



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del mantenimiento de infraestructura del riego y
la satisfacción de usuarios del servicio en FONCODES
Huancayo 2014.**

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

AUTOR:

Br. Norma María Quispealaya Armas

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Control administrativo

PERÚ – 2015

Página del Jurado

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

Dra.
Secretario

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada al invaluable tesoro que es el amor de mi vida, al tiempo y a Dios; por haber logrado mis más caros anhelos, a él, con quien pude conocer la felicidad y el gozo.

A mis padres y a mis queridos hijos, por ser la razón de mi existencia.

Al tiempo vivido, tesoro que tengo logrado, por ellos que me dieron lo mejor.

Agradecimiento

A los docentes, amigos y colegas que me brindaron todo su apoyo y conocimientos para realizar mi trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Norma María Quispealaya Armas, estudiante del Programa Maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°23272670, con la tesis titulada “**Gestión del mantenimiento de infraestructura del riego y la satisfacción de usuarios del servicio en FONCODES Huancayo 2014**”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 de 2015

Norma María Quispealaya Armas

DNI 23272670

Presentación

Señores miembros del jurado:

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 “**Gestión del mantenimiento de infraestructura del riego y la satisfacción de usuarios del servicio en FONCODES Huancayo 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 información para las investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad educativa, mejor enseñanza y aprendizaje en bienestar de los estudiantes de la educación secundaria.

El informe está compuesto por siete capítulos que son: capítulo I, donde se aborda la introducción, el marco teórico y conceptual; el capítulo II, se desarrolla el marco metodológico; en el capítulo III, los resultados; capítulo IV, la discusión de los resultados; capítulo V, las conclusiones; el capítulo VI, las recomendaciones y en el capítulo VII, las referencias bibliográficas, concluyendo con la presentación de los anexos.

La autora

Índice

	pág
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xvii

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes	15
1.1.1 Internacionales.....	15
1.1.2 Nacionales.....	19
1.2. Fundamentación científica	20
1.3. Justificación	46
1.3.1 Teórica.....	46
1.3.2 Práctica.....	47
1.3.3 Metodológica	47
1.3.4 Utilidad metodológica.....	48
1.4. Problema	48
1.4.1 Realidad problemática	48
1.4.2 Formulación del problema	50
1.5. Hipótesis	25
1.5.1 General.....	51
1.5.2 Específicas	52
1.6. Objetivos.....	32

1.6.1 Objetivo general.....	52
1.6.2 Objetivos específicos	52

CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables.....	55
2.1.1 Definición conceptual.....	55
2.2 Metodología	58
2.2.1 Tipo de investigación.....	58
2.2.2 Diseño	58
2.3 Población, muestra y muestreo	59
3.3.1. Población	59
3.3.2. Muestra.....	60
3.3.3 Muestreo.....	60
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
2.5 Métodos de Análisis de datos	67

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Descripción.....	60
3.2. Prueba de hipótesis.....	84

CAPITULO IV: DISCUSIÓN.....97

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES..... 99

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....102

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....104

ANEXOS

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población de usuarios de Chongos Bajo, Huayucachi,Ahuac,Yanacancha, Panty, Ricran, MasmaChicche	59
Tabla 2 Confiabilidad de gestión	61
Tabla 3 Calculo de Alfa Cronbachde variable gestión.	61
Tabla 4 Normalidad de variable gestión.	62
Tabla 5 Cálculo del estadígrafo para normalidad.	56
Tabla 6 Niveles de confiabilidad	63
Tabla 7 Confiabilidad de satisfacción.	63
Tabla 8 Alfa Cronbachvariable satisfacción	63
Tabla 9 Distribución de preguntas por dimensiones gestión	64
Tabla10 Distribución de preguntas por dimensiones satisfacción	64
Tabla 11 Valoración de respuesta escala likert	64
Tabla 12 Resultado de juicio de expertos.	64
Tabla 13 Tabla de Spearman entre gestión y satisfacción	70
Tabla 14 Tabla de Spearman entre gestión y fiabilidad	72
Tabla 15 Tabla de Spearman entre gestión y seguridad	74
Tabla 16 Tabla de Spearman entre gestión y rapidez	76
Tabla 17 Tabla de Spearman entre gestión y acogida	78
Tabla 18 Tabla de Spearman entre gestión y disponibilidad	80

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Tácticas de mantenimiento	21
Figura 2	Ciclo de trabajo de mantenimiento	25
Figura 3	Resultados estadísticos gestión del mantenimiento y satisfacción	71
Figura 4	Resultados estadísticos gestión del mantenimiento y fiabilidad	73
Figura 5	Resultados estadísticos gestión del mantenimiento y seguridad	75
Figura 6	Resultados estadísticos gestión del mantenimiento y rapidez	77
Figura 7	Resultados estadísticos gestión del mantenimiento y acogida	79
Figura 8,	Resultados estadísticos gestión del mantenimiento y disponibilidad	81
Figura 9	Resultados estadísticos gestión del mantenimiento y trato al usuario	83

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo, determinar la relación entre las variables gestión del mantenimiento de infraestructura de riego y la satisfacción de usuarios del servicio en FONCODES Huancayo 2014. La hipótesis general es a mayor nivel de gestión del mantenimiento de infraestructura de riego, mayor será el nivel de satisfacción en usuarios del servicio FONCODES Huancayo 2014.

La investigación realizada es un diseño no experimental, transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo, 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 mantenimiento de infraestructura de riego y la satisfacción del usuario. La muestra es no probabilística por conveniencia y considera a 137 usuarios, a partir de una población de 210 usuarios, a quienes se le aplicó dos cuestionarios, mediante la técnica de la encuesta, para recoger información referente a las dos variables de estudio.

Con este trabajo de investigación se determinó la relación positiva entre las variables de estudio.

Palabras claves: satisfacción del usuario, gestión del mantenimiento, e infraestructura de riego.

Abstract

This research was presented as main objective to determine the relationship between variables maintenance management of irrigation infrastructure and satisfying service users in Huancayo FONCODES 2014. The general hypothesis is a higher level of management and maintenance of irrigation infrastructure higher level of satisfaction with service users FONCODES Huancayo 2014.

The research conducted is a cross-correlational not experimental design, with a quantitative approach, besides the study is cross-sectional.

He held a series of activities taking into account the basic theoretical concepts in relation to vocational interests and social skills, the sample is probabilistic stratified and considers to 137 users, randomly selected from a population of 210 users, who was applied by the technique of the survey, two questionnaires to collect information concerning the two variables of study.

With this research the positive relationship between the study variables was determined.

Keywords: customer satisfaction, maintenance management, irrigation infrastructure.