



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TESIS**

**Calidad de servicio en la Empresa de Servicio de Agua  
Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) –Sede  
Comas- 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Berenice Susana Fernández Ibarra

**ASESOR**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**LIMA - PERÚ  
2015**

**Jurado Calificador:**

---

**Presidente**

---

**Secretaria**

---

**Vocal**

**Dedicatoria:**

Este trabajo de Investigación lo dedico a mi esposo Carlos, a mis hijos Carlos y Susana y a mis padres Anselmo y Susana, en gratitud a su apoyo incondicional.

**Agradecimiento:**

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y lograr un reto más en la vida, a SEDAPAL como empresa por inspirarme a realizar esta investigación, a mi asesor de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos y experiencia, motivaron a que pueda cumplir con mis expectativas.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Berenice Susana Fernández Ibarra, estudiante del Programa de maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08082226, con la tesis titulada “Calidad de servicio en la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) –sede Comas- 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 autoplagiada; 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), 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.

Lima, Febrero 2015.

.....  
Berenice Susana Fernández Ibarra

DNI:08082226

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Examinador:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Calidad de servicio en la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) –sede Comas- 2014”.

En base a una esmerada investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que proporcione informaciones para las investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de servicio, en bienestar de los usuarios de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de lima (SEDAPAL) –sede distrito de Comas.

El informe está compuesto por siete capítulos que son: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI, Recomendaciones, Capítulo VII, Referencias Bibliográficas asimismo se presenta los anexos.

El autor.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	14
Justificación	29
Problema	31
Hipótesis	36
Objetivos	38
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>39</b>
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio	42
2.5. Diseño	43
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	48
<b>III. Resultados</b>	<b>49</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>67</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>70</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>73</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas.</b>	<b>76</b>
<b>Anexos</b>	<b>79</b>

## Lista de Tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Modelo adaptado de Parasuraman et al.	21
Tabla 2	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento clasificadas según el número de conexiones que registran.	32
Tabla 3	Total Conexiones diciembre 2014.	33
Tabla 4	Operacionalización de la variable calidad de servicio.	41
Tabla 5	Juicio de expertos	46
Tabla 6	Fiabilidad de instrumento	47
Tabla 7	Niveles de confiabilidad	47
Tabla 8	Datos generales de los usuarios de la empresa de servicio de Agua potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) – sede Comas- 2014	50
Tabla 9	Dimensión Elementos Tangibles según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	51
Tabla 10	Dimensión Fiabilidad según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas..	53
Tabla 11	Dimensión Responsabilidad según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas	55
Tabla 12	Dimensión Seguridad según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	57



Tabla 13	Dimensión Empatía según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	59
Tabla 14	Prueba muestras emparejadas Hipótesis General	61
Tabla 15	Prueba Muestras emparejadas Hipótesis Especifica 1	62
Tabla 16	Prueba Muestras emparejadas Hipótesis Especifica 2	63
Tabla 17	Prueba Muestras emparejadas Hipótesis Especifica 3	64
Tabla 18	Prueba Muestras emparejadas Hipótesis Especifica 4	65
Tabla 19	Prueba Muestras emparejadas Hipótesis Especifica 5	66

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>	
Figura 1	Modelo SERVQUAL.	25
Figura 2	Modelo del gráfico 01.	26
Figura 3	Dimensión elementos tangibles según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	51
Figura 4	Dimensión fiabilidad según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	53
Figura 5	Dimensión responsabilidad según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	56
Figura 6	Dimensión seguridad según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	57
Figura 7	Dimensión empatía según expectativas y percepción de los usuarios de la Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.	60

## Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo: Determinar la diferencia entre la expectativa y percepción de la calidad de servicio del usuario en la Empresa Servicio de agua Potable y Alcantarillado SEDAPAL-Sede Distrito de Comas.

La investigación realizada es de tipo básica sustantiva, utilizando un diseño no experimental, ya que la información se ha obtenido sin manipular la variable, además el estudio es de corte transversal.

Se llevó a cabo una serie de actividades tomando en cuenta los conceptos teóricos básicos en lo que se refiere al calidad de servicio, a través de un muestreo no probalístico, lo cual se tomó como muestra de 373 usuarios, a quienes se le aplicó mediante la técnica de la encuesta, dos cuestionarios para recoger información referente a la variable de estudio.

Con este trabajo de investigación se determinó la satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: servicio, calidad, satisfacción, usuario

## **Abstract**

This research work was raised as a main objective: to determine the difference between the expectation and the user's perception of the quality of service at the company service of water Potable and sewerage SEDAPAL-Headquarters district of Comas.

The realized investigation is of type basic substantive, using not experimental design, since the information has been obtained without manipulating the variable, also the study is of cross section.

A series of activities was carried out taking into consideration the basic theoretical concepts as for quality of service and satisfaction of the user, through not probalístico sampling, which took as a sample of 373 users, to whom he was applied by means of the skill of the survey, two questionnaires to gather information regarding two variables of study.

With this research work was the satisfaction of users.

Keywords: service, quality, satisfaction, user