

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Incidencia de las condiciones del servicio de saneamiento básico en la
calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas
Verdes – Chiclayo, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Helen Mahely Olano Flores

ASESOR

Jorge Alberto Garces Angulo

<https://orcid.org/0000-0002-4573-2673>

Chiclayo, 2024

**Incidencia de las condiciones del servicio de saneamiento básico
en la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial
Aguas Verdes – Chiclayo, 2022**

PRESENTADA POR
Helen Mahely Olano Flores

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Cecilia del Rosario Alayo Palomino
PRESIDENTE

Leoncio Oliva Pasapera
SECRETARIO

Jorge Alberto Garces Angulo
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy hoy en día; cada uno de mis logros se los debo a ustedes, entre los cuales está incluido este. Me instruyeron con reglas y con ciertas libertades, pero, me motivaron constantemente para alcanzar mis
anhelos.

A mi hermana, por haber sido siempre mi apoyo incondicional y por creer siempre en mí, aún en los momentos de adversidad. Por sus locuras que me dieron ánimos de seguir, su compañía que cada día alegra mi vida y por hacerme ver que puedo lograr todo lo que me
propongo.

A mis segundos padres (mis abuelos), que con su ejemplo, amor y paciencia me han guiado y apoyado para hoy estar donde estoy, logrando cada meta.

Agradecimientos

Gracias a Dios por haberme dado salud y la fuerza para llevar a cabo este proyecto, por permitirme cumplir muchas de mis metas y una de ellas que es esta. A mi familia, por apoyarme siempre y estar para mí en todo momento. También, a mi asesor que ha sido mi
guía y apoyo, para llevar a cabo mi tesis

INFORME DE TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 13% | 12% | 2% | 4% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 2 | www.coursehero.com Fuente de Internet | 1% |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | www.mef.gob.pe Fuente de Internet | <1% |
| 5 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | <1% |
| 6 | revistastmp.azc.uam.mx Fuente de Internet | <1% |
| 7 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 9 | es.scribd.com Fuente de Internet | <1% |

Índice

| | |
|---|----|
| Resumen | 9 |
| Abstract | 10 |
| Introducción..... | 11 |
| 2. Revisión de literatura..... | 12 |
| 2.1. Antecedentes del problema..... | 12 |
| 2.2. Bases teórico- científicas | 15 |
| CALIDAD DE VIDA: | 15 |
| a) Definición integral de Calidad de vida:..... | 15 |
| b) Instrumento de medición de Calidad de Vida | 15 |
| c) Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas:..... | 16 |
| d) Índice de Condiciones de Vida:..... | 16 |
| SANEAMIENTO BÁSICO | 16 |
| a) Índice de satisfacción del drenaje urbano..... | 16 |
| b) Factores para seleccionar tecnología de saneamiento básico | 16 |
| c) Patógenos en las excretas:..... | 17 |
| EMPRENEDORES COMERCIALES: | 17 |
| 3.1. Materiales y métodos | 18 |
| d) Tipo y nivel de investigación | 18 |
| e) Diseño de investigación | 18 |
| f) Población, muestra y muestreo | 18 |
| g) Criterios de selección | 18 |
| h) Operacionalización de variables | 19 |
| i) Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| j) Procedimientos | 21 |
| k) Plan de procesamiento y análisis..... | 21 |
| l) Matriz de consistencia..... | 21 |
| m) Consideraciones éticas | 23 |
| 4. Resultados y discusión | 23 |
| 4.1. Resultados | 23 |
| 4.2. Discusión | 34 |
| Referencias..... | 38 |
| Anexos | 42 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Operacionalización de variables | 20 |
| Tabla 2: Matriz de Consistencia..... | 22 |
| Tabla 3:Nivel Académico y empleo..... | 24 |
| Tabla 4: Impacto de los colapsos de desagüe en la principal fuente de ingresos..... | 24 |
| Tabla 5: Impacto en inventarios y determinación de precios..... | 25 |
| Tabla 6: Estimación de pérdidas económicas de los comerciantes por colapsos de desagüe .. | 25 |
| Tabla 7: Tiempo de respuesta y evaluación de solución de problemas de autoridades y EPS | 26 |
| Tabla 8: Calidad del servicio de saneamiento..... | 26 |
| Tabla 9: Percepción e importancia del servicio de saneamiento..... | 27 |
| Tabla 10: Mantenimiento VS reestructuración del servicio de saneamiento | 27 |
| Tabla 11: Percepción de la presencia de las autoridades | 28 |
| Tabla 12: Condiciones de área de trabajo | 29 |
| Tabla 13: Hacinamiento laboral | 29 |
| Tabla 14: Condiciones sanitarias en su área de trabajo..... | 30 |
| Tabla 15: Implementos de protección personal..... | 30 |
| Tabla 16: Capacidad económica | 31 |
| Tabla 17: Acceso a servicios sanitarios..... | 31 |
| Tabla 18: Acceso al servicio de agua potable | 32 |
| Tabla 19: Prueba Chi - cuadrado..... | 33 |

Lista de Figuras

Figura 1: Género de la población..... 23

Figura 2 : Años en la actividad económica 23

Lista de Anexos

| | |
|--|----|
| Anexos 1: Validación del Instrumento de recolección de datos | 42 |
|--|----|

Resumen

La investigación tuvo como propósito la determinación de la relación entre condiciones de servicio de saneamiento y calidad de vida. Se desarrolló un tipo de investigación aplicada, con un diseño de estudio no experimental, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes de Chiclayo. Se obtuvo como resultado, que existe incidencia estadística entre las variables, utilizando el programa estadístico SPSS, al haber obtenido como resultado 0.042, con lo cual se acepta la hipótesis planteada. Se concluye que, el mejoramiento de las condiciones del servicio de saneamiento permite la mejora de la calidad de vida de la población.

Palabras clave: Calidad de vida, Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (INBI), saneamiento básico.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between sanitation service conditions and quality of life. A type of applied research was developed, with a non-experimental study design, the instrument applied for both variables being a survey of merchants at the Aguas Verdes Shopping Center in Chiclayo. The result was that there is a statistical incidence between the variables, using the SPSS statistical program, having obtained 0.042 as a result, thus accepting the proposed hypothesis. It is concluded that the improvement of the conditions of the sanitation service allows the improvement of the quality of life of the population.

Keywords: Quality of life, Unmet Basic

Introducción

En la actualidad el Perú presenta diversas problemáticas, entre las cuales se tiene a las deficiencias en la infraestructura y servicio de saneamiento básico, esto se ve reflejado en las diversas calles de la ciudad de Chiclayo, ya que, presentan constantes colapsos de desagües que no son atendidos con urgencia, por el contrario las autoridades dejan que estas aguas residuales se queden almacenadas por días y la población chiclayana está expuesta a diario a ello y se contaminan con las excretas, lo cual les afecta en diversos aspectos como la salud, economía, etc. y genera que su calidad de vida (CV) no sea óptima.

De acuerdo con, Ghebreyesus (2019) en un informe de la OMS indica que los servicios de saneamiento y agua son esenciales para la salud y el desarrollo socioeconómico de las sociedades, además de mejorar la CV de la población. De igual forma, Hounbo (2019) considera que, para labrar una sociedad estable y equitativa es crucial fortalecer los sistemas para ofrecer servicios de saneamiento, agua e higiene asequibles y seguros a los que no cuentan con estos y a los que ya tienen buscar erradicar las deficiencias mediante mantenimientos o reestructuración.

La presente investigación es relevante porque se podrá obtener datos informativos sobre la incidencia de la calidad del servicio de saneamiento brindado a los trabajadores de un centro comercial en su calidad de vida, mediante el uso de técnicas no convencionales que cuentan con indicadores más precisos de recolección de información como el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (INBI). De este modo, se logrará llenar vacíos que se tienen al no analizar algunos indicadores en los censos normalmente aplicados en el Perú.

En tal sentido, se busca analizar la problemática que viven los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes que están constantemente expuestos a las aguas servidas, como consecuencia del colapso del desagüe ubicado en la calle donde laboran y que viene afectando hace muchos años su CV. De la situación descrita se formula el siguiente problema: ¿Cómo indican las condiciones del servicio de saneamiento en la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022?

Para ello se planteó, como objetivo general determinar la incidencia de las condiciones del sistema de saneamiento básico en la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes de Chiclayo, y como objetivos específicos describir las características socioeconómicas de los emprendedores, analizar las causas de la baja calidad del servicio de saneamiento, analizar el nivel de calidad de vida de los emprendedores, determinar la relación del servicio de saneamiento frente a la calidad de vida de los emprendedores y elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento

del Centro Comercial Aguas Verdes.

En ese mismo contexto, la investigación se afianza en de diversos artículos de investigación de autores como **Buleje (2020)** afirman que, existe una relación directa entre dichas variables, porque los humanos al contar con saneamiento en sus hogares incrementan su calidad de vida de manera significativa. Así mismo, **Pardo (2006)** y **Castañeda (2020)** afirman que, los individuos al contar con servicios públicos con condiciones óptimas y al realizar mejoras, ampliaciones y restablecimientos en estos, elevan sus niveles de CV, además, de reducir sustancialmente los problemas de salud y mejoran las condiciones básicas de higiene.

Es así que, se concluyó al aplicar una encuesta basada en el INBI a los comerciantes tomados como muestra de estudio, que la baja calidad del servicio de saneamiento se debe a la mala elaboración de obras, falta de mantenimiento y reestructuración y el desinterés por parte de las autoridades. Además, se concluyó que tienen como características socioeconómicas, que en su totalidad han concluido el nivel "secundario", generan su propia fuente de ingresos y buscan mejorar su capacidad económica, también, que su nivel de CV se califica como "bajo", al presentar insatisfacción en indicadores "representativos" como salud y capacidad económica y, que, existe una incidencia estadísticamente considerable entre las variables condiciones del servicio de saneamiento y calidad de vida, al haber obtenido como resultado 0.042.

2. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes del problema

Pardo & Vásquez (2006) en su investigación que tuvo como objetivo examinar la movilidad social en Bogotá a la luz de varias perspectivas, entre ellas, la calidad de vida y la metodología de triangulación de información de tipo cuantitativo y cualitativo. Concluye que, los individuos al contar con servicios públicos, seguros y que estén en condiciones óptimas, mejora no solo el hecho, sino, que abarca la percepción e idea de CV. Así mismo, describe que el enlace entre ambas variables se mide mediante la clasificación de los hogares, que, en sí, no depende del salario de una persona o familia, sino, de las condiciones de vivienda en donde reside un grupo familiar y la prole a la cual pertenecen.

