, indica que para fijar el aporte de la cuota familiar de los usuarios debe tomarse en cuenta el Plan Operativo Anual (POA) que está compuesto por un conjunto de actividades de administración, operación y mantenimiento, reposición de equipos y rehabilitación de menores. El caso de los administradores y usuarios de la JASSAPA, es una muestra del desconocimiento de las actividades de funcionamiento de agua potable que tiene como consecuencia que el poblador se resista a abonar un aporte considerable para cubrir estos costos que permita brindar un servicio adecuado a las organizaciones comunales. De lo analizado es necesario advertir que, la norma de la cuota familiar busca que el poblador pague los gastos generados por la administración, operación y mantenimiento, pero el poblador no reconoce las actividades del sistema de funcionamiento de agua potable; por ello, hay un desencuentro entre la norma y el poblador.

### **La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre la institución encargada de regular los costos de los servicios de saneamiento de agua potable**

En este apartado, el meollo de la discusión es quien regula los costos de administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento de agua potable en sectores rurales del Perú, se debatió entre la norma y las concepciones y/o pensamientos de los pobladores del centro poblado de Atuncolla, entre administradores y usuario de JASSAPA. En la investigación que se realizó se puso evidenciar que, es muy pésimo el conocimiento de los pobladores sobre las instituciones encargadas de regular los criterios de cobro por el servicio de agua potable. Así, como afirman los pobladores en las entrevistas que presentamos a continuación:





Para el presidente de JASSAPA:

*“...no tengo conocimiento, pero nosotros regulamos con acuerdos de la asamblea...”*

Para el operador:

*“...a lo que tengo entendido, en la actualidad ninguna institución...”*

Para el usuario N° 01:

*“...en nuestro sistema de agua potable que tenemos el presidente y la junta directiva nos cobran...”*

Para el usuario N° 02:

*“...no tengo conocimiento...”*

Para el usuario N° 03:

*“...yo creo que según los gatos que hacen nos cobran el mínimo noma no es como en la ciudad que gastan mucha agua, en la acámpale aprobamos el monto...”*

Para el usuario N° 04:

*“...debe haber instituciones como la SUNAAS que deben fiscalizar, pero en si no sé muy bien quien regula...”*

Para el usuario N° 05:

*“...no tengo conocimiento...”*



Para el usuario N° 06:

*“...no tengo conocimiento...”*

Existe una comprensión pésima; no se nota la diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. Los administradores comprenden que ellos regulan a su criterio, mientras, que el poblador describe que la junta directiva y la asamblea son quienes regulan los costos de los servicios de saneamiento de agua potable. Estos resultados confirman el informe de monitoreo ODS-Puno, Informe N° 0013-2019-SUNASS-120-20-F, donde indica que la JASSAPA, sí aprueba la cuota familiar, pero no se evidenció; por tanto, en el mismo informe se recomienda implementar la metodología para la fijación del valor de la cota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento, aprobado mediante RCD N° 028-2018-SUNAS-CD. Estos hallazgos se contradicen con lo estipulado en la Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, donde se indica que corresponde a la SUNASS aprobar la metodología para fijar el valor de la cuota familiar en el ámbito rural. Así, la misma Ley mencionada en líneas anteriores señala que, la SUNASS es un organismo regulador y fiscalizador en el ámbito rural. El caso de JASSAPA nos ayuda a entender que muchos centros poblados del país desconocen a las instituciones encargadas de regular en esta materia, por lo que, se requiere de un intervención inmediata del Estado brindando charlas sobre el servicio de agua potable, además, de lo analizado es necesario advertir que la norma de cuota familiar es de aplicación obligatoria para las organizaciones comunales JASS constituidas en centros poblados rurales que no superan los 2000 habitantes, pero el poblador no reconoce los alcances de esta norma, por ello hay un desencuentro entre la norma y el poblador.



