



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del cambio en el uso del agua según percepción  
del usuario de la empresa SEDAPAL, distrito de  
Independencia, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez

**ASESOR:**

Mgr. Eliana Soledad Castañeda Núñez

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**LIMA-PERÚ**

**2016**

**Página del Jurado**

---

.....

Presidente

---

.....

Secretaria

---

Dra. Eliana Soledad Castañeda Nuñez

Vocal:

### **Dedicatoria**

La presente investigación es dedicada a los pobladores que residen en el distrito de Independencia, así mismo a mi grandiosa familia, en especial a mi abuela Perpetua, mi mamá Isabel y mi hermano Jonathan, quienes han confiado y me han brindado mucho aliento para seguir perseverando a mis ideales, también a la Dra. Carmen Aparcana quien con su ejemplo y apoyo me motiva. Finalmente la dedico al Dr. Cesar Acuña Peralta, quien formo una educación para los que quieren salir adelante.

## **Agradecimiento**

A mi valiosa asesora la Dra. Eliana Soledad Castañeda Nuñez que con sus correcciones y asesorías han logrado que mi tesis se concluya y sirva para concientizar a la población en general.

A la Dra. Teresa Campana Añasco, quien con sus conocimientos y experiencia, han permitido implantar mejoras de búsqueda de la información.

A la Dr. Guillermo Principe Cotillo y al Dr. Sebastian Senchez Diaz, quienes con sus conocimientos amplios, me han permitido profundizar para un sustento metodológico apropiado.

A los Drs. Leonidas Bravo y Miguel Angel Salvatierra Melgar, quien con sus conocimientos estadísticos, me ha permitido profundizar para un sustento apropiado y sostenible.

A mis docentes del área de posgrado, quienes han permitido la implementación y construcción de mi tesis.

## Declaratoria de autenticidad

Presentación

Señores miembros del jurado:

Según el acatamiento de las normas del Reglamento de preparación y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales de la “Universidad Cesar Vallejo”, pongo en vuestro juicio profesional la evaluación denominada: **“Gestión del cambio en el uso del agua según percepción del usuario de la empresa SEDAPAL, distrito de Independencia, 2016”**, para la obtención del Título Profesional de Magister en Gestión Pública.

En este siglo XXI, se han generado diversos cambios climáticos por el Calentamiento Global, lo cual muestra una gran alerta sobre la importancia del recurso hídrico, debido a que sin él no existe vida, por ello en esta investigación se pretende, aplicar métodos estadísticos de tipo Descriptivo, para detallar con información observable en un espacio y tiempo específico, el cual pretende evaluar el comportamiento del cliente hacia el uso del recurso hídrico.

La empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL), como su nombre hace mención, brinda agua procesada apta para el consumo humano, colocando tarifas por escalas. Es así que me dirijo a ustedes, distinguidos y respetados miembros del jurado y autoridades del recinto universitario, confié en su decisión con merito justo a la presente investigación, agradeciéndoles de antemano sus apreciaciones y puntos de vista.

Atentamente, la autora

**Tabla de Contenido**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Tabla de Contenido	vi
Lista de Tabla	x
Lista de Figuras	x
Resumen	xiii
I. Introducción	15
Antecedentes Internacionales	16
Antecedentes Nacionales	18
Fundamentos teóricos de la Gestión del cambio	19
Fundamentos teóricos de la Percepción	21
Justificación	27
Económico	27
1.1. Problema	27
1.2. Objetivos	31
II. Marco Metodológico	33
2.1. Variable	34

2.2.1. Definición Operacional	34
2.3. Operacionalización de variables	34
2.4. Metodología	36
2.4.1. Método Deductivo.	36
2.4.2. Analítico Sintético.	36
2.5. Tipos de estudio	37
2.5.1. Descriptiva	37
2.5.2. La Investigación Aplicada	37
2.5.3.1. Enfoque Cuantitativo	38
2.6. Diseño	38
2.7. Población, muestra y muestreo	39
2.7.1. Población	39
2.7.2. Muestra	41
2.7.3. Muestreo	42
2.7.3.1. Método Probabilísticos	42
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8.1. Técnica	43
2.8.2. Instrumento	43
2.8.3. Validación del Instrumento	44
2.8.3.1. Validez	44
2.8.3.2. Validez del instrumento	44
2.8.4. Nivel de confiabilidad	45