Eriz & Fernández (2015) en su investigación que tiene como metodología aplicada y objetivo aplicar el modelo de Necesidades Básicas Insatisfechas Fuzzy (NBIF) desarrollado por Fernández (2012) a un conjunto de familias rurales de la Provincia de Misiones con el fin de poder clasificar a dichas familias de acuerdo con el grado de insatisfacción de NBI y con la metodología fuzzy. Afirma que, el nivel de vida de una población se ve reflejada en sus NBI, entonces al medirla con la metodología fuzzy con relación a la pobreza, hará que se usen y proporcionen los recursos de forma más eficiente y se mejore la CV de la población.

DeJongha, Mncayib, & Phindile (2019), en su investigación en la que estableció como objetivo analizar el impacto que tiene el acceso a un suministro adecuado de agua y saneamiento en el desarrollo económico de una región local en desarrollo, con una metodología cuantitativa. Concluye que, el acceso a servicios de saneamiento contribuye a un ambiente salubre y sanitario mejorando de manera general el estado de salud subyacente de las personas, pero, también, reduce la pobreza, mejora la calidad de vida, creación de empleo, la diversificación económica, entre otros.

Buleje (2020) en su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre saneamiento básico y la calidad de vida de los pobladores del sector de Lliupapuquio y con metodología de nivel explicativo. El autor llega a concluir que, existe una relación directa y positiva de las variables saneamiento y CV, puesto que, cada ser humano que cuente con dicho servicio en sus hogares incrementa su calidad de vida de manera significativa.

Aguilar Castañeda (2020) en su investigación que tuvo como el objetivo determinar la influencia del mejoramiento del sistema de saneamiento básico en la calidad de vida y con la metodología aplicada. El autor llega a la conclusión que, al realizar un restablecimiento y ampliación del saneamiento básico en el asentamiento humano Julio la Rosa, se mejoró la CV de la población y se redujeron sustancialmente los problemas de salud y mejoraron las condiciones básicas de higiene.

Rodríguez Tamani (2017) en su investigación que tuvo como objetivo evaluar el servicio de saneamiento dentro del programa de viviendas para damnificados por inundación (PVPD) “Los Delfines” - Iquitos y la metodología tipo cualitativa – cuantitativa. Concluye que, el servicio de saneamiento óptimo de dicho programa generó la disminución de enfermedades y contribuye a la mejora de la CV, teniendo en cuenta que poseen acceso a puestos de salud e instituciones educativas que son beneficiadas directamente por este servicio.

Rueda Matasoglio, Valdivieso Aguirre, & Villanueva Cabrera (2015) en su investigación que tuvo la metodología aplicada. Concluye que, la realización de proyectos de saneamiento mejoró la conexión de viviendas en la red pública de desagües y tuvo un efecto relevante en la CV de los pobladores, puesto que, la eliminación de efluentes domésticos era más competente y originó menor contaminación ambiental.

Ramiro (2017) en su investigación que tuvo como objetivo evaluar cómo los servicios básicos sanitarios repercuten en el subdesarrollo de las familias en la comunidad Paiva y la metodología cuantitativa. Concluye que, en la comunidad de Paiva – San Pedro se encontró que las familias no cuentan con el servicio de saneamiento, lo que ha generado que los habitantes vivan constantemente en un foco de infección que causa enfermedades infecciosas.

Ante tal hecho, algunas viviendas han implementado formas tradicionales de evacuación de excretas y otras que lo hacen a campo abierto.

Espinoza Callata & Ore Almora (2017) en su investigación de tipo cuantitativa y con un nivel de investigación descriptiva, exponen que, el ingreso, el empleo y la educación son los factores socioeconómicos que influyen en la mejora de la calidad de vida de la población. Ya que, son tomados como los principales factores que ayudan a mejorar su bienestar personal social y familiar, además, de hacer que cuenten con una mejor condición social a través de la satisfacción de sus necesidades básicas.

Los autores Feres & Mancero (2014) en su investigación con metodología cuantitativa, explican que, la selección de los indicadores se basa a la determinación del conjunto de necesidades que deben ser satisfechas por una población para que su nivel de calidad de vida sea considerado digno, tomando en cuenta los estándares de la sociedad a la que pertenece. Además, mencionan que existen indicadores tomados como “representativos” los cuales son considerados los más apropiados para determinar el nivel de calidad de vida de una población, que son salud, capacidad económica y empleo.

Abril Pérez (2012) en su investigación con una metodología exploratoria y descriptiva, expone que, la carencia de un sistema de saneamiento adecuado genera que la población no alcance un nivel de calidad de vida digno, porque viven expuestos a enfermedades lo que genera riesgos para su salud, abandono de empleo por no poder realizar sus actividades de manera idónea y pérdidas económicas.

Fernández de Lara (2014), en su investigación con metodología aplicada y un nivel de investigación descriptiva, afirma que, los defectos en los sistemas de saneamiento son causa de una mala construcción, cargas excesivas, juntas con fugas, conexiones inadecuadas o interferencia de terceros, además, del poco interés por parte de las autoridades y la empresa prestadora del servicio (EPS).

Herrera Ases (2011), en su investigación con metodología básica y con un enfoque cuali-cuantitativo, expone que, la población de estudio tenía un bajo nivel de calidad de vida por no contar con un sistema de saneamiento óptimo, lo cual, ocasionó que esten expuestos a diferentes enfermedades bacteriológicas, inexistencia de salubridad en su área laboral y pérdidas económicas. Además, indentificó como causa de dicha problemática el descuido por parte de las autoridades al no realizar obras de saneamiento, establcer presupuesto adecuadamente y dar mantenimiento constante.

López Castro (2012), en su investigación con una metodología básica y un enfoque cuantitativo, expone que, la carencia del buen funcionamiento de un sistema de saneamiento atenta a la salubridad y economía de la población, haciendo que estas se sumerjan en el subdesarrollo y disminuya su calidad de vida.

2.2. Bases teórico- científicas

CALIDAD DE VIDA:

a) Definición integral de Calidad de vida:

Es un estado de satisfacción derivada de las capacidades humanas y tiene tanto aspectos subjetivos como objetivos. Es subjetiva al tratarse de bienestar físico, social, psicológico, intimidad, expresiones emocionales, seguridad, productividad y salud subjetiva. Y, Por el lado objetivo, se tiene el confort material, enlaces en consonancia con el entorno físico, social y colectividad, y la salud discernida de manera objetiva. (Ardila, 2003)

La calidad de vida (CV) de nuestra existencia es semejante a la calidad de nuestra senectud; o sea, son las condiciones individuales y socioculturales en las cuales residimos, mostramos posturas y modos de comportamiento. (Botero de Mejía & Pico Merchán, 2007)

Algunos autores afirman que: “CV es lo que el ser humano decreta que debe ser”, en otras palabras, denota que la CV viene a ser individual, ya que, lo que es importante para una persona no puede serlo para otra; que es resultado de muchos factores que incluyen experiencias y expectativas de los individuos y, a su vez, dinámica porque varía debido a circunstancias, envejecimiento, enfermedad o percepción de sus propias condiciones. (Hickey, 2005)

La apreciación que tienen los seres humanos de su condición de vida en el contexto de instrucción en el cual viven y con enlace a sus valores que les ayudan a lograr sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones. (WHOQOL Group, 2005)

b) Instrumento de medición de Calidad de Vida

Pardo & Vásquez (2006), manifiestan que, como instrumento de la medición de CV de habitantes, es relevante examinar indicadores como el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (INBI) y el Índice de condiciones de Vida (ICV), además, estos se pueden emplear para cuantificar la situación de provisión de sociedades, lo cual se relaciona con la accesibilidad a los servicios que brinda un estado.

c) Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas:

Entre los diversos instrumentos de cuantificación de calidad de vida encontramos en primer lugar el INBI, que en sí busca establecer la cantidad de población en penuria por medio del establecimiento de carencias como: tipo de vivienda y materiales de construcción, hacinamiento, disponibilidad de agua potable, acceso a servicios sanitarios, inasistencia escolar y capacidad económica.

d) Índice de Condiciones de Vida:

Otra herramienta de cuantificación de la CV es el índice de condiciones de vida (ICV), este compagina variables como acceso a los bienes físicos, medidas a partir de las condiciones físicas de vivienda y la posibilidad de acceso a los servicios públicos domiciliarios y del capital humano. Este método muestra en un momento del tiempo el grado de CV de una vivienda o comunidad.

SANEAMIENTO BÁSICO

a) Índice de satisfacción del drenaje urbano

Según Costa (2021) las herramientas de análisis de percepción de la población usuaria de los servicios de saneamiento básico se han vuelto esenciales e imprescindibles para asegurar mayor eficiencia y eficacia del sistema, además, de fomentar la calidad de vida de la comunidad. Puesto que, al tratarse de las condiciones de saneamiento de un área de estudio, la percepción ambiental de los residentes puede considerarse un indicador relevante. Para dicha evaluación se consideran componentes como drenaje urbano, la ubicación de estas unidades, la asistencia técnica y frecuencia de mantenimiento y el alcance del drenaje.

b) Factores para seleccionar tecnología de saneamiento básico

Según Vargas Palomino (2014) & Ministerio de Vivienda (2002), existen diferentes factores que se deben considerar para seleccionar la tecnología de disposición sanitaria in situ:

Técnicos: Conjunto de reglas y normas usadas para lograr un resultado.

- ✓ **Longitud entre pozo de agua y letrina:** Espacio ínfimo de 25 m debajo del recurso hídrico subterráneo para evitar su contaminación.
- ✓ **Estabilidad del suelo:** No apto para suelos cohesivos y rocosos.
- ✓ **Impregnabilidad del suelo:** suelos con capacidad de absorción suficiente para infiltrar los líquidos.
- ✓ **Densidad poblacional:** Ubicado a 30 m de las viviendas.
- ✓ **Disponibilidad de terreno:** Disposición del área interior o fuera del predio.

Sociales: Criterios que afectan al ser humano dependiendo del lugar en que se encuentre.