## **La contradicción de concepciones y/o comprensiones sobre la fijación y aprobación del monto de pago por los servicios de saneamiento de agua potable**

En la discusión de esta parte se debatió, el mandato imperativo de la Ley y las concepciones y/o pensamientos del poblador rural sobre quien fija y aprueba el monto de pago de los servicios de saneamiento de agua potable. De las entrevistas a los usuarios y administradores de la JASSAPA, se percibe que, el poblador rural conoce sobre la modalidad de fijación y aprobación del monto de pago de los servicios de agua potable, reconociendo la propuesta económica de los directivos y su debate en la asamblea para la aprobación del costo. Así, como se evidencian en las entrevistas realizadas que a continuación presentamos:

Para el presidente de JASSAPA:

*“...quien aprueba el monto de pago por el servicio es la asamblea y propuesta de la junta directiva...”*

Para el operador:

*“...tengo entendido que tiene salir de una propuesta de presidente de JASSAPA y debatido en la asamblea para su aprobación...”*

Para el usuario N° 01:

*“...nosotros aprobamos en la reunión el monto que pagamos...”*

Para el usuario N° 02:

*“...el presidente y la junta directiva se encargan de cobrarnos...”*



Para el usuario N° 03:

*“...como le decía el monto que quedamos en pagar se aprueba en la asamblea...”*

Para el usuario N° 04:

*“...actualmente, en la asamblea estamos aprobando, pero mis vecinos no quieren pagar, un monto ínfimo y nos perjudican a los que realmente estamos aquí en la población y sufrimos de agua...”*

Para el usuario N° 05:

*“...la asamblea...”*

Para el usuario N° 06:

*“...los miembros de la junta directiva...”*

Existe una buena comprensión; no hay mucha diferencia entre un administrador de JASS y un poblador. Los administradores entienden que, quien fija y aprueba el monto de pago es la asamblea a propuesta de los directivos, es similar la respuesta del poblador indicando que, quien fija y aprueba son los usuarios en la reunión a propuesta del presidente. Estos resultados confirman lo señalado en el informe de ODS-Puno, donde se indica que la JASSAPA, si aprueba en asamblea el monto de pago por el servicio de agua, pero sin tener en cuenta la norma de la cuota familiar. Esto en el marco del pluralismo jurídico, como señala Ccama (2017) que el pluralismo jurídico es la existencia de dos o más sistemas jurídicos dentro del territorio de un Estado, uno de los cuales es el sistema jurídico nacional y el otro u otros, de los pueblos indígenas. En mérito a ello, la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento, le faculta al órgano de mayor jerarquía de la organización comunal, en este caso la asamblea



general, de aprobar anualmente la cuota familiar, pero lo que no está de acuerdo a la norma es que la asamblea de las organizaciones comunales aprueba dicho monto sin tener en cuenta la metodología y los plazos aprobados por la SUNASS. Es el caso de la JASSAPA que nos permite entender la vulneración de los límites del pluralismo jurídico, porque los pobladores rurales están generando normas que atentan contra la dignidad y la salud de ellos mismos, como es el caso de la regulación del monto de pago ínfimo de la cuota familiar que no permite brindar un servicio de agua potable de calidad, eficiente y sostenible. De lo analizado, encontramos que, la norma de cuota familiar busca que el poblador, en la asamblea general de la organización comunal apruebe el monto de la cuota familiar propuesta por la junta directiva a más tardar el 31 de enero de cada año, el poblador reconoce el pluralismo de la norma en su conocimiento vulgar; por ello, hay encuentro entre la norma y el poblador.

Con base en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, son los gobiernos regionales y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento encargados de la capacitación y acompañamiento a las organizaciones comunales que brindan servicios de saneamiento en los sectores rurales del país para cumplir con el objetivo de la norma de cuota familiar en corto, mediano y largo plazo.



## 4.2. SUB CAPÍTULO N° 02

### 4.2.1. Segundo eje temático de investigación (Regulación de cuota familiar)

*4.2.1.1. Objetivo específico N° 02: describir la regulación que fija el valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.*

*4.2.1.2. Marco Legal de la resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que Aprueba la Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.*

#### **Desarrollo**

Según Decreto Legislativo 1280 que aprueba Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios Saneamiento, en el artículo 68 numeral 5, señala que corresponde a la SUNASS, aprobar la metodología para fijar el valor de la cuota familiar en el ámbito rural. Además, en artículo 78 numeral 2 de la Ley Marco y el inciso 2 del artículo 112 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, se señala que el órgano de mayor jerarquía de la Organización Comunal, en este caso la asamblea general es el encargado de aprobar actualmente la cuota familiar de acuerdo con la Metodología y plazos aprobados por la SUNASS.