2.9. Métodos de análisis de datos	46
III. Resultados	47
3.1. Descripción de resultados	48
3.1.1. Análisis descriptivo de la variable “Gestión del Cambio”	48
3.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión “Valorización del agua”	49
3.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión “Ahorro del agua”	50
3.1.4. Análisis descriptivo de la dimensión “Reciclaje del agua”	51
3.1.5. Análisis descriptivo de la variable Gestión del Cambio y Edad	52
3.1.6. Análisis descriptivo de la variable Gestión del Cambio y el Género	54
IV. Discusión	56
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias	65
VIII. Apéndice	72
Apéndice 1. Matriz de consistencia	73
Apéndice 2. Base de datos	76
Apéndice 3. Artículo Científico	77
Apéndice 4. Instrumento de medición	85
Apéndice 5. Ficha técnica	103
Apéndice 6. Gerencia de agua por SEDAPAL	104
Apéndice 7. Ley General De Servicios De Saneamiento	105

Apéndice 8. Educación Sanitaria	108
Apéndice 9. Documento simple	109

## Lista de Tabla

	Página	
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión del cambio	35
Tabla 2	Población de los que residen en el distrito de Independencia, año 2016	40
Tabla 3	Muestra por la valorización del agua y la edad de los pobladores que residen en el distrito de Independencia, año 2016	42
Tabla 4	Validez del Instrumento por Juicio Expertos de Postgrado	45
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad Gestión del Cambio	46
Tabla 6	Niveles de gestión del cambio en el uso del agua según percepción del usuario de la empresa SEDAPAL, distrito de Independencia, 2016	48
Tabla 7	Nivel de valorización del agua según la percepción de los usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	49
Tabla 8	Nivel de ahorro del agua según la percepción de los usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	50
Tabla 9	Nivel de reciclaje del agua según la percepción de los usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	51

Tabla 10	Nivel de gestión del cambio según la edad en usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	52
Tabla 11	Nivel de gestión del cambio según el género en usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	54

**Lista de Figuras**

	Página
Figura 1	48
Niveles de Gestión del cambio en el uso del agua según percepción del usuario de la empresa SEDAPAL, distrito de Independencia, 2016	
Figura 2	49
Nivel de valorización del agua según la percepción de los usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	
Figura 3	50
Nivel de ahorro del agua según la percepción de los usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	
Figura 4	51
Nivel de reciclaje del agua según la percepción de los usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	
Figura 5	53
Nivel de gestión del cambio según la edad en usuarios de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016	

## Resumen

En la actualidad la investigación titulada “Gestión del cambio en el uso del agua según percepción del usuario de la empresa SEDAPAL, distrito de Independencia, 2016”, tiene como objetivo determinar la génera de la gestión del cambio de la empresa SEDAPAL, en el distrito de Independencia, en el año 2016, debido a que no se aplica un uso adecuado empezando desde el hogar, asimismo se sabe que este es insumo vital para la subsistencia de todo ser vivo.

Se aplica el enfoque cuantitativo utilizando una población de 216 822 pobladores del distrito de Independencia, el cual cuenta con 7 ejes zonales, siendo de tipo descriptivo, diseño no experimental con un instrumento de 19 preguntas, con la escala de Likert aplicándose las siguientes descripciones, “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo”, “ni a favor ni en contra”, “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” y baremo por la valorización de dependencia con puntos de corte.

La investigación finaliza con un resultado de la variable gestión del cambio, con un coeficiente de confianza de Alfa de Cronbach de 0,793 la cual ha a medir el constructo, para asegurar la información recopilada. Por otro lado, por el baremo formulado en el programa SPSS se obtuvo un 98.70% con satisfacción, además se hizo un comparativo de la Gestión del Cambio y el Género, obteniendo que la desviación estándar es de 2,01 a comparación de 1.50. De modo que se concluye que el nivel de género del usuario de Independencia es a favor de la gestión del cambio, para finalizar, lo que respecta al género no es un determinante de quien valore más el cambio debido a que en ambos casos están a favor por ser vital al consumo.

Palabra esencial: Gestión, recurso, consumo.

## Abstract

At present the research entitled "Management of water resources according to user perception of SEDAPAL, in the district of Independencia, 2016" aims to determine the perception of the management of water resources of SEDAPAL in the district Independence, in 2016, because proper use starting from home is not applied also know that this is vital for the survival of all living things input.

The quantitative approach using non-statistical experimental design, descriptive, with a population of 216,822 residents of the district of Independence applies.

The investigation ends with a result of the variable Change management with a confidence coefficient of Cronbach's alpha of 0.793 which has to measure the construct, to ensure the information collected. On the other hand, by the scale developed in the SPSS program, a 98.70% was obtained with satisfaction, plus a comparative Water Resources and Gender was made, obtaining the standard deviation is 2.01 compared to 1.50. So is concluded that the genus level user of Independence is for change management, finally, with regard to gender it is not a determinant of who value more the change because in both cases are in favor It is vital to consumption.

Key word: management, resource consumption.