Reutilización de residuos fecales: Tratamiento previo

Económicos: Recursos muebles o inmateriales usados para suplir necesidades del proceso de elaboración.

- ✓ **Gasto de Capital y mantenimiento:** Restringe de forma relevante la elección de tecnologías y el nivel del servicio.

c) Patógenos en las excretas:

Según Vargas Palomino (2014) existen 4 categorías de patógenos que se encuentran en las excretas, por lo que, el ser humano no debe exponerse a estas, como son bacterias, virus, amebas o protozoos y parásitos (huevos helmintos). Existen 30 infecciones que se relaciona con las excretas de vital relevancia para la salud de los individuos:

- **Parálisis infantil:** La poliomielitis es ocasionada por el virus poliovirus afecta de manera principal al sistema nervioso y tiene el denominativo “infantil”, porque les da mayormente a los niños. Es altamente contagiosa, se transmite a través de secreciones respiratorias.
- **Diarrea:** La ocasionan diversos patógenos como virus, bacterias y protozoos, esta enfermedad hace que el ser humano pierda líquido y electrolitos, produciendo deshidratación y en algunas ocasiones la defunción, esta enfermedad erige un problema de sanidad pública relevante ocasionado por la inferioridad en materia de agua y saneamiento.
- **Tifus:** Producida por diversas bacterias del género Rickettsia, se transmite por picadura de diferentes artrópodos, pero la picadura en sí no es lo que causa la enfermedad sino las heces que dejan estos insectos en la piel que rebosan la bacteria que Rickettsia.
- **Cólera:** Es la contaminación bacteriana aguda del intestino que produce sucesos de diarrea. Puede prevenirse si se tiene accesibilidad a agua potable, prestación adecuada de saneamiento y prácticas de aseo.
- **Parásitos intestinales:** Infectan a individuos que tienen contacto con suelos contaminados con excrementos humanos infestado con lo mismo.

EMPRENDEDORES COMERCIALES:

Características de los emprendedores según la escala de (Olson & Barnes, 2012): Hogar y bienestar económico; Amigos, vecindario y comunidad; Vida familiar y familia extensa; Educación y ocio; Medios de comunicación; Religión y Salud

3.1. Materiales y métodos

d) Tipo y nivel de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, que se centró en la aplicación y aprovechamiento de los conocimientos previamente adquiridos, mientras se obtenían nuevos conocimientos mediante la implementación y sistematización de la práctica basada en la investigación. Esto implicó el uso riguroso, organizado y sistemático del conocimiento y los resultados de la investigación, con el fin de comprender la realidad de manera más completa. (Cordero, 2011)

Tuvo un nivel de estudio correlacional porque, es un tipo de estudio que evaluó la relación que existía entre las variables, es decir, se analizó la relación entre las condiciones del saneamiento y calidad de vida, donde se midió cada variable y se analizó su correlación que estuvo expresada en las hipótesis que se sometió a prueba. (Universidad Autónoma de Madrid, 2018)

e) Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, el estudio se realizó manteniendo la forma y fondo de cada variable, porque la información que se recopiló de los comerciantes del centro comercial Aguas Verdes se evaluó sin modificaciones, ya que, el investigador no sustituyó de forma intencional las variables autónomas. Además, se examinó los acontecimientos exactamente como se muestran en su marco real en un periodo definido.

Así mismo, fue transversal, porque se obtuvieron datos en un solo momento, es decir, se hizo la investigación en un año específico tomado como tiempo único. Tuvo el propósito de describir y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado, en otras palabras, se describió y analizó la relación e incidencia de las variables saneamiento y CV. (Chacín, 2010).

f) Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo constituida por 95 comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes, tomando como muestra a 71 de ellos, con un nivel de confianza de 90%, un margen de error de 5% y una proporción de 50%. Para la elección de la muestra se tomó en cuenta excluir a aquellos comerciantes que no se veían afectados directamente por el servicio de saneamiento.

Permitió la selección de aquellos sujetos que sean accesibles y acepten ser incluidos, lo que se fundamenta en la conveniencia de acceso e intermediación de estos para el investigador (Techniques & Manterola, 2017).

g) Criterios de selección

El criterio considerado para la selección es de **exclusión**, debido a que, hace referencia a la

naturaleza que tienen los sujetos de estudio que podrían variar o transformar los resultados de la investigación y eso los hace elegibles (Arias Gomez, Villasís Keever, & Miranda Novales, 2016), por tanto, del total de comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes (3548) , se consideraron como criterio de inclusión solo a aquellos que se vieron perjudicados por las condiciones del servicio de saneamiento (95), de los cuales 24 no se tomaron en cuenta al no verse afectados, por lo que no participarán del presente estudio.

h) Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

| | Artículo | FUENTE | VARIABLES | Dimensiones | | Indicadores | Objetivos Específicos | |
|---|---|--|--------------------|--|---|--|---|--|
| 1 | CALIDAD DE VIDA Y MOVILIDAD SOCIAL: EL CASO DEL ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN BOGOTÁ | SCIELO | Calidad de Vida | índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (INBI) | | Tipo de vivienda y materiales de Hacinamiento Salud Disponibilidad de agua Acceso a servicios sanitarios Nivel académico y empleo Capacidad económica | Realizar un análisis situacional del nivel de calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022. | |
| | | | | índice de Condiciones de Vida (ICV) | | Acceso a los bienes físicos Condiciones físicas de las viviendas Posibilidad de acceso a los servicios públicos Capital Humano | | |
| 2 | Saneamiento ecológico en zonas rurales | Revista de Investigación Universitaria: Universidad Peruana Unión. | Saneamiento básico | Factores de selección | Técnicos | Distancia entre pozo de agua y letrinas Estabilidad del suelo Permeabilidad del suelo Densidad poblacional Disponibilidad de terreno | Analizar las causas de la baja calidad del sistema de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022. | |
| | | | | | | Sociales | | Aprovechamiento de los residuos fecales |
| | | | | | | Económicos | | Gasto de Capital y Mantenimiento |
| 3 | Saneamiento ecológico en zonas rurales | Revista de Investigación Universitaria: Universidad Peruana | | | Existencia de patógenos en las excretas | | Virus Bacterias Protozoos Helmintos | Describir como incide en la calidad de vida las condiciones del sistema de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo |
| 4 | índice de satisfacción del drenaje urbano en el área urbana de Pau dos Ferros / RN | Revista brasileña de Geografía Física. (Proques) | | | Drenaje Urbano Ubicación de estas unidades Asistencia técnica y frecuencia del mantenimiento Alcance del drenaje | | Percepción ambiental de los residentes | Analizar las causas de la baja calidad del sistema de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022. |
| 5 | Calidad de vida en estudiantes de secundaria en la ciudad de Lima | Proques | | Emprendedores | Características emprendedoras | | Hogar y bienestar económico Amigos, vecindario y comunidad Vida familiar y familia extensa Educación y ocio Medios de comunicación Religión Salud | Describir las características socioeconómicas de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022. |

i) Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos: Encuesta

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario

j) Procedimientos

Entre los procedimientos, se visitará a la parte muestral de los emprendedores del centro comercial Aguas Verdes para realizar dos encuestas, mediante las cuales se podrá conocer su percepción ambiental respecto a las condiciones del servicio de saneamiento básico y medir su CV mediante el uso del INBI. Esta información permitirá describir las características socioeconómicas, lo que permitirá analizar cómo ha influido las condiciones del servicio de saneamiento y la calidad de vida que tienen.

k) Plan de procesamiento y análisis

Habiéndose recolectado la información y realizado el análisis de las respuestas de las encuestas, se separan los datos obtenidos a una tabla Excel para realizar la medición de las condiciones del servicio de saneamiento básico, analizar el nivel de calidad de vida, describir las características socioeconómicas de los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes y determinar la correlación de las variables usando el programa estadístico SPSS.

l) Matriz de consistencia

Tabla 2
Matriz de Consistencia

| Problema principal | Objetivo Principal | Hipótesis | Variables | | | |
|---|--|--|--|---|--|--|
| <p>¿Cómo incide en la calidad de vida las condiciones del sistema de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022</p> | <p>Determinar cómo incide en la calidad de vida las condiciones del sistema de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo</p> | <p>Las condiciones del sistema de saneamiento inciden significativamente en la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Saneamiento básico Calidad de Vida</p> | | | |
| | <p>Objetivos específicos</p> | | <p>Dimensiones</p> | <p>Indicadores</p> | | |
| | <p>Describir las características socioeconómicas de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | | <p>Variable 1: saneamiento básico</p> | | | |
| | <p>Analizar las causas de la baja calidad del servicio de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | | <p>Condiciones de vivienda</p> | <p>Percepción ambiental de los residentes</p> | | |
| | <p>Analizar el nivel de calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | | <p>Educación</p> | | | |
| | <p>-Determinar la relación del servicio de saneamiento frente a la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes-Chiclayo 2022.</p> | | <p>Otros servicios</p> | | | |
| | <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | | <p>Servicios básicos</p> | <p>Variable 2: Calidad de vida</p> | | |
| | <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | | <p>Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (INBI)</p> | | <p>Tipo de vivienda y materiales de construcción</p> | |
| | <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Hacinamiento</p> | |
| | <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Salud</p> | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Acceso a agua</p> | | | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Acceso a servicios sanitario</p> | | | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Nivel académico y empleo</p> | | | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Capacidad económica</p> | | | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Accesos a los bienes físicos</p> | | | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Condiciones físicas de la vivienda</p> | | | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Posibilidad de acceso a los servicios públicos</p> | | | |
| <p>-Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.</p> | <p>Índice de Condiciones de Vida (ICV)</p> | | <p>Capital Humano</p> | | | |
| <p>Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación</p> | <p>Población, muestra, muestreo</p> | | <p>Procedimiento y procedimiento de datos</p> | | | |
| <p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño de Investigación: No experimental, transversal, descriptivo.</p> | <p>Población: 95 Muestra: 71 Muestreo: No probabilístico</p> | | <p>Procedimiento: Encuesta Procedimiento: Se visitará a la parte muestral de los emprendedores del centro comercial Aguas verdes para realizar dos encuestas, mediante las cuales se podrá conocer su percepción ambiental respecto a las condiciones del servicio de saneamiento básico y medir su calidad de vida, para poder describir sus características socioeconómicas, mediante el uso del índice de Necesidades básicas Insatisfechas (INBI) o el Índice de Calidad de Vida (ICV).</p> | | | |

m) Consideraciones éticas

La presente investigación se ha realizado tomando en cuenta principios y valores éticos, por lo tanto, los datos e información obtenida mantendrán su naturaleza. Así mismo, se explicará a la muestra de estudio los objetivos propuestos a alcanzar y que ellos podrán responder a las encuestas de manera versátil y autónoma sin tener algún tipo de interferencia por parte del investigador.