Conforme a lo señalado en el Artículo 78 numeral 1 de la Ley Marco y el inciso 3 del artículo 105 del Reglamento de la Ley Marco, se establece que la cuota familiar debe cubrir como mínimo los costos de administración, operación y mantenimiento de los servicios de abastecimiento de agua potable y disposición sanitaria de excretas en el ámbito rural, la reposición de equipos y rehabilitaciones menores.



Por otro lado, es importante señalar que, según el Informe N° 008-2018-SUNASS-100, por medio de la propuesta de Metodología para fijar el valor de la Cuota Familiar se busca adecuar el marco regulatorio de la SUNASS a las disposiciones de la Ley Marco y su Reglamento con el fin de aprobar la metodología para fijar el valor de la cuota familiar en el ámbito rural. Además, el principal objetivo de la propuesta es proporcionar herramientas de fácil comprensión y aplicación, necesaria para el cálculo de valor de la cuota familiar, la cual debe cubrir la totalidad de los costos que les demanda a las organizaciones comunales la prestación de los servicios de saneamiento.

Al mismo tiempo, Según el Informe N° 008-2018-SUNASS-100, la propuesta de Metodología para fijar el valor de la Cuota Familiar; se dio, a causa de, que se advierte que el mayor número de prestadores en el ámbito rural son las organizaciones comunales, denominadas también, Juntas Administradores de Servicio de Saneamiento (JASS) según la información proporcionada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), recopilada mediante la “encuesta de diagnóstico sobre abastecimiento de agua y saneamiento en el ámbito rural” en el año 2017.

*4.2.1.3. Objetivo y alcance de la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, (aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNAS-CD).*

### **Desarrollo**

La metodología tiene por objetivo establecer los criterios, instrumentos, procedimientos y plazos para fijar anualmente el valor de la cuota familiar que permita cubrir los costos de la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito rural (Capítulo II, Objetivo de la RCD N° 028-2018-SUNAS-CD). Además, según el Capítulo



III de la presente, la metodología es de aplicación obligatoria para las organizaciones comunales constituidas en centros poblados rurales que no superan los dos mil (2000) habitantes.

Según el Informe N° 008-2018-SUNAS-100, la metodología del cálculo de cuota familiar tiene un alto nivel de confiabilidad y es de acuerdo a la realidad de las organizaciones comunales rurales que brindan el servicio de saneamiento de agua potable, porque se hizo una presentación y debate multisectorial, el 27 de febrero de 2018, al cual asistieron representantes de Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FOCONDES), Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR), Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural (AGRORURAL), de la Autoridad Nacional del agua (ANA), de la Cooperación Suiza en el Perú (COSUDE), de la Dirección General de Asuntos Ambientales del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), oportunidad en la cual se da a conocer la información sobre los servicios de saneamiento de agua potable rural que maneja cada uno de estos sectores para consolidar el producto final la norma de la cuota familiar.

Según la norma que, establece la metodología para fijar el valor de la cuota familiar, para fines de aplicación de la metodología, en el Capítulo IV se establece las siguientes definiciones:

- 1. Asociado.** - Es la persona que representa a los usuarios de una propiedad o predio y que se encuentra inscrito en el libro Padrón de Asociados de la organización comunal. Por cada conexión de agua debe haber un asociado responsable de ésta.
- 2. Asociado Exonerado.** - Es el asociado que excepcionalmente y por acuerdo de la Asamblea General no está obligado a pagar la cuota familiar.





**3. Asociado Atrasado.** - Es el asociado que ha incumplido con el pago de la cuota familiar por dos o más veces consecutivas durante el año.

**4. Factor por Incumplimiento de Pago (FIP).** - Es el componente de las fórmulas establecidas en la presente metodología que permite calcular el porcentaje de incumplimiento del pago de la cuota familiar.

