



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de Agua y  
Desagüe en el Centro Poblado de Tulin- 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Landeo López, Cesar Camilo (ORCID: 0000-0003-3341-2266)

**ASESOR:**

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada con mucho amor y cariño a mi querida madre que está en el cielo, por siempre cuidarme, protegerme y ser mi guía en el camino para que todo salga bien.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo, por el apoyo brindado y conocimientos otorgados, a mi querida madre por ser parte de todos mis logros y por último a la empresa Emapavigs por la información brindada.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>23</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y Operacionalización	25
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	31
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	32
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>34</b>
<b>V. DISCUSION</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2. Operacionalización de variables	52
Anexo 3. Instrumentos de recolección de información	54
Anexo 4. Certificado de validación de instrumentos	58
Anexo 5. Bases de datos para la confiabilidad	59

Anexo 6. Prueba de confiabilidad	61
Anexo 7. Base de datos general	62
Anexo 8. Prueba de hipótesis	66
Anexo 9. Carta de presentación institucional	68
Anexo 10. Carta de aceptación institucional	69
Anexo 11. Reporte del Turnitin	70

**Índice de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Calidad de servicio	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Satisfacción	27
Tabla 3. Ficha Técnica del Instrumento	30
Tabla 4. Resultado de opinión de Expertos	31
Tabla 5. Escalera y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa Cronbach	32
Tabla 6. Fiabilidad de la variable	32
Tabla 7. Frecuencias descriptivas de la Variable: Calidad de servicio y sus dimensiones	34
Tabla 8. Frecuencias descriptivas de la Variable: Satisfacción y sus Dimensiones	35
Tabla 9. Calculo de relación entre la variable calidad de servicio y Satisfacción	36
Tabla 10. Calculo de relación entre Fiabilidad Y Satisfacción.	37
Tabla 11. Calculo de relación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción.	38
Tabla 12. Calculo de relación entre Seguridad y Satisfacción	39
Tabla 13. Calculo de relación entre Empatía y Satisfacción	40
Tabla 14. Calculo de relación entre Elementos Tangibles y Satisfacción	41

**Índice de figuras**

Figura 1. Niveles de la Variable Calidad de servicio y sus dimensiones	34
Figura 2. . Niveles de la Variable Satisfacción y sus dimensiones	35

## Resumen

En el presente trabajo de investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación de la calidad del servicio de agua y desagüe en la satisfacción de la población en el centro poblado de Tulin, 2021.

Se utilizó un paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental de nivel descriptivo, inferencial, Rho de Spearman. La población de estudio estuvo constituida por 90 ciudadanos, aplicando instrumentos que se basó en un cuestionario, que anticipadamente pasaron por los procesos de validez de contenido por medio de, el juicio de expertos y la confiabilidad con el estadístico de Alfa Cronbach, el cual se observó un índice de 0,935, siendo esta una alta confiabilidad.

Finalmente, como conclusión general, se determinó la relación de la calidad del servicio de agua, fue la fiabilidad, esto se comprobó con 0,983 donde presentó mayor coeficiente como el valor de significancia de  $0,00 < 0,05$ . Asimismo, la fiabilidad es obtener el mismo resultado o uno compatible en diferentes experimentos pruebas estadísticas, las opiniones de los usuarios, así como la valoración de la satisfacción, constituyen poderosos instrumentos para la mejora de la calidad asistencial y, en definitiva, para la adecuación entre las necesidades y la provisión de servicios.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, y elementos tangibles.



## **Abstract**

In the present research work whose general objective was to determine the relationship of the quality of the water and sewage service in the satisfaction of the population in the town of Tulin, Ingenio, Nazca, Ica 2021 region.

A positivist paradigm was used, with a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental design of a descriptive, inferential level, Spearman's Rho. The study population consisted of 90 citizens, applying instruments that were based on a questionnaire, which in advance went through the content validity processes through expert judgment and reliability with the Alpha Cronbach statistic, which was I observe an index of 0.935, this being a high reliability.

Finally, as a general conclusion, the relationship of the quality of the water service is determined, it was the reliability, this was verified with 0.983 where it presented the highest coefficient as the significance value of  $0.00 < 0.05$ . Likewise, reliability is obtaining the same or a compatible result in different experiments. Statistical tests, the opinions of the users, as well as the evaluation of satisfaction, constitute powerful instruments for the quality of care.

Keywords: Quality of service, reliability, responsiveness, empathy, and tangible elements.