También, se les hará saber que la información brindada por ellos se mantendrá en estricta confidencialidad, ya que, el fin de la investigación es responder a la hipótesis planteada para la generación de nuevos conocimientos.

4. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Describir las características socioeconómicas de los emprendedores del CentroComercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.

Figura 1

Género de la población

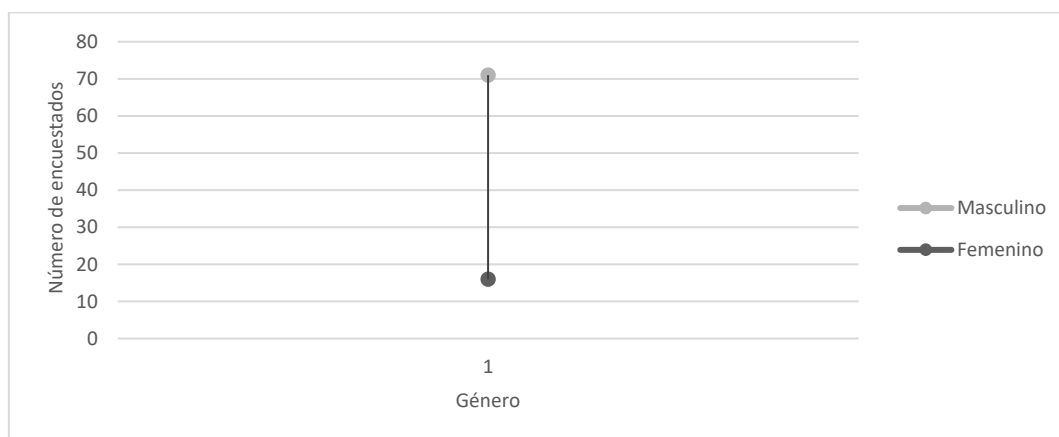
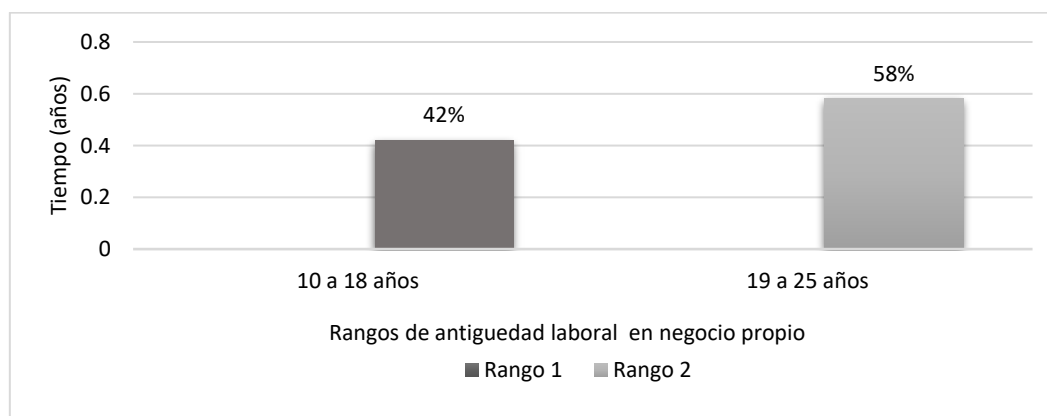


Figura 2

Años en la actividad económica



El 58% de los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes tenían de 10 a 18 años en la actividad económica y un 42% tenía de 19 a 25 años.

Nivel académico y empleo:

La Tabla 3 evidenció que, el 65% los comerciantes encuestados tenían como grado de instrucción máximo “secundaria completa”, así mismo, que no continuaron con sus estudios por haber tenido como prioridad dedicarse al comercio y tuvieron como motivo principal para no laborar en una empresa u otro ámbito, en un 52% haber querido emprender para no ser explotados y tener como sustentar a sus familias.

Tabla 3

Nivel académico y empleo

| Nivel académico | | Razones de no continuidad de estudios | | Motivo para dedicarse al comercio | |
|------------------------|-------------|--|-------------|---|-------------|
| Secundaria | 65% | No contar con recursos | 37% | Emprender | 52% |
| Universidad | 35% | Prefirió trabajar | 17% | Ser independiente | 27% |
| Estudios técnicos | 0% | Quiso dedicarse al comercio | 47% | Sustentar a su familia y no ser explotado | 22% |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Capacidad económica:

En la Tabla 4 se observó que, la principal fuente de ingresos de los comerciantes encuestados era su negocio propio en el Centro Comercial Aguas Verdes, el cual ante los constantes colapsos de desagües se había visto afectado en un 35% en sus ventas, inversión y en el caso de los comerciantes afectó su salud y les generó gastos adicionales. Y, el 20% se vio afectado en sus ventas y gastos.

Tabla 4

Impacto de los colapsos de desagüe en la principal fuente de ingresos

| Principal fuente de ingresos | | Impacto del colapso de desagüe | |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------------------|-------------|
| Mi negocio | 60 | Ventas y gastos | 20% |
| | | Ventas y salud | 23% |
| | | Ventas e inversión | 22% |
| | | T. A | 35% |
| Total | 100% | Total | 100% |

La Tabla 5 se evidenció que, 67% de los comerciantes experimentaron disminución en sus ventas durante los colapsos y el 8% sus inventarios perdieron valor. Con el fin de evitar pérdidas económicas o minimizarlas el 75% de ellos optaron por vender sus inventarios al costo y el 25% bajó el monto de ganancia esperado en cada vena.

Tabla 5

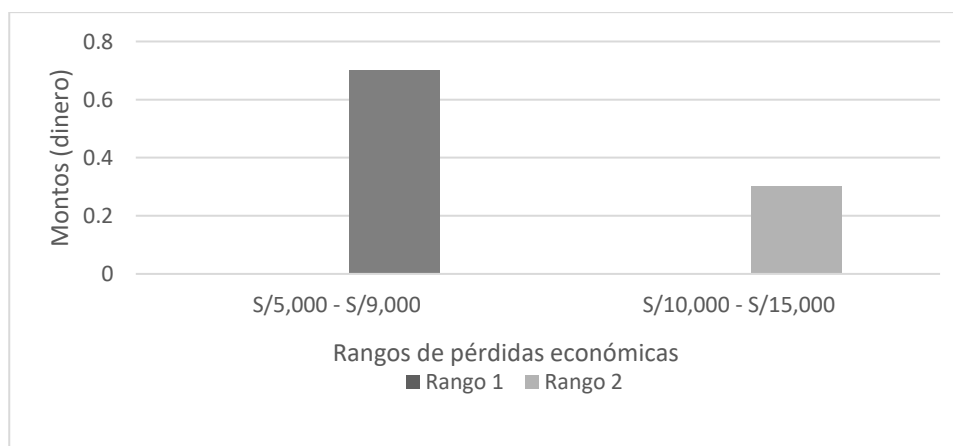
Impacto en inventarios y determinación de precios

| Impacto en inventarios | | Determinación de precios | |
|-------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|
| No se vende | 67% | Al costo | 75% |
| Pasa su temporada de venta | 25% | Bajar el monto de ganancia | 25% |
| Pierde valor | 8% | | |
| Total | 100% | Total | 100% |

Como resultado de las dificultades ocasionadas por la frecuencia de los colapsos de desagüe, en la Tabla 6 se observó que, el 70% de ellos sufrió pérdidas que oscilaron entre S/5,000 y S/9,000 soles, mientras que el 30% reportó pérdidas en el rango de S/10,000 a S/15,000.

Tabla 6

Estimación de pérdidas económicas de los comerciantes por colapsos de desagüe



4.1.2. Analizar las causas de la baja calidad del servicio de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.

Análisis de la gestión de autoridades y EPS en la solución de problemas: Tiempos de respuesta y resolución

La Tabla 7 evidenció que, el 75% de los comerciantes consideraron como "muy deficiente" la capacidad de las autoridades y EPS para resolver estos problemas, mientras que el 25% los consideró como "deficientes". Además, todos los encuestados afirmaron que nunca recibieron respuesta a sus llamados, y el 37% consideró que no son tomados en cuenta.

Tabla 7

Tiempo de respuesta y evaluación de solución de problemas de autoridades y EPS.

| Tiempo promedio de resolución de problemas por parte de las autoridades y EPS | | Tiempo de respuesta de las autoridades y EPS | | Evaluación de la solución de problemas de las autoridades y EPS | |
|--|-------------|---|-------------|--|-------------|
| Muy deficiente | 75% | Nunca responden | 100% | Años sin respuesta | 37% |
| Deficiente | 25% | A veces | 0% | No nos toman en cuenta | 13% |
| Eficiente | 0% | Después de un mes | 0% | No dan respuesta alguna ni soluciones | 35% |
| Muy eficiente | 0% | | | Los comerciantes solucionamos todo | 15% |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Análisis de la calidad del servicio de saneamiento: Razones detrás de la falta de mejora y la frecuencia de colapsos en la zona de ventas

La Tabla 8 evidenció que, el 83% de los comerciantes calificaron como "Muy deficiente" la calidad del servicio de saneamiento, mientras que, un 17% lo calificó como "deficiente". Además, un 42% de ellos señaló que la mala elaboración de la obra es la principal razón detrás de esta situación y un 3% que no se concluyeron las obras como debería de ser. En relación a la frecuencia de los colapsos en sus zonas de venta, la mayoría de los comerciantes afirmó que ocurren "siempre" y un 12% "frecuentemente".