Estas definiciones, según el Informe N° 008-2018-SUNAS-100, se establecieron para una mejor aplicación de la metodología que fija el valor de la cuota familiar, porque, se tiene en consideración la realidad de las organizaciones comunales que brindan servicios de agua potable en zonas rurales del país, como consta en la “encuesta de diagnóstico sobre abastecimiento de agua y saneamiento en el ámbito rural” del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; en dicho diagnóstico se pudo evidenciar que las organizaciones comunales tienen asociados exonerados del pago, asociados atrasados en el pago de cuota familiar, por ello, en el cálculo de la cuota familiar se implementa el factor de incumplimiento de pago.

***4.2.1.4. Criterios de aplicación de la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.***

### **Desarrollo**

La resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que Aprueba la Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales, en el capítulo V establece los criterios de aplicación de la norma de cuota familiar. Estos criterios son como sigue:



1. El cálculo de la cuota familiar debe considerar las actividades que permitan que las organizaciones comunales brinden los servicios de saneamiento que tienen a su cargo en condiciones de calidad, eficiencia y sostenibilidad.
2. Los recursos recaudados por el concepto de cuota familiar deben cubrir los costos que se generan por la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de responsabilidad de una organización comunal.
3. La cuota familiar debe ser aprobada por la Asamblea General de la organización comunal a más tardar el 31 de enero de cada año.
4. Por acuerdo de la Asamblea General, las organizaciones comunales que no cuentan con micromedición pueden aplicar cuotas diferenciadas por tipos de asociados en función al uso que realizan del servicio.
5. En el caso de organizaciones comunales que cuentan con micromedición la cuota familiar se determina tomando en cuenta el nivel de consumo de los asociados, conforme a lo establecido en la presente metodología.
6. Excepcionalmente, por acuerdo de la Asamblea General uno o más asociados pueden ser exonerados del pago de la cuota familiar. La exoneración obedece esencialmente a la falta de recursos para asumir el pago de la cuota familiar. Los asociados exonerados no son incluidos en el cálculo de la cuota familiar.
7. El valor de la cuota familiar debe considerar la capacidad de pago de los asociados, no debiendo exceder el 5 % del promedio mensual de sus ingresos en caso la organización comunal brinde más de un servicio de saneamiento, o el 3 % en caso solo brinde un servicio.



8. La cuota familiar puede ser revisada durante el año como consecuencia de la ampliación o mejoramiento de la infraestructura existente que implique mayores gastos a los previstos para la prestación de los servicios de saneamiento.

Según el Informe N° 008-2018-SUNAS-100, son parámetros que permiten orientar, la aplicación de la metodología, en la medida que establezcan pautas generales que deben ser observadas por la organización comunal para el cálculo de la cuota familiar, entre estos principales criterios está el referido a la relación que existe entre la cuota familiar y las condiciones en las cuales se deben brindar un servicio de saneamiento en el ámbito rural, lo antes señalado guarda relación con los costos que deben asumir el prestador para desarrollar las actividades que se requieran para brindar los servicios dentro de su ámbito de responsabilidad.

*4.2.1.5. Instrumentos administrativos para el cálculo de la cuota familiar establecidas en la resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, que Aprueba la Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales.*

### **Desarrollo**

Para el cálculo de la cuota familiar, la Organización Comunal, debe considerar los gastos previstos en el Presupuesto Anual (PA) y estos a su vez deben contener las actividades previstos en el Plan Operativo Anual (POA). Esto se detalla como sigue:

### **Plan Operativo Anual (POA)**

El POA esta está compuesta por el conjunto de actividades de administración, operación y mantenimiento, reposición de equipos y rehabilitaciones menores, que deben



realizar las organizaciones comunales para la prestación de los servicios de saneamiento.

Se clasifican en:

**1. Operación.** - Son las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la infraestructura y equipos que forman parte de los procesos que comprenden los servicios de saneamiento.

**2. Mantenimiento.** - Son las actividades que contribuyan a mantener el buen estado de las instalaciones, infraestructura y equipos que forman parte de los procesos que comprenden los servicios de saneamiento.

**3. Administración.** - Son las actividades relacionadas al desarrollo de labores administrativas asociadas a la gestión y prestación de los servicios de saneamiento.

**4. Reposición de equipos.** - Es la renovación de equipos, partes y piezas menores de la infraestructura sanitaria, entre otros.

