



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Servicio de agua potable y relación con el desempeño  
laboral en la jurisdicción del distrito de Miraflores 2015**

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Alvaro Efraín Cárdenas Canales

**ASESOR:**

Dr. Carlos Sotelo Estacio

**SECCION:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION**

Administración del Talento Humano

**LIMA PERÚ 2015**

Dra. Galia Lescano López  
Presidente

Mg. Rommel Lizandro Crispín  
Secretaria

Dr. Carlos Sotelo Estacio  
Vocal

## **Dedicatoria**

Con sincero cariño a mi madre, esposa e hijos por el apoyo y comprensión que me han brindado, por ser la razón del esfuerzo invertido.

## **Agradecimiento**

A mis estimados docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo”, a los colaboradores del área operativa y comercial de Sedapal, a la Universidad Cesar Vallejo, les estoy agradecido por los aportes suministrados para lograr realizar la presente tesis.

## Declaración Jurada

Yo Alvaro Efraín Cárdenas Canales, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09954241, con la tesis titulada:

Servicio de agua potable y relación con el desempeño laboral en La jurisdicción de Miraflores año 2015.

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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, julio del 2015



Álvaro Efraín Cárdenas Canales

DNI: 09954241

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Jesús María, presento la Tesis titulada: “Servicio de agua potable y relación con el desempeño laboral en la jurisdicción del distrito de Miraflores 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, la formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la construcción de hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se enuncian en el capítulo quinto las conclusiones, en el capítulo sexto las sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y el capítulo séptimo se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los anexos.

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Problema	28
1.2 Hipótesis	28
1.3 Objetivos	29
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1 Variables	31
2.2 Operacionalización de Variables	33
2.3 Metodología	34
2.4 Tipo de Estudio	35
2.5 Diseño de investigación	36
2.6 Población, Muestra y Muestreo	37
2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos	40
2.8 Métodos de análisis de datos	47
2.9 Aspectos éticos	47
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción de resultados	49
3.2 Contrastación de hipótesis	60

<b>IV. DISCUSION</b>	73
<b>V. CONCLUSIONES</b>	76
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	79
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	81
<b>ANEXOS</b>	86



## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable servicio de agua potable.	33
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral.	34
Tabla 3	Muestra de individuos o usuarios del servicio de agua potable.	39
Tabla 4	Validación de los instrumentos por juicio de expertos.	44
Tabla 5	Análisis de ítems del cuestionario de la variable servicio de agua potable.	45
Tabla 6	<i>Consistencia interna Encuesta 1, Alfa de Cronbach.</i>	46
Tabla 7	Análisis de ítems del Cuestionario de variable desempeño laboral.	46
Tabla 8	<i>Consistencia interna Encuesta 2, Alfa de Cronbach.</i>	47
Tabla 9	Frecuencia de nivel de satisfacción del servicio.	49
Tabla 10	Frecuencia de satisfacción del servicio en la dimensión calidad de los usuarios del distrito Miraflores.	50
Tabla 11	Frecuencia de satisfacción del servicio en la dimensión cantidad de los usuarios en el distrito de Miraflores.	51
Tabla 12	Frecuencia de satisfacción del servicio en la dimensión continuidad de los usuarios en el distrito de Miraflores.	52
Tabla 13	Frecuencia de apreciación del desempeño laboral en los usuarios del distrito Miraflores.	53
Tabla 14	Tabla de contingencia del servicio de agua potable y desempeño laboral de los trabajadores en los usuarios encuestados del distrito de Miraflores.	54
Tabla 15	Tabla de contingencia del servicio de agua potable en la dimensión calidad y desempeño laboral en los usuarios encuestados del distrito Miraflores.	55

Tabla 16	Tabla de contingencia del servicio de agua potable en la dimensión cantidad y desempeño laboral en los usuarios encuestados del distrito Miraflores.	57
Tabla 17	Tabla de contingencia del servicio de agua potable en la dimensión continuidad y desempeño laboral en los usuarios encuestados del distrito de Miraflores.	58
Tabla 18	Correlación Rho de Spearman entre las variables servicio de agua potable y desempeño laboral.	61
Tabla 19	Correlación Rho de Spearman entre las variables servicio del agua en la dimensión calidad y el desempeño laboral según los usuarios encuestados tomados durante los meses de Abril a Mayo 2015 en el distrito de Miraflores.	63
	Correlación Rho de Spearman entre las variables servicio del agua en la dimensión cantidad y el desempeño laboral según los usuarios encuestados tomados durante los meses de Abril a Mayo 2015 en el distrito de Miraflores.	65
Tabla 20	Correlación Rho de Spearman entre las variables servicio del agua en la dimensión continuidad y el desempeño laboral.	67
Tabla 21		