Tabla 8

Calidad del servicio de saneamiento

| Calidad del servicio de saneamiento | | Razones por las que no mejora el servicio de saneamiento | | Frecuencia de colapsos en su zona de ventas | |
|--|-------------|---|-------------|--|-------------|
| Muy deficiente | 83% | Mala elaboración de obras | 42% | Nunca | 0% |
| Deficiente | 17% | Las obras no se concluyen | 28% | Casi nunca | 0% |
| Eficiente | 0% | No se toma como prioridad | 3% | Frecuentemente | 12% |
| Muy eficiente | 0% | No asignan presupuesto para mantenimiento | 27% | Casi siempre siempre | 17% 72% |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Análisis de la importancia del servicio de saneamiento al realizar sus labores:

La Tabla 9 indicó que, el 75% de los comerciantes encuestados consideró como "muy importante" contar con servicio de saneamiento y un 25% lo consideró como "importante". Además, la totalidad de los encuestados aseguraron que "nunca" percibieron mejoras a lo largo de los años, por el contrario está cada vez estuvo en peores condiciones y generó más percances.

Tabla 9*Percepción e importancia del servicio de saneamiento*

| Importancia del servicio de saneamiento en sus labores diarias | | Percepción de mejoras en las condiciones del servicio de saneamiento | |
|---|-------------|---|-------------|
| Nada importante | 0% | Nunca | 100% |
| Poco importante | 0% | Casi nunca | 0% |
| Importante | 25% | A veces | 0% |
| Muy importante | 75% | Siempre | 0% |
| Total | 100% | Total | 100% |

Análisis del Mantenimiento y reestructuración en el servicio de saneamiento:

La Tabla 10 manifestó que, el 92% de los encuestados afirmaron que, “nunca” se daba mantenimiento a los sistemas de saneamiento y el 8% “casi nunca”. Además, el 35% consideraron que el mantenimiento no era la solución, que solo reduciría la frecuencia de los colapsos convirtiéndose en una solución a corto plazo, por otro lado, el 17% consideró que el mantenimiento hubiera hecho que colapsos fuesen menos frecuentes. Así mismo, el 87% indicó que se debió reestructurar los sistemas de saneamiento para dar solución integral al problema del alcantarillado, frente a un 13% que solo consideró que se debió dar mantenimiento.

Tabla 10*Mantenimiento VS reestructuración del servicio de saneamiento*

| Mantenimiento de estructuras del servicio de saneamiento | | Mantenimiento anual del sistema de saneamiento y prevención de inconvenientes | Reestructuración vs mantenimiento | | |
|---|-------------|--|--|-------------------------|-------------|
| Nunca | 92% | Si, los colapsos serían menos frecuentes | 17% | Reestructurar obras | 87% |
| Casi nunca | 8% | Si, hubieran visto las deficiencias y buscado soluciones | 20% | | |
| A veces | 0% | No, reduciría la frecuencia, pero el problema continuaría | 35% | Mantenimiento constante | 13% |
| Siempre | 0% | No, porque esas obras están mal hechas y el mantenimiento no cambiaría nada | 28% | | |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Perspectiva personal de la presencia de las autoridades en su localidad

La Tabla 11 evidenció que, el 35% de los comerciantes encuestados consideró que las autoridades presentaban una gestión deficiente. Es decir, no brindaban la atención necesaria, no invirtieron en la construcción de obras de saneamiento para mejorar el servicio y que se debió a la alta corrupción que existía. Por otro lado, el 33% afirmó que las autoridades, durante su campaña electoral, hacían promesas que luego no cumplían una vez que asumieron el cargo. Esto indicó que dichas promesas se realizaron únicamente para obtener votos, sin un verdadero compromiso con la mejora de la salud pública frente a los desafíos existentes, como los frecuentes colapsos de desagüe. Además, se destacó la falta de participación comunitaria por parte de las autoridades. Los comerciantes consideraban que las autoridades no mostraban interés en los ciudadanos y no brindaron el apoyo necesario, ya que no daban respuesta a los constantes llamados realizados ante los colapsos.

Tabla 11

Percepción de la presencia de las autoridades

| Perspectiva personal de la presencia de las autoridades en su localidad | | |
|--|--|------|
| Grupo A | Desinterés y falta de apoyo en la comunidad: Un desafío para el compromiso con la salud pública | 32% |
| Grupo B | Incumplimiento de promesas electorales, abandono de obras y falta de compromiso con la salud pública: Desafíos en la responsabilidad y participación comunitaria | 33% |
| Grupo C | Deficiencias en la gestión de las autoridades: Atención inadecuada, corrupción y falta de inversión en obras públicas. | 35% |
| Total | | 100% |

4.1.3. Analizar el nivel de calidad de vida de los emprendedores del Centro

Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.

Pardo & Vásquez (2006), manifiestan que, como instrumento de la medición de CV de habitantes, es relevante examinar indicadores como el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas (INBI), el cual, hace un análisis tomando en cuenta, el tipo de vivienda, materiales de vivienda, hacinamiento, salud, capacidad económica, acceso a servicios sanitarios y agua potable. Por ende, para hacer el análisis de la calidad de vida de los comerciantes del Centro Comercial Aguas, se los encuestó teniendo los indicadores antes mencionados que se presentan a continuación:

Tipo de vivienda y materiales de construcción de la misma (Lugar de trabajo)

La Tabla 12, evidenció que el 83% de los comerciantes encuestados consideró que la estructura de su área laboral era buena y el 17% que pudo estar mejor, pero un 62% presentaron como propuesta de mejora que tuviera mayor ventilación, esto a causa de los constantes colapsos de desagüe que generaron olores fétidos al exponerse las aguas servidas y el 38% que se debió hacer una mejor distribución.

Tabla 12

Condiciones de área de trabajo

| Condiciones de área laboral | | Propuestas de mejora de área laboral | |
|------------------------------------|------|---|------|
| Es bueno | 83% | Más ventilación | 62% |
| Puede estar mejor | 17% | Mejor distribución de espacios | 38% |
| Total | 100% | Total | 100% |

Hacinamiento

La Tabla 13, evidenció que el 80% de los comerciantes encuestados estuvo “de acuerdo” con el hacinamiento que existía en su área laboral, mientras que el 20%, estuvo “totalmente de acuerdo”, es decir, que el número de comerciantes que laboraban diariamente ahí era adecuado.

Tabla 13

Hacinamiento laboral

| Perspectiva del hacinamiento en su área laboral | |
|--|------|
| Totalmente en desacuerdo | 0% |
| En desacuerdo | 0% |
| De acuerdo | 80% |
| Totalmente de acuerdo | 20% |
| Total | 100% |

Salud

Condiciones sanitarias de su área de trabajo:

En la Tabla 14, permitió hacer un análisis de las condiciones sanitarias en el área de trabajo, donde según los comerciantes encuestados afirmaron que, lo más común en su área de trabajo en un 53%, identificó los olores fétidos generados por la exposición de las aguas servidas y el 22% que se vieron expuestos a múltiples enfermedades, ocasionado por la frecuencia de colapsos del sistema de desagüe. Como consecuencia, todos los comerciantes expresaron que han experimentaron constantemente riesgos para su salud. Además, el 43% de ellos mencionaron que su ambiente de trabajo carecía de condiciones sanitarias adecuadas y el 17%

que existían focos infecciosos, por lo cual, se vieron obligados a consumir alimentos en otro lugar, para evitar la posible contaminación causada por la acumulación de aguas servidas y los desagradables olores derivados de los colapsos del desagüe.

Tabla 14

Condiciones sanitarias en su área de trabajo

| Condiciones sanitarias optimas | | Lo más común en su área laboral | | Salud en riesgo | |
|---|------|---|------|-----------------|------|
| No, por el olor de las aguas servidas | 40% | Olores fétidos | 53% | No | 0% |
| No, por los focos infecciosos generados por los colapsos | 17% | Focos infecciosos | 25% | | |
| No, la comida se contamina por las aguas servidas expuestas | 43% | Exposición a múltiples enfermedades por heces | 22% | Si | 100% |
| Si | 0% | T.A | 0% | | |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Uso de implementos de protección personal y propuestas de implementos de uso personal que deberían utilizar de manera obligatoria:

La Tabla 15 reveló que, todos los comerciantes encuestados, carecían de los materiales de limpieza adecuados para el mantenimiento sus áreas de trabajo desinfectadas. Estos materiales eran esenciales, debido a que los clientes debían transitar por una calle donde ocurrían frecuentes colapsos de desagüe y se acumulaban aguas servidas, lo que generó una contaminación en el entorno laboral. Además, el 75% de los encuestados nunca utilizó implementos de protección personal para hacer frente a posibles focos infecciosos. Sin embargo, el 55% sugirió que se utilizaran mascarillas faciales protectoras y guantes a prueba de agua como medida de protección personal.

Tabla 15

Implementos de protección personal.

| Cuenta con los materiales de limpieza adecuados | | Utiliza implementos de protección personal | | Propuesta de uso de implementos de protección de uso personal | |
|---|------|--|------|---|------|
| Si | 0% | Nunca | 75% | Guantes a prueba de agua | 17% |
| | | Casi nunca | 25% | Mascarillas faciales protectoras | 55% |
| No | 100% | A veces | 0% | Botas de goma | 0% |
| | | Siempre | 0% | Gafas | 0% |
| | | | | a y b | 28% |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Capacidad económica:

Según la Tabla 16, el 67% de los encuestados no lograba vender su mercadería y del 8% sus inventarios perdieron valor a causa los frecuentes colapsos del desagüe. Para mitigar sus pérdidas económicas, el 75% recurrieron a la estrategia de vender al costo, mientras que el 25% bajó el monto de ganancia. A pesar de ello, el 70% de los encuestados estimó que sus mayores pérdidas económicas se encuentran entre S/5,000 y S/9,000 soles, mientras que el 30% reportaron pérdidas entre S/10,000 y S/15,000 debido a la constante exposición a aguas servidas ocasionada por el mal funcionamiento del sistema de saneamiento.

Tabla 16*Capacidad económica.*

| Impacto en inventarios | | Determinación de precios | | Estimación de pérdidas económicas | |
|-------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|--|-------------|
| No se vende | 67% | Al costo | 75% | S/5000 -9000 | 70% |
| Pasa su temporada | 25% | Bajar el monto de ganancia | 25% | S/10000-15000 | 30% |
| Pierde valor | 8% | | | | |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Acceso a servicios sanitarios:

La Tabla 17 reveló que, los comerciantes encuestados si contaban con instalación de red pública de agua y desagüe, el diseño del baño de su área de trabajo era apropiado y les brindaba la privacidad necesaria al momento de hacer sus deposiciones, así mismo que contaban con un servidor público formal para la recolección de basura y residuos sólidos generados por su área de trabajo.