**5. Rehabilitaciones menores.** - Es la reparación de la infraestructura del sistema de agua potable de los servicios de saneamiento en el ámbito rural. Es realizada directamente por la organización comunal y destinada a evitar las pérdidas de agua potable, la cual es cubierta por los ingresos obtenidos por el cobro de la cuota familiar. La reparación no debe generar la suspensión por más de veinticuatro (24) horas continuas del servicio de abastecimiento de agua potable.

Las actividades a considerar en el POA dependen del tipo de sistema que se utilice y de los servicios de saneamiento que brinde la organización comunal. En el POA debe indicarse la frecuencia con la que deben realizarse las actividades programadas para un periodo de doce (12) meses.



## **Presupuesto Anual (P.A)**

En el PA se identifican los componentes de cada una de las actividades de operación, mantenimiento y administración programadas en el POA, los equipos a reponer y se constituye una reserva para las rehabilitaciones menores. Según corresponda, debe indicarse el número de veces en las que se requiere efectuar el gasto, así como el costo unitario y el costo total anual, considerando las características de la organización comunal.

Durante la formulación del PA se debe evaluar para su inclusión lo siguiente:

- 1.** Los costos de operación, costos de mantenimiento, costos de administración y costos de reposición. La organización comunal puede incorporar nuevos gastos de acuerdo a sus características.
- 2.** Los aportes monetarios, distintos a la cuota familiar, o no monetarios otorgados a la organización comunal para actividades de operación, mantenimiento, administración de los servicios de saneamiento, y reposición y rehabilitación de equipos.
- 3.** Ingresos provenientes de multas u otros conceptos distintos a la cuota familiar percibidos por la organización comunal, siempre que se cuente con la aprobación de la Asamblea General.
- 4.** El saldo a favor de lo recaudado por el concepto de cuota familiar el año anterior.

Según, el Informe N° 008-2018-SUNAS-100, es necesario elaborar con anticipación los instrumentos administrativos necesarios para el cálculo de la cuota familiar, como por ejemplo la elaboración de POA y el PA respectivamente, debiendo precisar que estos se ajusten a la realidad de cada organización comunal, así como la



elección de la fórmula a aplicar para calcular el valor de la cuota familiar, así mismo, considerando lo establecido en el artículo 78 numeral 2 de la Ley Marco y el inciso de 2 del artículo 112 de su reglamento, se señala que es el órgano de mayor jerarquía de la organización comunal, el encargado de aprobar dichos instrumentos administrativos. Con relación al PA de manera referencial se ha detallado una serie de gastos en los que podría incurrir el prestador para realizar las actividades previstas en el POA, conforme a lo señalado los costos serán determinados en función a las actividades desarrolladas en el POA.

Finalmente, es de relevancia señalar que, según la Resolución de Consejo Directivo N° 028-2018-SUNASS-CD, la aplicación de la metodología, bajo los criterios expuestos permitirá a las organizaciones comunales contar con herramientas de cálculo suficientes para la fijación del valor de la cuota familiar.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Después de evaluar el desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar. Se concluye que el poblador rural presenta una concepción contraria a la norma de la cuota familiar; por ello, existe el desencuentro. Debido a que, el poblador rural entiende que el servicio de agua potable es una red de tuberías que transporta agua desde una fuente de agua subterránea, sin dar importancia a todo un conjunto de actividades del sistema de funcionamiento de agua potable, además, no dan importancia a las condiciones y niveles de calidad de servicio de agua potable, ni precisan a los responsables de administrar, operar y mantener la infraestructura de los servicios de saneamiento de agua potable.

**SEGUNDA:** Después de analizar la concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable, se concluye que, el poblador rural no reconoce el sistema de funcionamiento y tratamiento de agua potable. Además, no da importancia a las condiciones de un servicio de calidad, eficiente y sostenible. Asimismo, no precisa a los responsables de afrontar los gastos que genera las actividades del sistema de funcionamiento de agua potable, ni identifica a la institución o las instituciones encargadas de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento de agua potable, en consecuencia, los pobladores aprueban montos ínfimos de la cuota familiar, que no permite a la organización comunal, brindar un servicio de saneamiento de agua potable en condiciones de calidad, eficiente y sostenible.



