



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“El proceso de micromedición en Sedapal y el control del agua no facturada en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Juan Ricardo Quispe Alcarraz

ASESOR:

Dr. Hugo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ – 2016

Página de Jurado

Dra. Sánchez Aguirre Flor de María
PRESIDENTE

PhD. Guillen Valle Oscar Rafael
SECRETARIO

Dr. Prado López Hugo Ricardo
VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a Dios, por haberme dado la vida, la fortaleza y la inteligencia para salir adelante en los momentos más duros de mi vida.

De igual forma dedico esta tesis a la memoria de mi padre, a quien siento que siempre está conmigo.

A mi madre por ser la persona más importante en mi vida, quién me inculco con su sencillez, humildad, amor y sacrificio los mejores valores morales en mi persona.

A mi esposa e hijas que son el motor de mi vida quienes diariamente me motivan y brindan su apoyo incondicional para ser un buen padre, un buen profesional y una persona de bien.

Agradecimientos

Mi agradecimiento en primer lugar a Dios todo poderoso por haberme bendecido y permitido la realización de la tesis. Él es quien me ilumina mis días y me acompaña siempre donde estoy.

A mi familia en especial a mi esposa e hijas quienes gracias a su comprensión y al tiempo dado he podido cumplir con la realización de mi Tesis.

Al Dr. Hugo Prado López, asesor, por los momentos brindados, la paciencia y el apoyo incondicional y emotivo dado en cada clase para que cumplamos con el desarrollo de la investigación.

A todos los profesores que contribuyeron desde las clases magistrales, testimonios de vida y experiencias laborales en nuestra formación de post-grado.

Declaración de autenticidad

Yo, Juan Ricardo Quispe Alcarraz, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 04084345, con la tesis titulada: "El Proceso de Micromedición en Sedapal y el Control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2014"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, Diciembre del 2015.

Firma: _____

Nombre y Apellidos: Juan Ricardo Quispe Alcarraz

DNI: 04084345

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, presento la Tesis titulada: “El Proceso de Micromedición en Sedapal y el Control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2014”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, antecedentes, fundamentación científica, justificación, formulación del problema, presentación de las hipótesis de trabajo y descripción de los objetivos de la investigación.

El Segundo capítulo, Marco Metodológico, define las variables, se presenta la Operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El Tercer Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Contenidos

	Página
Página de Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
I. Introducción	1
1.1 Antecedentes	3
1.2 Fundamentos teóricos	12
3.2. Justificación	35
3.2.1. Justificación legal	36
3.2.2. Justificación teórica de la micromedicación	38
3.2.3. Justificación metodológica	42
3.3. Problema	42
3.3.1. Problema general	44
3.3.2. Problema específico.....	44
3.4. Hipótesis	45
3.4.1. Hipótesis General	45
3.4.2. Hipótesis Específicas	45
3.5. Objetivos	45
3.5.1. Objetivos General	45
3.5.2. Objetivos específicos	46

II.	Marco metodológico	47
2.1.	Variables	48
2.2.	Operacionalización de variables	49
2.3.	Metodología	51
2.4.	Tipo de estudio.....	51
2.5.	Diseño de investigación	53
2.6.	Población, muestra y muestreo	54
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8.	Método de análisis de datos	62
III.	Resultados.....	64
3.1.	Descripción de las variables.....	65
3.2.	Contrastación de hipótesis	68
IV.	Discusión de resultados	77
V.	Conclusiones.....	81
VI.	Recomendaciones	83
VII.	Referencias bibliográficas	85
VIII.	Apéndices	93
	Apéndice 01 - Carta de solicitud a Sedapal	94
	Apéndice 02 - Matriz de consistencia.....	95
	Apéndice 03 - Matriz de validación proceso de micromedición	97
	Apéndice 04 - Matriz de validación control del agua no facturada	98
	Apéndice 05 - Matriz de validación de instrumento.....	99
	Apéndice 06 - Cuestionario de la variable: Proceso de micromedición.....	100
	Apéndice 07 – Cuestionario de la variable: Control del agua no facturada	101
	Apéndice 08 - Base de datos.....	102

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable proceso de micromedición</i>	49
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable el control del agua no facturada</i>	50
Tabla 3. <i>Trabajadores de Sedapal del Equipo Comercial San Juan de Lurigancho</i>	54
Tabla 4. <i>Análisis de consistencia interna de las variables proceso de micromedición y el control del agua no facturada</i>	57
Tabla 5. <i>Estadísticas de total de elementos del proceso de micromedición</i>	58
Tabla 6. <i>Estadística de fiabilidad de micromedición</i>	59
Tabla 7. <i>Estadísticas de total de elementos del control de agua no facturada</i>	59
Tabla 8. <i>Estadísticas de fiabilidad del control del agua no facturada</i>	60
Tabla 9. <i>Validación de los instrumentos por juicio de expertos variable proceso de micromedición</i>	61
Tabla 10. <i>Validación de los instrumentos por juicio de expertos variable control del agua no facturada</i>	61
Tabla 11. <i>Distribución de porcentaje del proceso de micromedición</i>	65
Tabla 12. <i>Distribución de porcentaje del Control del agua no facturada</i>	66
Tabla 13. <i>Distribución de porcentaje de las variables</i>	67
Tabla 14. <i>Correlación entre las variables el proceso de micromedición y el control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2014</i>	68
Tabla 15. <i>Correlación entre las variables conexión con medidor y el control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2014</i>	70
Tabla 16. <i>Correlación entre las variables registro de manipulación de medidc</i>	

