



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BÁSICO Y
SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
DISTRITO DE JUANJUI – PROVINCIA DE MARISCAL
CÁCERES 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. GUTIÉRREZ LÓPEZ JORGE FERNANDO

ASESOR

Dr. KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

TARAPOTO - PERÚ

2016



Dr. Ramírez García, Gustavo
Presidente



Mgtr. Sánchez Dávila, Keller
Secretario



Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposa: Rosa Elena por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante y los días y horas que hizo el papel de madre y padre.

A mis hijos: Jorge Christian, Carlos Kevin, Enrique Arturo, que llegaron a mi vida en el momento oportuno para llenarme de alegría e impulsarme a seguir adelante, seres inseparables de mi vida. SIEMPRE.

A la memoria de mis padres: Martela y Jorge porque fueron los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Jorge Fernando

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento al Econ. Roger Vargas, Director de la Escuela Nacional de Estadística Tarapoto, por el apoyo brindado para la realización de este trabajo.

A los pobladores del Distrito de Juanjui, por su colaboración, sin la cual no hubiesen sido posible la ejecución de este estudio.

Al Dr. Bazán Vargas Kieffer Segundo, asesor de la presente tesis, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador, por sus orientaciones.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Jorge Fernando

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Fernando Gutiérrez López, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08631654, con la tesis titulada "Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016".

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.

Tarapoto, agosto 2016.



Br. Jorge Fernando Gutiérrez López

DNI N° 08631654

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada "Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016", con la finalidad de conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1. Problema general	29
1.4.2. Problemas específicos.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis	31
1.6.1. Hipótesis General	31
1.6.2. Hipótesis Específicas	31
1.7. Objetivos	31
1.7.1. Objetivo General.....	31
1.7.2. Objetivos Específicos.....	31
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, Operacionalización	33
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34

2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSION.....	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS	69
Anexo N° 02: Validación de instrumento	72
Anexo N° 03: Matriz de consistencia	74

Índice de tablas

Tabla 1: ¿Cree que la calidad de agua potable que usted consume es buena?	36
Tabla 2: ¿El servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad es buena?.....	37
Tabla 3: ¿Las conexiones de agua potable en su domicilio es eficiente?.....	38
Tabla 4: ¿Tiene problemas d abastecimiento de agua por temporada, ya sea por desperfectos o clima?.....	39
Tabla 5: ¿Cuenta con servicio de desagüe en su domicilio?	40
Tabla 6: ¿Cree que el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna es eficiente?.....	41
Tabla 7: ¿Cree que la letrina o baño que cuenta en su domicilio es el adecuado para un buen saneamiento?	42
Tabla 8: ¿Tiene problemas de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio?	42
Tabla 9: ¿Cuenta con el servicio de recojo de basura?.....	43
Tabla 10: ¿La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es eficiente?	44
Tabla 11: ¿Tiene problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima?	45
Tabla 12: ¿Tiene problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?	46
Tabla 13: ¿Tiene problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio?	47

Tabla 14: ¿Realizó la municipalidad control de fauna nociva en su barrio o domicilio?	48
Tabla 15: ¿Cree que la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nocivas es eficiente?	49
Tabla 16: ¿Cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio?	50
Tabla 17: Satisfacción de los usuarios por los servicios de saneamiento básico	51
Tabla 18: Contingencia entre las variables.....	52
Tabla 19: Resultados chi cuadrado.....	53

Índice de gráficos

Gráfico 1: ¿Cree que la calidad de agua potable que usted consume es buena?	36
Gráfico 2: ¿El servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad es buena?	37
Gráfico 3: ¿Las conexiones de agua potable en si domicilio es eficiente?	38
Gráfico 4: ¿Tiene problemas de abastecimiento de agua por temporada, ya sea, por desperfectos o clima?	39
Gráfico 5: ¿Cuenta con servicio de desagüe en su domicilio?	40
Gráfico 6: ¿Cree que el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna es eficiente?	41
Gráfico 7: ¿Cree que la letrina o baño que cuenta en su domicilio es el adecuado para un buen saneamiento?.....	42
Gráfico 8: ¿Tiene problemas de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio?	43
Gráfico 9: ¿Cuenta con el servicio de recojo de basura?	43
Gráfico 10: ¿La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es eficiente?.....	44
Gráfico 11: ¿Tiene problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima?	45
Gráfico 12: ¿Tiene problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?	46
Gráfico 13: ¿Tiene problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio?.....	47

Gráfico 14: ¿Realizó la municipalidad control de fauna nociva en su barrio o domicilio?	48
Gráfico 15: ¿Cree que la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nocivas es eficiente?	49
Gráfico 16: ¿Cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio?	50
Gráfico 17: Satisfacción de los usuarios por los servicios de saneamiento básico ...	51
Gráfico 18: Zona de aceptación probabilística - chi cuadrado	53

Resumen

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016, para ello se obtuvo una muestra representativa de 150 ciudadanos con un muestreo de tipo probabilístico, el diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacional.

Los datos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las dimensiones de las variables y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la prueba de correlación se usó la prueba de Chí cuadrado con un 95% de confianza, a través de la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS VER. 21.

Se concluyó que existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 con un 95% de confianza. Para los objetivos específicos 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.

Palabras clave: Calidad de los servicios de saneamiento básico; Satisfacción de los usuarios.

Abstract

The following research main objective was to know the quality of basic sanitation services and their relationship to the level of user satisfaction, in the Juanjui district of Mariscal Cáceres -Province in 2016, for this sample was obtained 150 citizens representative sampling probabilistic, study design was descriptive correlational.

The data were processed and analyzed electronically, classified and systematized according to the dimensions of the variables and then presented by statistical tables and graphs, and correlation test the chi-square test was used with 95% confidence, through the spreadsheet Microsoft Excel and SPSS VER. 21.

It was concluded that there is a relationship between the quality of basic sanitation services and user satisfaction in the district of Juanjui-Mariscal Cáceres Province 2016 with 95% confidence. For specific objectives 35 respondents representing 24% said to be "Little" satisfied with the quality of basic sanitation services in the city, 83 citizens representing 55% indicated that they "regularly" satisfied and only 32 respondents representing 21 % they said they were "very" satisfied.

Keywords: Quality of basic sanitation services; User satisfaction.