**TERCERA:** Después de describir la regulación que fija el valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable brindados por las organizaciones comunales. Se concluye que, la cuota familiar es aprobada por el máximo órgano de la organización comunal, la asamblea, a propuesta de la junta directiva tomando en cuenta la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar que es de aplicación obligatoria para las organizaciones comunales que brindan el servicio de saneamiento de agua potable en el ámbito rural. La cuota familiar debe cubrir como mínimo los costos de administración, operación y mantenimiento, además, el cálculo de la cuota familiar debe considerar las actividades que permitan a las organizaciones comunales brindar un servicio de saneamiento de agua potable en condiciones de calidad, eficiente y sostenible. Para ello, la norma de la cuota familiar fija la metodología que tiene por objetivo establecer los criterios, instrumentos, procedimientos y plazos para fijar anualmente en valor de la cuota familiar que permita cubrir los costos que generan las actividades del servicio de saneamiento de agua potable en el ámbito rural. Finalmente, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como ente rector en materia de los servicios de saneamiento y los gobiernos regionales son los encargados de la capacitación y el acompañamiento técnico a las organizaciones comunales que brindan los servicios de saneamiento de agua potable en ámbito rural para cumplir con los objetivos de la norma que regula la fijación de la cuota familiar.





## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al Estado a través del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y, a los gobiernos regionales y locales a instar espacios de dialogo con la población rural en el marco del proceso de adaptación del ciudadano rural a los servicios saneamiento de agua potable. Para mejorar la regulación jurídica en materia de saneamiento.

**SEGUNDA:** Se recomienda al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a los gobiernos regionales y locales a realizar coordinación multisectorial con las instituciones educativas, centros de salud y comunidades campesinas para implementar campañas de sensibilización sobre la importancia de un servicio de saneamiento de agua potable en condiciones y niveles de calidad establecidas por las normas del sector. Para mejorar las condiciones y niveles de calidad de los servicios de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del país.

**TERCERA:** Se recomienda al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como ente rector en materia de los servicios de saneamiento y a los gobiernos regionales a implementar programas de capacitación y acompañamiento técnico a las organizaciones comunales que brindan servicios de saneamiento de agua potable en ámbito rural para cumplir con los objetivos de la norma que aprueba la metodología para la fijación del valor de la cuota familiar.



**CUARTA:** Se recomienda a las universidades y futuros investigadores, se investigue el estado y las condiciones de la infraestructura de los servicios de saneamiento de agua potable en los sectores rurales del país.



## VII. REFERENCIAS

- Ansuátegui, F. J. (2010). Argumentos para una teoría de los derechos sociales. *Revista Derecho del Estado*, (24), 45-64.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337630234003>
- Almeyda, M. E. (2018). *Limitantes en la Gestión de Servicios de Saneamiento en el Ámbito Rural como Oportunidad de Participación de la Empresa Privada (Tesis Posgrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.
- Alarcón, A. A., Munera, L., & Montes, A. J. (2017). La Teoría Fundamentada en el Marco de la Investigación Educativa. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 12 (1), 236-245.
- Asociación SER. (2005). *Manual de Organización y Gestión de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (2a. ed.)*. Lima-Perú.
- Blanco, M. (2018). Estudio de la Calidad de Agua Potable para Consumo Humano en el Distrito de Cabanillas, Provincia San Román, Departamento de Puno (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.
- Becerra, J. J., & Salas, I. (2016). El derecho humano al acceso al agua potable: aspectos filosóficos y constitucionales de su configuración y garantía en Latinoamérica. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 19 (37), 125-146.  
<http://dx.doi.org/10.18359/prole.1683>
- Becker, H. (2009). *Trucos del Oficio*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Cairampoma, A., & Villegas, p. (2016). El acceso universal al agua potable. La experiencia peruana. *Derecho PUCP*, (79), 229-250.  
<http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201601.009>



