



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Comparación de la calidad de la provisión del agua potable
acorde con los modelos de gestión en Andahuaylas, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Lima Roman, Percy (orcid.org/0000-0001-8104-3632)

ASESORES:

Dr. Diaz Manrique, Jimmy (orcid.org/0000-0002-5240-1522)

Dr. Vertiz Osore, Jacinto Joaquín (orcid.org/0000-0003-2774-1207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios nuestro creador y guía eterno. A mi madre Bernardina Román Quintana, por innumerables motivos.

A la memoria de mi padre Víctor Lima Lara.

AGRADECIMIENTO

Reservo este espacio para expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de algún modo a la elaboración del trabajo que, a continuación, se presenta.

A los distinguidos docentes, por compartir sus conocimientos y su motivación constante en el desarrollo del Programa de Doctorado, y de manera especial al Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo, al Dr. Jimmy Díaz Manrique, a la Dra. Yazmín López Lenci, quienes con su vasta experiencia profesional y asesoría han hecho posible la culminación de este trabajo de investigación.

Así mismo a los directivos de la Asociación de Usuarios de agua potable San Jerónimo, EPS Emsap Chanka S.A. y Empresa Aguas Talavera SAC, por haberme proporcionado la base de datos de los usuarios del servicio de agua potable, información necesaria para el desarrollo del presente Trabajo de Investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comparación de la calidad de la provisión del agua potable acorde con los modelos de gestión en Andahuaylas, 2023", cuyo autor es LIMA ROMAN PERCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VERTIZ OSORES JACINTO JOAQUIN DNI: 16735482 ORCID: 0000-0003-2774-1207	Firmado electrónicamente por: JVERTIZO el 02-08- 2023 00:00:45

Código documento Trilce: TRI - 0635642

ESCUELA DE POSGRADO





DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, LIMA ROMAN PERCY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comparación de la calidad de la provisión del agua potable acorde con los modelos de gestión en Andahuaylas, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PERCY LIMA ROMAN DNI: 40695249 ORCID: 0000-0001-8104-3632	Firmado electrónicamente por: PLIMA el 01-08-2023 07:08:24

Código documento Trilce: TRI - 0635643

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y Diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
VIII. PROPUESTA	51
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Definición de las dimensiones de la calidad del servicio</i>	16
Tabla 2 <i>Cantidad de usuarios de agua potable</i>	23
Tabla 3 <i>Cantidad de la muestra ajustada</i>	24
Tabla 4 <i>Cálculo del coeficiente de elevación</i>	25
Tabla 5 <i>Comparación de la calidad de provisión de agua potable</i>	27
Tabla 6 <i>Comparación de la dimensión fiabilidad en la provisión de agua potable</i>	28
Tabla 7 <i>Comparación de la dimensión seguridad en la provisión de agua potable</i>	29
Tabla 8 <i>Comparación de la dimensión elementos tangibles en la provisión de agua potable</i>	30
Tabla 9 <i>Comparación de la dimensión capacidad de respuesta en la provisión del agua potable</i>	31
Tabla 10 <i>Comparación de la dimensión empatía en la provisión del agua potable</i>	32
Tabla 11 <i>Resumen de contrastes de hipótesis general</i>	33
Tabla 12 <i>Comparaciones por parejas de distritos</i>	33
Tabla 13 <i>Resumen de contrastes de la hipótesis específica 1</i>	34
Tabla 14 <i>Comparación por parejas de distrito</i>	34
Tabla 15 <i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>	35
Tabla 16 <i>Comparación por parejas de distrito</i>	35
Tabla 17 <i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>	36
Tabla 18 <i>Comparación por parejas de distrito</i>	36
Tabla 19 <i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>	37
Tabla 20 <i>Comparaciones por parejas de distrito</i>	37
Tabla 21 <i>Resumen de contrastes de hipótesis</i>	38
Tabla 22 <i>Comparaciones por parejas de distrito</i>	38
Tabla 23 <i>Actividades</i>	53
Tabla 24 <i>Cronograma de actividades</i>	54
Tabla 25 <i>Presupuesto</i>	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cálculo del tamaño de la muestra	23
Figura 2 Comparación de la calidad de provisión de agua potable	27
Figura 3 Comparación de la dimensión fiabilidad de agua potable	28
Figura 4 Comparación de la dimensión seguridad en la provisión de agua potable	29
Figura 5 Comparación de la dimensión elementos tangibles en la provisión de agua potable	30
Figura 6 Comparación de la dimensión capacidad de respuesta en la provisión del agua potable	31
Figura 7 Comparación de la dimensión empatía en la provisión del agua potable	32

RESUMEN

Se propuso comparar la calidad de la provisión del agua potable acorde con los modelos de gestión en Andahuaylas, 2022. Tuvo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 11,050 usuarios del servicio de agua potable de los distritos de San Jerónimo, Andahuaylas y Talavera. La muestra fue probabilística, conformado por 478 usuarios del servicio de agua potable, seleccionados con el arreglo sistemático, a quienes se les aplicó el instrumento adaptado del modelo SERVQUAL diseñado por Parasuraman et al. (1985). A través del estadístico inferencial Kruskal – Wallis, se determinó la existencia de diferencias significativas entre los tres modelos de gestión del agua potable. Evidenciándose que, la mejor calidad de la provisión del agua potable, la tuvo Andahuaylas, seguida de Talavera y San Jerónimo. Se recomienda a los funcionarios de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento (SUNASS), hacer cumplir el reglamento de la calidad de la prestación de servicios de saneamiento y a los funcionarios de la autoridad nacional del agua (ANA), velar por el cumplimiento de la ley de recursos hídricos.

Palabras clave: Calidad del agua, Modelo de desarrollo, Seguridad hídrica, Gestión de recursos.

ABSTRACT

It was proposed to compare the quality of the provision of drinking water according to the management models in Andahuaylas, 2022. It had a quantitative approach, type of basic research, descriptive level, nonexperimental - cross-sectional design. The population was made up of 11,050 users of the drinking water service from the districts of San Jerónimo, Andahuaylas and Talavera. The sample was probabilistic, made up of 478 users of the drinking water service, selected with the systematic arrangement, to whom the instrument adapted from the SERVQUAL model designed by Parasuraman et al. (1985). Through the Kruskal-Wallis inferential statistic, the existence of significant differences between the three drinking water management models was determined. Evidencing that the best quality of drinking water supply, Andahuaylas had it, followed by Talavera and San Jerónimo. It is recommended that the officials of the national superintendence of sanitation services (SUNASS) enforce the regulation of the quality of the provision of sanitation services and the officials of the national water authority (ANA) ensure compliance with the water resources law.

Keywords: Water quality, Development model, Water security, Resource management.