



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La gestión del cambio, la sostenibilidad y el nivel de satisfacción según  
los beneficiarios del servicio de agua potable y saneamiento en  
Trancapata. Lima, 2019**

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

**AUTOR:**

Segura Delgado, Mirko Luis (ORCID: 0000-0001-9529-7414)

**ASESORA:**

Dra. Alfaro Mendivis, Karen Lizeth (ORCID: 0000-0002-6218-4998)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA- PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A mis adorados padres, a mi esposa,  
a mis hijos, por todo el apoyo brindado  
y por ser ellos mi mayor motivación para  
buscar esforzarme cada día más.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por brindar una educación de calidad y al alcance de las mayorías.

A los maestros que siempre nos apoyaron para lograr obtener un alto nivel académico, especialmente a mi asesora de tesis, la Dra. Karen Alfaro Mendivis, quien me impulsó en todo momento para poder lograr alcanzar este objetivo.

A todos mis amigos y compañeros de aula, especialmente a la Mg. Jeanette Linares Vidal, Mg. Julio César Guerra Carrillo y Mg. Witmer Manuel Saavedra García por brindarme siempre su apoyo incondicional.

A los pobladores de la localidad de Trancapata por su importante apoyo en el trabajo desarrollado

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	3
III. Método	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Operacionalización de variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. Resultados	21
4.1. Resultados descriptivos	21
4.2. Contrastación de las hipótesis	23
4.3. Prueba de hipótesis	25
V. Discusión	29
VI. Conclusiones	32
VII. Recomendaciones	33
VIII. Propuesta de mejora	34
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

## Índice de tabla

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión del cambio	16
Tabla 2	Operacionalización de la variable sostenibilidad	17
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción	17
Tabla 4	Validez de contenido de los instrumentos	20
Tabla 5	Resultado de la prueba de normalidad	21
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la variable gestión del cambio	23
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la variable sostenibilidad	24
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción	25
Tabla 9	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de si la gestión del cambio y la sostenibilidad inciden en la satisfacción.	26
Tabla 10	Determinación de las variables para el modelo regresión ordinal	26
Tabla 11	Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	27
Tabla 12	Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	28
Tabla 13	Determinación de las variables para el modelo regresión ordinal	28
Tabla 14	Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	28
Tabla 15	Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	30
Tabla 16	Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal	30

## Índice de figuras

Figura 1	Gestión del cambio y sus dimensiones	8
Figura 2	Sostenibilidad y sus dimensiones	9
Figura 3	Satisfacción y sus dimensiones	11
Figura 4	Porcentajes de la variable Gestión de cambio	23
Figura 5	Porcentaje de la variable Sostenibilidad	24
Figura 6	Porcentaje de la variable Satisfacción	25

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar si la gestión de cambio y la sostenibilidad inciden en la satisfacción; en un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal , correlacional multivariada, Se trabajó con una muestra de 100 individuos de una población de 100 pobladores del distrito de Trancapata, Se utilizaron tres cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos, uno para cada variable, las cuales cumplieron con los requisitos de confiabilidad y validez.

Los resultados obtenidos mostraron que el 63% percibe predisposición para el cambio, con respecto a la variable sostenibilidad el 36 % percibe en un nivel bueno y en cuanto a la satisfacción el 49% lo percibe poco satisfactorio.

Finalmente, se concluyó que la gestión de cambio, la sostenibilidad incide en la satisfacción, de los pobladores de implicando que la variabilidad de los beneficios de la satisfacción depende del 62% de la gestión del cambio y la sostenibilidad.

Palabras clave: Gestión de cambio, sostenibilidad, satisfacción.

## **Abstract**

The purpose of this research work is to determine whether change management and sustainability affect satisfaction; In a quantitative approach, with a nonexperimental cross-sectional, multivariate correlational design, We worked with a sample of 100 individuals from a population of 100 inhabitants of the district of Trancapata, Three questionnaires were used as instruments for data collection, one for each variable, which met the requirements of reliability and validity.

The results obtained showed that 63% perceive a predisposition for change, with respect to the sustainability variable, 36% perceive it at a good level and in terms of satisfaction 49% perceive it as unsatisfactory.

Finally, it was concluded that change management, sustainability affects people's satisfaction, implying that the variability of the benefits of satisfaction depends on 62% of change management and sustainability.

Keywords: change management, sustainability, satisfaction.