- Ccama, L. E. (2017). *La Interculturalidad, como Refuerzo Argumentativo, en el Marco del Pluralismo Jurídico, en el Sector Aimara- Camicachi-Ilave, 2016 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.
- Carbonell, M. (2008). Eficacia de la Constitución y Derechos Sociales: Esbozo de Algunos Problemas. *Estudios Constitucionales*, 6 (2), 43-71.
- Contreras, S. (2011). Ley Natural y Determinación del Derecho Positivo. *Praxis Filosófica*, (33), 2016-26. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=209022660010>
- Contreras, C. A. (2011). Ley natural, determinatio y derecho positivo. Lo indiferente y las determinaciones del legislador. *Veritas. Revista de Filosofía y Teología*, (25), 39-54. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291122199003>
- Condori, F. (2015). *Análisis de la sostenibilidad del servicio de agua potable Atuncolla - Puno, 2015 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.
- Cusi, M. A. (2018). *Evaluación de la gestión de las juntas administradoras de servicios de saneamiento en los centros poblados rurales del distrito de Abancay – Apurímac – 2017 (Tesis de Pregrado)*. Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay, Apurímac – Perú.
- Decreto Supremo Nro. 023-2005-VIVIENDA (2005), Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley Nro. 26338. Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú, 1 de diciembre de 2005.
- Decreto Legislativo Nro. 1280 (2016). Decreto Legislativo que Aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú, 29 de diciembre de 2016.



Decreto Supremo Nro. 019-2017-VIVIENDA (2017), Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú, 26 de junio de 2017.

Decreto Supremo Nro. 031-2010-SA (2010), Decreto Supremo que Aprueba Reglamento de Calidad del Agua para Consumo Humano. Aprobado el 24 de septiembre de 2010.

Fazio, F. (2018). El concepto estricto de los derechos sociales fundamentales. *Revista Derecho del Estado*, (41), 173-195.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337657562007>

Garzón, P. (2013). Pluralismo jurídico. Eunomía. *Revista en Cultura de la Legalidad*, (5), 186-193.

Gil, A., Reyes, H., & Márquez, L. E. (2014). Disponibilidad y uso eficiente de agua en zonas rurales. *Investigación y Ciencia*, 22 (63), 67-73.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67435407008>

Huapaya, R. (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *Revista IUS ET VERITAS*, (50), 368-397.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Informe técnico "Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico"*. Lima-Perú.

Informe de Monitoreo de ODS-Puno Nro. 0013-2019-SUNASS-120-20-F

Informe Nro. 008-2018-SUNASS-100

Llano, J.V. (2012). Teoría del derecho y pluralismo jurídico. *Criterio Jurídico*, 12 (1), 191-14.



- Ley Nro. 27867 (2002), Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Diario oficial el Peruano. Lima, Perú, 18 de noviembre de 2002.
- Ley Nro. 27972 (), Ley Orgánica de Municipalidades. Diario el Peruano. Lima, Perú, 27 de mayo de 2003.
- Martínez, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, (20), 165-193.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Mejía, J. (2004). Sobre la investigación cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Investigaciones Sociales*, (13), 277-299.
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Guía didáctica: Universidad Surcolombiana.
- Ochoa, C. (2013). El servicio público en la Constitución peruana de 1993. *Pensamiento Constitucional*, 18 (18), 105-119.
- Postigo, W. (2006). Sobre el derecho al agua. *Revista de Pensamiento Iberoamericano*, (16), 13-150.
- Resolución de Concejo Directivo Nro. 028-2018-SUNASS-CD (2018), Resolución que aprueba la Metodología para la fijación del valor de la cuota familiar por la prestación de los servicios de saneamiento brindados por organizaciones comunales. Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú, 14 de julio de 2018.
- Ribeiro, G. A. (2018). El Derecho al Agua y su Protección en el Contexto de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Estudios Constitucionales*, 16 (1), 245-280.



- Sandoval, C. A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Bogotá: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Suárez, J.J. (2016). Derechos naturales, derechos humanos y derechos fundamentales. *Díkaion*, 25 (2), 157-159. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72048894001>
- Universidad de Piura. Departamento de Proyectos. (2011). *Guía para la gestión de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento*. Piura: UDEP. <https://hdl.handle.net/11042/2421>
- Vázquez, A. (2017). *La gestión comunal del agua y la ciudadanía rural en el Perú: Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento en Cutervo y Tacabamba, departamento de Cajamarca (Informe profesional Pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.
- Verd, J. M. y Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa. Fases, métodos y técnicas*. Madrid: Síntesis.
- Witker, J. (1985). *Investigación Jurídica Formativa*. UNAM. Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1070/10.pdf>
- Zamudio, C. (2012). Gobernabilidad sobre el recurso hídrico en Colombia: entre avances y retos. *Revista Gestión y Ambiente*, 15 (3), 99-112.
- Zaffaroni, R. (2009). Aplicación del método de la dogmática Jurídica en la investigación.