Tabla 17*Acceso a servicios sanitarios*

| Instalación pública de agua y desagüe | | Diseño del baño de su área de trabajo apropiado | | Eliminación de basura y residuos sólidos de su área de trabajo | |
|--|-------------|--|-------------|---|-------------|
| Si | 100% | Si, adecuado | 100% | La recoge un proveedor de servicios formal | 100% |
| No | 0% | No, no tenemos privacidad | 0% | Tiene que ir a depositarla a otros lugares (fuera de su área laboral) donde existen recipientes de basura | 0% |
| | | | | De eliminan en un espacio específico para la eliminación de residuos | 0% |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

Agua potable

La Tabla 18 reveló que, los comerciantes encuestados tuvieron acceso diario al agua. Sin embargo, un 57% consideraba que la calidad del agua era deficiente, ya que expresaron que no era potable, calificándola como "regular" y el 17% como "mala". Además, comentaron que el principal uso que le daban al agua el 78% era para desinfectar sus áreas de trabajo y el 22% higiene personal.

Tabla 18

Acceso al servicio de Agua Potable

| Servicio de agua diario | | Calidad del agua | | Satisfacción del servicio de agua | | Uso del agua | |
|-------------------------|------|------------------|------|-----------------------------------|------|--------------------------|------|
| Si | 100% | Muy mala | 0% | Malo | 17% | Desinfectar área laboral | 78% |
| | | Mala | 57% | Regular | 60% | Higiene personal | 22% |
| No | 0% | Buena | 43% | Bueno | 23% | Lavar alimentos | 0% |
| | | Muy buena | 0% | | | Tomar | 0% |
| Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% | Total | 100% |

4.1.4. Determinar la relación del servicio de saneamiento frente a la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes-Chiclayo 2022.

Para analizar la posible interdependencia o independencia entre dos variables cualitativas, el autor Oscar (2008), propuso usar la prueba de Chi Cuadrado de Independencia, que permitiría detectar si hay una relación entre dos variables categóricas (cualitativas). En la cual, al obtener un resultado mayor a 0.05 las variables son independientes, pero, si se obtiene un resultado menor, las variables son relacionadas.

En la presente investigación al tener dos variables categóricas se realizó la prueba chi - cuadrado, utilizando el programa estadístico SPSS, obteniendo como resultado 0.042 (**tabla 19**) que era menor que el nivel de significancia comúnmente utilizado de 0.05, entonces, se rechazó la hipótesis nula que indicaba que las variables eran independientes y se pudo concluir que si existe relación e incidencia estadísticamente considerable entre las variables Calidad de vida y Condiciones del servicio de saneamiento.

Tabla 19*Prueba de chi-cuadrado*

| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------------------|----|---|
| Chi-cuadrado de Pearson | ,115 ^a | 2 | ,042 |
| Razón de verosimilitud | ,115 | 2 | ,042 |
| Asociación lineal por lineal | ,000 | 1 | ,039 |
| N de casos válidos | 60 | | |

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.70.

Así mismo, tomando en cuenta los resultados de la encuesta del INBI realizada a los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes, se tuvo evidencia que, las condiciones del servicio de saneamiento tuvieron mayor incidencia en los indicadores de salud y capacidad económica. En referencia al primer indicador, el 43% de los encuestados consideró que su ambiente físico de trabajo no contaba con las condiciones sanitarias adecuadas para ingerir sus alimentos. Además, el 53%, afirmó que, lo más común en su área laboral eran los olores fétidos a causa de las aguas servidas que se quedaban acumuladas diariamente por los colapsos constantes del desagüe y en su totalidad siempre sintieron que su salud estuvo en constante riesgo, porque no contaban con los implementos de cuidado individual necesarios por lo cual, el 55% propuso como uso obligatorio a las mascarillas faciales de protección.

Por otro lado, en el indicador de capacidad económica, muchos comerciantes afirmaron que se vieron afectados en sus ventas, inversión, salud y generación de gastos (35%), y, al ser su negocio la principal fuente de sus ingresos, buscaron la forma de vender sus inventarios, pero los constantes colapsos generaron que no se vendan (67%), que pasara su temporada de venta (25%) y perdieran su valor (8%). Debido a los percances que les generaron los frecuentes colapsos en sus inventarios, los comerciantes tomaron medidas para hacer que sus productos tengan rotación y precisaron que vendieron al costo (75%), pero aun con todo ello, tuvieron pérdidas económicas altas, ya que, el 70% calculó sus pérdidas entre S/5,000 a S/9,000 y el 30% de S/10,000 a S/15,000 lo que generó la disminución de su capacidad económica, que no contaran con capital para comprar nueva mercadería y no pudieran llevar el sustento necesario a sus hogares para mantener a sus familias.

4.1.5. Elaborar alternativas de solución para mejorar el sistema de saneamiento del CentroComercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.

- **Mantenimiento regular:** Establecer un programa de mantenimiento regular para el sistema de saneamiento, que incluyera la limpieza y desinfección de las redes de alcantarillado y a su vez la inspección. Esto ayudaría a prevenir colapsos y garantizaría el buen funcionamiento del sistema. Los cual hubiera sido por parte de los comerciantes, ya que, comentaron que contaban con capital para hacerse cargo ellos mismos.
- **Participación ciudadana:** Fomentar la participación de los emprendedores y residentes en la planificación y supervisión del sistema de saneamiento. Esto incluiría la creación de comités o grupos de trabajo de comerciantes que colaboraron entre sí, en conjunto con las autoridades locales en la toma de decisiones relacionadas con el saneamiento, así como en la identificación de problemas y propuestas de soluciones.
- **Coordinación entre los comerciantes de diversos establecimientos comerciales:** Establecer una coordinación efectiva entre los comerciantes de la ciudad para garantizar una gestión integral del sistema de saneamiento. Esto implicaría una comunicación fluida, intercambio de información y cooperación en la implementación de mejoras y soluciones.
- **Monitoreo y evaluación:** Establecer un sistema de monitoreo y evaluación periódica del sistema de saneamiento realizada por parte de los comerciantes, que permitiría identificar problemas, medición del cumplimiento de metas y evaluación de la efectividad de las medidas implementadas. Esto facilitaría la toma de decisiones informadas y la realización de los ajustes necesarios para la mejora continua el servicio.

4.2. *Discusión*

Dentro de las principales características socioeconómicas de los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes, se tiene el nivel académico, empleo y capacidad económica. En este sentido; **Espinoza Callata & Ore Almora (2017)** exponen que, el ingreso, el empleo y la educación son los factores socioeconómicos que influyen en la mejora de la calidad de vida de la población. Al analizar los datos recolectados de los comerciantes del Centro Comercial Aguas verdes, se determinó que el nivel más alto de instrucción es “secundaria” y que tuvieron como primera opción “dedicarse al comercio”, aun cuando contaron con otras alternativas laborales. Así mismo, respecto a su capacidad económica, la principal fuente de ingresos es su local comercial y su capacidad adquisitiva disminuyó al verse afectada por los constantes colapsos de desagüe.

Al evaluar las principales causas de la baja calidad del servicio de saneamiento del Centro Comercial Aguas Verdes, según expone Melgarejo Gaspar (2015), la falta de presupuesto para mantenimiento y reparación son factores claves. Además, según **Fernández de Lara (2014)**, afirma que, los defectos en los sistemas de saneamiento son causa de una mala construcción y poco interés por parte de las autoridades. El análisis de los datos determinó que, las causas del mal funcionamiento son la mala realización de las obras por parte de las autoridades al no asignar el presupuesto adecuado, generando que dejen las obras inconclusas y no usen materiales de calidad. Así mismo, que no se realizan mantenimientos frecuentes, lo cual haría que puedan identificar las deficiencias y de este modo subsanarlas oportunamente. También, que las obras de saneamiento llevan más de 30 años sin ser reestructuradas y no se han construido o proyectado realizar nuevas. Por otro lado, los encuestados en su totalidad expusieron que las autoridades no hacen caso a sus llamados ante los constantes colapsos del sistema de saneamiento y no son capaces de brindar soluciones, solo van a su centro comercial cuando necesitan votos y luego cuando llegan al poder se olvidan de sus promesas, por ende, son ellos mismos los que buscan soluciones, los que extraen las aguas servidas que se quedan almacenadas en la calle donde se encuentra su área laboral.

Para determinar el nivel de calidad de vida de los emprendedores del centro comercial Aguas Verdes, se tuvieron en cuenta 7 indicadores entre ellos, capacidad económica y salud. Los autores **Feres & Mancero (2014)** explican que, no se puede analizar el nivel de calidad de vida sino se tiene en cuenta indicadores como salud, capacidad económica y empleo. Así mismo, **Abril Pérez (2012)** expone que, la carencia de un sistema de saneamiento adecuado genera que la población no alcance un nivel de calidad de vida digno. En la investigación, se determinó que las precarias condiciones del sistema de saneamiento tienen mayor incidencia en dos indicadores representativos, como salud y capacidad económica, ya que, su área laboral no cuenta con las condiciones sanitarias necesarias por contaminarse frecuentemente debido a la exposición de las aguas residuales y que se quedan almacenadas por varias semanas en la calle. Lo que genera que, no puedan ingerir sus alimentos y tengan que percibir olores fétidos, además, de no contar con los implementos de cuidado personal, que según lo sugerido por los comerciantes encuestados deberían utilizar mascarillas faciales y guantes. Así mismo, los comerciantes han tenido pérdidas económicas por escasos ingresos en ventas y el paso de la temporada de venta; así como la desvalorización de sus inventarios, como consecuencia del no ingreso de los clientes al centro comercial para evitar contaminarse con las excretas, lo que ha generado que busquen medidas para disminuir el margen de pérdidas monetarias, como vender al costo o bajando el monto de ganancia.