<i>control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho – 2014.</i>	71
---	----

Tabla 17. <i>Correlación entre las variables regularización de conexiones ilegales y el control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho – 2014.</i>	73
--	----

Tabla 18. <i>Correlación entre las variables mantenimiento del servicio de agua y el control del agua no facturada en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2014.</i>	75
---	----

Lista de figuras

	Página
<i>Figura 1.</i> Gráfico de la micromedición en los trabajadores del Equipo Comercial San Juan de Lurigancho.....	65
<i>Figura 2.</i> Gráfico del control del agua no facturada en los trabajadores del Equipo Comercial San Juan de Lurigancho.	66
<i>Figura 3.</i> Gráfico de distribución de porcentajes del proceso de micromedición y el control del ANF.	67
<i>Figura 4.</i> Gráfico de barras de error entre el proceso de Micromedición y el agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho – 2014.	68
<i>Figura 5.</i> Grafico de la campana de gauss - proceso de micromedición y el control del agua no facturada.....	69
<i>Figura 6.</i> Gráfico de barras de error entre conexión con medidor y el control del agua no facturada.	70
<i>Figura 7.</i> Grafico de la campana de gauss – Conexión con medidor de agua; Error! Marcad	
<i>Figura 8.</i> Gráfico de barras de error entre el registro de manipulación del medidor y el agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2014.	72
<i>Figura 9.</i> Grafico de la campana de gauss – Registro de manipulación del medidor	72
<i>Figura 10.</i> Gráfico de barras de error entre la regularización de conexiones ilegales y el control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2014.	74
<i>Figura 11.</i> Grafico de la campana de gauss – Regularización de conexión ilegal.....	74
<i>Figura 12.</i> Gráfico de barras de error entre fugas de agua y el control del agua no facturada	75
<i>Figura 13.</i> Grafico de la campana de gauss – Regularización de conexión ilegal	76

Resumen

A continuación presentamos una síntesis de la investigación: “El Proceso de micromedición en Sedapal y el control del agua no facturada en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2014”,

El objetivo de la investigación recoge como aspecto sustancial determinar de qué manera se relacionan el proceso de micromedición de la muestra estudiada a través de sus dimensiones y el control del agua no facturada en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2014.

El tipo de estudio es básico, con un diseño no experimental, correlacional y transeccional, La muestra elegida fue de 45 trabajadores nombrados del Equipo Comercial San Juan de Lurigancho, los cuales fueron seleccionados de una manera no probabilística intencional, durante la tercera semana del mes de noviembre, muestreo de tipo no probabilístico intencionado; mientras el método de investigación hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo; y en el tratamiento de los datos se realizó con el software SPSS (versión 22), se empleó la prueba no paramétrica de alcance correlacional Rho de Spearman

El resultado obtenido del contraste de la hipótesis general señala que existe relación positiva fuerte; se puede afirmar mediante el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman 0.919**, interpretándose como una fuerte relación, con una $p = .000$ ($p < .05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación directa y significativa entre el proceso de micromedición y el control del agua no facturada

Palabras clave: La micromedición y el control del agua no facturada

Abstract

Next we present a sistesis of the investigation: "The micromasurement Process in Sedapal and the control of the water not invoiced in the district of Saint John of Lurigancho - 2014",

The target of the investigation gathers like substantial aspect to determine of what way they are related the process of micromasurement of the sample studied across its dimensions and the control of the water not invoiced in the District of Saint John of Lurigancho - 2014.

The type of study is basic, with a design that is not experimental, correlational and transactional, the sample chosen was of 45 named employees of the team trade San Juan de Lurigancho, which were selected in a manner not probabilistic intentional, during the third week of November, sampling type non-intentional probability; While the hypothetical-deductive research method of quantitative approach; and in the processing of data was held with the software SPSS (version 20), non-parametric test of correlation scope Spearman Rho.

The obtained result of the contrast of the general hypothesis points out that strong positive relation exists; it is possible to affirm by means of the interrelation coefficient not paramétrico Rho de Spearman 0.919 **, being interpreted as a strong relation, with one $p = .000$ ($p < 0.05$), with which the void hypothesis is pushed back therefore the results point out that direct and significant relation exists between the process of micromasurement and the control of the not invoiced water

Key words: Micromasurement and the control of the not invoiced water.