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de diseño de las variables.	37
Figura 2. Nivel de satisfacción del servicio.	49
Figura 3. Frecuencia de satisfacción del servicio en la dimensión Calidad.	50
Figura 4. Frecuencia de satisfacción del servicio en la dimensión Cantidad.	51
Figura 5. Frecuencia de satisfacción del servicio en la dimensión Continuidad.	52
Figura 6. Frecuencia de apreciación del desempeño laboral.	53
Figura 7. Satisfacción del servicio agrupado y desempeño Laboral agrupado.	55
Figura 8. Satisfacción del servicio en la dimensión calidad y desempeño laboral.	56
Figura 9. Satisfacción del servicio en la dimensión cantidad y desempeño laboral.	58
Figura 10. Satisfacción del servicio en la dimensión continuidad y desempeño laboral.	59
Figura 11. Dispersión de puntos en la satisfacción del servicio y el desempeño laboral de los encuestados.	62
Figura 12. Dispersión de puntos en la satisfacción del Servicio en la dimensión Calidad y el desempeño laboral.	64
Figura 13. Dispersión de puntos en la satisfacción del Servicio en la dimensión Cantidad y el desempeño laboral.	66
Figura 14. Dispersión de puntos en la satisfacción del servicio en la dimensión Continuidad y el desempeño laboral	68
Figura 15. Dispersión de puntos de la motivación y nivel de Satisfacción.	69
Figura 16. Dispersión de puntos de la eficiencia y eficacia y nivel de satisfacción.	70
Figura 17. Dispersión de puntos de la capacidad y nivel de satisfacción.	71

## Resumen

El propósito del presente estudio es la determinación de la relación que existe entre el servicio de agua potable y alcantarillado y el desempeño Laboral en el distrito de Miraflores, Lima determinados durante los meses Abril a Mayo del año 2015, el cual se evidencia a través del muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple, mediante el uso de 96 encuestas a los usuarios del referido distrito en los cuales se han empleado las variables: Servicio de agua potable y desempeño laboral.

El método empleado en la investigación es el método cuantitativo valiéndose de la estadística aplicada en las ciencias sociales como herramienta teórica, utiliza para su propósito el diseño no experimental de tipo correlacional de corte trasversal, que recoge la información en un período específico y se desarrolla al aplicar los instrumentos: 1. Encuestas del servicio de agua potable constituido por 18 preguntas cuyas respuestas son estratificadas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) y 2. Encuesta de Desempeño laboral, el cual está constituido por 14 preguntas con respuestas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), los mismo que nos revela el grado de correspondencia y confirmación de hipótesis acerca de ambas variables a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, expresando los resultados gráfica y textualmente, estos resultados son procesados con el programa estadístico informático SPSS versión 19.

Se concluye que existe una relación significativa entre el servicio de agua potable y el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,741, que corresponde a un nivel de correlación alto.

Palabras claves: servicio de agua potable, desempeño laboral, correlación de variables.

## Abstract

This research has as general objective, to demonstrate the relationship between the perception of service drinking water and sewer drain and job performance in the district of Miraflores, Lima during the months April to May 2015, which is evidenced by the simple random probability sampling rate, using 96 polls residents of that district in which the variables have been used: Perception of service and job performance.

The method used in this research is quantitative method making use of applied statistics in the social sciences as a theoretical tool, used for the purpose correlational not experimental design level of transverse section, which contains information on a specific period and develops the implement the instruments: 1. Perception Surveys service consisting of 18 questions whose answers are stratified Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree) and 2. Encuesta job performance of public servants serving their services, which consists of 14 questions and answers on the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), the same that reveals the degree of correspondence and confirmation of hypotheses about both variables through the evaluation of its various dimensions, expressing the results graphically and textually, these results are processed with computer SPSS version 19.

The research concludes that there is a significant relationship between perception of service and job performance, obtaining a correlation coefficient of Spearman Rho 0.741, a high level of correlation.

Keywords: perception of the service, job performance, correlation of variables