Al determinar la incidencia que tienen las condiciones del servicio de saneamiento en la calidad de vida de la población. En relación a ello, **Herrera Ases (2011)** realizó un estudio donde concluye que, la población tiene un bajo nivel de calidad de vida por no contar con un sistema de saneamiento óptimo, incrementando los niveles de insalubridad en su área laboral y pérdidas económicas. Así mismo, **López Castro (2012)**, expone que, la carencia del buen funcionamiento del sistema de saneamiento atenta contra la salubridad y economía de la población, generando subdesarrollo y disminución de la calidad de vida. En la investigación realizada en base a los 7 indicadores del INBI a los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes, se determinó que la deficiencia en las condiciones del sistema de saneamiento genera que los comerciantes estén expuestos diariamente a aguas residuales, estén rodeados de focos de infección, alta insalubridad en su área laboral y pérdidas económicas por escasez de ingresos por ventas, en consecuencia, generaron medidas para disminuir el margen de pérdidas en sus negocios y en algunos casos vender al costo o disminuir al mínimo el monto de ganancia.

5. Conclusiones

De los resultados, se obtiene lo siguiente:

Los comerciantes del Centro Comercial Aguas Verdes tienen como características socioeconómicas, que en su totalidad han concluido el nivel "secundario", generan su propia fuente de ingresos y buscan mejorar su capacidad económica. Así mismo, que hacen acuerdos entre ellos para la fijación de precios según el tipo de inventarios que ofrecen, además, de tener los mismos proveedores y al ser de ese modo, les brindan rebajas, porque los proveedores lo consideran como compras por volumen; permitiéndoles ahorrar y contar con mayor capital para futuras inversiones.

La disminución en la calidad del servicio de saneamiento, se debe a la mala elaboración de obras, falta de mantenimiento y reestructuración, el desinterés por parte de las autoridades, que demuestran su ineficiencia, dejando de brindar soluciones ante los constantes colapsos del sistema de saneamiento y no priorizar invertir en brindar salubridad y generación de nuevas obras en beneficio de la población, ya que, estas tienen más de 30 años de antigüedad.

El nivel de calidad de vida de los Comerciantes del Centro Comercial Aguas verdes, en base al INBI se califica como “bajo”, porque presentan insatisfacción en indicadores tomados como “representativos”, los cuales son: salud, capacidad económica y agua potable. Esto debido a que, se encuentran expuestos constantemente a excretas, carecen de implementos de protección personal e insumos para limpieza y desinfección de su área laboral. Así mismo, disminución de la capacidad económica debido a considerables pérdidas económicas a causa de la falta de

ingresos por ventas o vender al costo. Además, cuentan con servicio de agua potable, pero no es apta para consumo humano.

Del análisis, se determinó la incidencia estadística entre las variables condiciones del servicio de saneamiento y calidad de vida de 0.042, menor que el nivel de significancia comúnmente utilizado de 0.05, lo que indica que la hipótesis nula (variables independientes) se rechace; pudiéndose identificar a los indicadores de salud y capacidad económica como los de mayor implicancia.

6. Recomendaciones

Se realizan las siguientes recomendaciones:

A las autoridades, que tomen en cuenta los pedidos de apoyo por parte de los ciudadanos y que generen las soluciones respectivas. También, que prioricen la realización de nuevas obras para satisfacer las necesidades de la población, dándoles mantenimiento constante para que se mantengan en condiciones óptimas, de este modo, lograrán la mejora de la calidad de vida.

A los comerciantes, que creen un comité entre todos para brindarse apoyo mutuo ante los constantes colapsos de los sistemas de saneamiento y que busquen soluciones o alternativas para exponer a las autoridades la situación de insalubridad en la que viven. Además, de incentivar el uso de los implementos de protección personal y limpieza, para hacer frente a los focos de infección a los que están expuestos día a día.

Referencias

- Abril Pérez, M. M. (2012). *La incidencia de las aguas servidas en la calidad de vida de los habitantes del caserío lligo, parroquia la matriz perteneciente al cantón patate, provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/3033>
- Aguilar Castañeda, A. E. (2020). Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1540>
- Ardila, R. (Ed.). (2003). Calidad de Vida: Una definición Integradora. *Redalyc*, 35(2),161-164. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Arias Gomez, J., Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). Protocolo de investigación En *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Báez, W. C. (2016). Calidad de Vida. *Dialnet*, 56-75. Obtenido de <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/230/298/887>
- Botero de Mejía, B., & Pico Merchán, M. (16 de julio de 2007). Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adultos mayores de 60 años: una aproximación teórica. *12*, 11-24. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v12n1/v12n1a01.pdf>
- Buleje Silvera, D. (2020). Repositorio de la Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4535>
- Carlos, E. S., & Cortez Suarez, L. (2017). Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica. En *T. y. científica*. Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1->
- Chacín, R. B. (2010). Metodología de la Investigación. Universidad Privada del Norte, 14. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0107579/cap03.pdf>
- DeJongha, J., Mncayib, & Phindile, M. (2019). Analizando el impacto del agua Acceso y Saneamiento en Local Desarrollo Económico (DEL) en el Municipio del Distrito de Sedibeng, Sur África. *Scopus*, 23. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3819/1/lcw355.pdf>
- Eriz, M., & Fernandez, M. (2015). Una alternativa para el cálculo de las necesidades básicas insatisfechas (nbi). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41343885007.pdf>
- Espinoza Callata, A., & Ore Almora, E. (2017). Principales factores socio - económicos que influyen en la calidad de vida de los jóvenes venezolanos inmigrantes de 18 - 25 años de la organización no gubernamental unión venezolana en la ciudad de lima – PERÚ, 2017. Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/55f36f51-d09c-430b-8656-ae53da77ce0a/content>
- Feres, J. C., & Mancero, X. (2014). El método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina. *División de Estadística y Proyecciones Económicas*, 7, 54. Obtenido de

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/da8d48c5-0807-4bd1-b330-c0a9e1566e02/content>

- Fernández de Lara, G. M. (2014). *Problemática de los sistemas de alcantarillado*. México. Obtenido de https://sswm.info/sites/default/files/reference_attachments/MONROY%202014.%20Problema%20de%20los%20sistemas%20de%20alcantar.PDF
- Flores, F. A. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* ISSN 2223-2516, 21. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Ghebreyesus, T. A. (28 de agosto de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de [https://www.who.int/es/news/item/28-08-2019-weak-systems-and-funding-gaps-](https://www.who.int/es/news/item/28-08-2019-weak-systems-and-funding-gaps)
- Herrera Ases, D. X. (2011). *Las aguas servidas y su incidencia en la calidad de vida de los habitantes del sector de taniroma en la ciudad de laticunga provincia de Cotopaxi*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1560/1/Tesis%20602%20-%20Herrera%20Ases%20Darwin>
- Hickey. (2005). Calidad de vida y salud: planteamientos conceptuales y métodos de investigación. (F. R. Pérez, Ed.) (5), 117-135. Obtenido de <http://www.raco.cat/index.php/Territoris/article/viewFile/117017/147939>
- Houngbo, G. F. (28 de agosto de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261494>
- La República. (19 de diciembre de 2021). Chiclayo: colapso de desagües afecta a negocios formales aledaños al mercado Modelo. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2021/12/19/chiclayo-colapso-de-desagües-afecta-a-negocios-formales-aledanos-al-mercado-modelo-lrnd/>
- La República. (25 de mayo de 2022). Lambayeque: buscan alternativas de solución para el reinicio de obra de saneamiento en Chiclayo. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2022/05/25/lambayeque-buscan-alternativas-de-solucion-para-el-reinicio-de-obra-de-saneamiento-en-chiclayo-lrnd/>
- López Castro, E. P. (2012). *Incidencia de la descarga de aguas servidas en la calidad de vida de los habitantes del barrio Yanayacu – Parroquia San Miguel del cantón Salcedo – Provincia de Cotopaxi*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/3042>
- Melgarejo Gaspar, F. M. (2015). *Evaluación para optimizar el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de marcará, del distrito de marcará provincia de Carhuaz • Ancash • 2014*. Huaraz - Ancash, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1612/T%20B00118%20M%2041%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Olson & Barnes. (2012). *la revista Informes Psicológicos* 12(11). Obtenido de <https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2012/mariagrimaldo.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) . (28 de agosto de 2019). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/28-08-2019-weak-systems-and-funding-gaps-jeopardize-drinking-water-and-sanitation-in-theworld%E2%80%99s-poorest-countries>
- Pardo, C., & Vásquez, S. (2006). Calidad de Vida y Movilidad Social: El caso del acceso a los servicios públicos en Bogotá. *Scielo*, 24. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-
- Ramiro, G. C. (2017). Repositorio de la Universidad Induamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/708/1/TESIS%20DE%20POSGRADO>
- Rodríguez Tamani, A. V. (2017). Repositorio Institucional Digital de la UNAP. Obtenido de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5460?show=full>
- Rueda Matasoglio, A., Valdivieso Aguirre, D., & Villanueva Cabrera, M. (2015). Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/browse?type=author&value=Villanueva+Cabrera%2C+Melina>
- SUNAS. (2014). Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de saneamiento. Obtenido de <https://www.sunass.gob.pe/nuestras-funciones/normar/ambito-urbano/reglamento-general-de-calidad/>
- SUNAS. (2022). SUNAS - El regulador de agua potable. Obtenido de <https://www.sunass.gob.pe/lima/sunass-actualizo-indicadores-e-indices-para-medir-y-evaluar-la-gestion-de-los-prestadores-de-los-servicios-de-saneamiento/>
- Techniques, S., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo de una población. SCIELO, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Tinoco Gómez, O., (2008). Una aplicación de la prueba chi cuadrado con SPSS. Datos Industriales, 11 (1), 73-77. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81611211011.pdf>
- Tovar, A. (21 de Julio de 2022). Chiclayo: Obras colapsan y lucen abandonadas en José Leonardo Ortiz. *La República*. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2693006471/15E97C41C6F142D7PQ/15?account&sourcetype=Newspapers>
- Universidad Autónoma de Madrid. (2018). Metodología de la Investigación. *Artículo de la Universidad Autónoma de Madrid*, 7. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

- Vargas Palomino, K. (20 de 12 de 2014). Saneamiento Ecológico en zonas rurales. *Revista de Investigación Universitaria - Universidad Peruana Unión*, 10. Obtenido de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/681/652>
- Vega, Y. (20 de octubre de 2021). Lambayeque: PCM declaró en emergencia a Chiclayo y JLO por colapso del sistema de saneamiento. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2021/10/20/lambayeque-pcm-declaro-en-emergencia-a-chiclayo-y-jlo-por-colapso-del-sistema-de-saneamiento-lrnd/>
- Vega, Y. (31 de agosto de 2022). Alcalde de Chiclayo constató colapso de desagües que ocasionó su obra en urb. Santa Victoria. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2022/08/31/lcalde-de-chiclayo-constato-colapso-de-desagues-que-ocasiono-su-obra-en-urb-santa-victoria-lrnd/>
- WHOQOL Group, O. (2005). Calidad de vida y salud: planteamientos conceptuales y métodos de investigación. *Scielo*, 117-135. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/Territoris/article/viewFile/117017/147939>
- Zuñiga. (2000). Calidad de vida. *Scielo*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lid/bonilla_h_s/capitulo6.pdf

Anexos**Anexos 1**

Validación de Cuestionario

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, JORGE ALBERTO GARCES ANGULO, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Contador Público, titulado “Analizar la incidencia de las condiciones del servicio de saneamiento en la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.”, elaborado por la estudiante Helen Mahely Olano Flores; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de abril de 2023



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: JORGE ALBERTO GARCES ANGULO
Cargo Actual: DOCENTE

1. INSTRUMENTO I (CUESTIONARIO)

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**



CUESTIONARIO N° 1

Objetivo General: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre cómo indican las condiciones del servicio de saneamiento en la calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y elija la alternativa con la que esté de acuerdo.