## ANEXOS

### ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA



Universidad Nacional del Altiplano  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



*Problema de investigación: ¿En qué consiste el desencuentro de la concepción sobre la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable entre el poblador rural y la regulación de la cuota familiar?*

#### GUÍA DE ENTREVISTA

*(Dirigida a usuarios y directivos de la JASSAPA – Atuncolla en el año 2019-2020)*

**Buenas tardes Señor(a) usuario y/o directivo, de ante mano queremos agradecerle el tiempo que nos brinda para realizar esta entrevista.**

#### **I.- PARTE INFORMATIVA:**

- 1.1. USUARIO: .....
- 1.2. BARRIO: .....
- 1.3. NÚMERO DE INTEGRANTES DE LA FAMILIA: .....
- 1.4. FECHA DE LA ENTREVISTA: .....

#### **II.- PREGUNTAS:**

1. ¿Cómo entiende Ud. el sistema de funcionamiento de agua potable?  
.....  
.....  
.....
2. ¿Cómo entiende Ud. el sistema de tratamiento de Agua Potable?  
.....  
.....  
.....
3. ¿Para Ud., quien debe garantizar el acceso al agua potable?  
.....  
.....  
.....
4. ¿Para Ud., quien debe garantizar la sostenibilidad del sistema se agua potable?  
.....  
.....  
.....
5. ¿Qué entiende Ud., por servicio de saneamiento de calidad?  
.....  
.....  
.....





6. ¿Para Ud., cuantas horas de servicio de agua potable requiere para cubrir sus necesidades básicas?  
.....  
.....  
.....
7. ¿Para Ud., quién debe pagar los costos de los servicios de saneamiento de agua potable y cuanto cree que debe pagar?  
.....  
.....  
.....
8. ¿Según Ud., que actividades del sistema de funcionamiento de agua potable se cubren con el pago de cuota familiar?  
.....  
.....  
.....
9. ¿Para Ud., quien regula los costos de los servicios de saneamiento de agua potable?  
.....  
.....  
.....
10. ¿Para Ud., quien fija y aprueba el monto de pago por los servicios de saneamiento de agua potable en su comunidad?  
.....  
.....  
.....

***¡Nuevamente gracias por contribuir con la presente investigación!***



## ANEXO B: FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL



Universidad Nacional del Altiplano  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



### FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

**I.- IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO:**

**II.- IDENTIFICACIÓN DE EJES DE UNIDADES DE ESTUDIO:**

**III.- ÍTENS DE OBSERVACIÓN**

**3.1. Título:**

**3.2. Fecha de publicación:**

**3.3. Editorial o fuente:**

**3.4. Contenido:**

**3.5. Observación y/o análisis**

ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

OPERACIÓN DE VARIABLE Y EJES TEMÁTICOS DE ESTUDIO					
Variable	Ejes	Sub ejes	Método	Técnica	Instrumento
1. La concepción del poblador rural sobre la prestación de los servicios de saneamiento y su regulación de cuota familiar.	1.1. Concepción: Prestación de los servicios de saneamiento de agua potable	1.1.1. Sistema de funcionamiento y tratamiento de agua potable.	<b>Tipo:</b> Cualitativo social.	a) Entrevista.	a) Guía de entrevista.
		1.1.2. Servicio de saneamiento de agua potable de calidad, eficiente y sostenible.	<b>Sub tipo:</b> Investigación de casos.	b) Análisis documental	b) Ficha de análisis documental.
		1.1.3. La administración, operación y mantenimiento se servicio de saneamiento de agua Potable.	<b>Métodos:</b> a) Estudio de casos. b) Teoría fundamentada c) Dogmático. d) Sistemático.		
	1.2. Regulación: Cuota Familiar	1.2.1. Marco Legal de cuota familiar			
		1.2.2. Objetivo y alcance de la metodología de cuota familiar			
		1.2.3. Criterios de aplicación de cuota familiar			
		1.2.4. Instrumentos administrativos para el cálculo de cuota familiar.			