Datos:

Nombre del emprendedor: _____

1. Género: __ M __ F
2. Años en la actividad económica:
 - a) 1- 5 años
 - b) 6-10 años
 - c) 10-15 años
 - d) 16- 20 años
 - e) +20 años

Objetivo 01: Describir las características socioeconómicas de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.

Nivel académico y empleo:

1. ¿Podría indicar que nivel de estudios tiene UD?
 - a) Primaria
 - b) Secundaria
 - c) Superior técnica
 - d) Carrera universitaria
 - e) Otros (especifique)
-
2. ¿Por qué no continuó con sus estudios superiores? (Responder solo si ha marcado las alternativas a y b en la pregunta 26)
 - a) No contaba con recursos económicos
 - b) Preferio trabajar
 - c) Quería dedicarse al comercio

- d) Otros (especifique)
-
3. **Considera Ud. Importante tener un nivel de formación superior:**
- a) Si : _____
- b) No: _____
4. **¿Dedicarse al comercio fue su primera opción laboral?**
-
5. **¿Cuál fue el motivo principal por el que optó por dedicarse al comercio y no ha trabajar en una empresa?**
-
6. **¿Tuvo alguna oportunidad de empleo diferente a la que ahora desarrolla?**
-
7. **En su familia, cuál es el grado de formación más alto:**
- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior técnica
- d) Carrera universitaria
- e) Otros (especifique)
-

Capacidad económica:

8. **¿Cuál es su principal fuente de ingresos?**
-
9. **¿De qué manera se ve afectado UD., con los colapsos de desagüe? (puede marcar más de 1 alternativa):**
- a) Ventas (ingresos, pérdida de mercaderías, etc.)
- b) Salud
- c) Gastos (perjuicios ocasionados)
- d) Inversión
10. **De qué manera considera UD., que afecta el colapso de desagüe a sus inventarios (mercaderías):**
-
11. **Ante los constantes colapsos de desagüe, UD. cómo determina los precios de venta de los productos que comercializa:**
-
12. **Cuál considera que ha sido su mayor pérdida económica ante un colapso de desagüe:**
-

CUESTIONARIO 02:

Objetivo 02: Analizar el nivel de calidad de vida de los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.

Tipo de vivienda y materiales de construcción de la misma (Lugar de trabajo)

13. ¿Cómo considera Ud., su ambiente físico de trabajo? ¿Por qué?:

14. Que cambios considerad necesarios UD., para mejorar su ambiente físico de trabajo:

Hacinamiento

15. Considera UD., que el número de comerciantes en su área laboral es el adecuado:

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Totalmente de acuerdo

16. ¿Cuál es la causa? (Responda si su respuesta en la pregunta (fue a y b)

17. Se siente a gusto con la distribución de su ambiente físico de trabajo:

- a) Si: _____
- b) No: _____

Salud

18. Al tener que ingerir sus alimentos en su área de trabajo, considera que este si cumple con las condiciones sanitarias:

- a) Si.....
- b) No

19. En su puesto de trabajo, qué es lo más común:

- a) Olores fétidos
- b) Focos infecciosos de enfermedades
- c) Exposición a múltiples enfermedades por heces
- d) T.A
- e) _____

20. Ante los colapsos del desagüe, cuenta con los materiales de limpieza adecuados para desinfectar su área de trabajo:

- a) Si.....
- b) No

21. Alguna vez a sentido que su salud ha estado en riesgo por los constantes colpasos de los desagues:

- a) Si.....
- b) No

22. ¿Utiliza de algún tipo de implemento que lo pueda proteger de la exposición a diversos patógenos?

- a) Nunca
- b) A veces

- c) Casi siempre
 - d) Siempre
23. Qué tipo de implementos de cuidado individual considera UD., que deberían ser obligatorios para su trabajo: (opción múltiple)
- a) Guantes a prueba de agua
 - b) Máscaras o mascarillas faciales protectoras
 - c) Botas de goma (caucho)
 - d) Overoles repelentes de líquidos
 - e) Gafas protectoras
 - f) Otro (especifique)
-

Acceso a servicios sanitarios:

24. Su lugar de trabajo cuenta con instalación de red pública de agua y desagüe:
- a) Si
 - b) No:
-
- c) Otro
(Especifique) _____
25. ¿El diseño del baño de su área de trabajo dificulta que otras personas vean y escuchen mientras se utiliza?
-
26. ¿Cómo elimina normalmente la basura y residuos sólidos de su área de trabajo?
- a) La recoge un proveedor de servicios formal
 - b) Tiene que ir a depositarla a otros lugares (fuera de su área laboral) donde existen recipientes para basura.
 - c) Se elimina en un espacio específico para la eliminación de residuos

Agua potable

27. En su área de trabajo dispone diariamente de agua potable? (Si su respuesta es NO, escriba el horario en el que dispone de agua)
- a) Si
 - b) No:
28. Considera UD., que la calidad del agua es: (si su respuesta está entre las alternativas a y b describa por qué)
- a) Muy Mala:
 - b) Mala:
 - c) Buena
 - d) Muy buena
29. ¿Se siente satisfecho con el servicio de agua? ¿Cómo lo calificaría?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno

30. ¿Cuál es el uso que le da al agua que viene de la red pública?

| | | | | |
|---------------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------|
| 1. Desinfectar el área de trabajo () | 2. Higiene personal() | 3. Lavar alimentos () | 4. Tomar () | 5. T/A |
|---------------------------------------|------------------------|------------------------|--------------|--------|

CUESTIONARIO 03:

Objetivo 03: Analizar las causas de la baja calidad del servicio de saneamiento para los emprendedores del Centro Comercial Aguas Verdes – Chiclayo 2022.

1. Considera UD., ¿que las autoridades hacen buen uso de los recursos municipales?:

- a) No
- b) Casi siempre
- c) A menudo
- d) No se ve reflejado en sus obras
- e) Prometen, pero no cumplen

2. Al realizar obras de saneamiento considera UD., ¿qué lo realizan de manera adecuada?:

Como califica usted, la forma para resolver los problemas de colapso de desagües por las autoridades municipales y Empresa prestadora del servicio:

- a) Muy deficiente
- b) Deficiente
- c) Eficiente
- d) Muy eficiente

3. Al realizar UD., el llamado a las autoridades y EPS ante el colapso de un desagüe, su respuesta es:

- a) Nunca responden
- b) A veces
- c) Después de un mes
- d) Después de una semana
- e) Antes de las 48 horas

4. ¿Cómo califica UD., la calidad del servicio de saneamiento brindado?:

- a) Muy deficiente
- b) Deficiente
- c) Eficiente
- d) Muy eficiente

5. ¿Por qué considera que la calidad del servicio de saneamiento no tiene mejoras?:

- a) Mala elaboración de obras
- b) No se concluyen las obras
- c) No se toma como prioridad.
- d) No asignan presupuesto para mantenimiento.

6. Al realizar sus labores, contar con servicio de saneamiento óptimo es:

- a) Nada importante
- b) Poco importante

b) Importante

c) Muy importante

7. ¿Alguna vez ha percibido mejoras en el servicio de saneamiento?:

a) Nunca

b) Casi nunca

c) A veces

c) Siempre

8. ¿Cuál es el tiempo aproximado en que los agentes municipales logran resolver los problemas ocasionados por los colapsos de desagües?

¿Con que frecuencia existen colapsos de desagües en su zona de ventas?

9. ¿Se realizan mantenimiento a las estructuras que brindan el servicio de saneamiento?:

a) Nunca

b) Casi nunca

c) A veces

d) Siempre

10. ¿Cree usted que si la EPS realizara mantenimiento anual al sistema de alcantarillado ya no existirían inconvenientes en esta?

11. Considera UD., ¿Qué las obras de saneamiento deben ser reestructuradas o solo dar mantenimiento constante?

Como describe usted, la presencia de las autoridades municipales en su localidad:

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Nombre y apellido del profesional experto: Jorge Alberto Garces Angulo

Cargo o institucion donde labora: USAT

Investigador (a): Helen Mahely Olano Flores



II. ASPECTO DE VALIDACION

| CRITERIO | INDICADOR | DEFICIENTE | | | | | | REGULAR | | | BUENO | | | | EXELENTE | | | |
|-----------------|--|------------|---|---|---|---|----|---------|----|----|-------|----|----|----|----------|----|----|--|
| | | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| CLARIDAD | Los ítem están redactados de manera clara. | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| VOCABULARIO | El lenguaje es apropiado para el encuestado. | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado en indicadores precisos y claros. | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| ORGANIZACION | Los ítem tiene una secuencia lógica. | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| INTENCIONALIDAD | Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relación de las variables. | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| COHERENCIA | Existe coherencia entre avariable e indicador. | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| METODOLOGIA | El instrumento responde al propósito de la investigación. | | | | | | | | | | | | | | | X | | |

III. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportuna para mejorar el cuestionario)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PUEDA APLICAR EL INSTRUMENTO

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 18