



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación del tratamiento del agua y la calidad del servicio que brinda EMSAPUNO en el centro poblado de Jayllihuaya de Puno 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en gestión pública

AUTOR:

Br. Merma Tiquilloca Dania Edith

ASESOR:

Dr. Paniagua Gallegos Víctor Alfredo

SECCION:

Ciencias empresariales.

LINEA DE INVESTIGACION:

Dirección

PERU – 2016

PAGINA DEL JURADO

Dr. Vilca Gonzales, Edilberto

Presidente.

Dr. MG. Núñez Rodríguez, Fortunato

Secretario.

Dr. Paniagua Gallegos, Víctor Alfredo

Vocal

DEDICATORIA

**El Presente Trabajo está dedicado a mis
Padres Leonidas, Eva , a mi Esposo Oscar y
mis queridos hijos, Henry y Leslie que son el
motor principal para lograr mis objetivos.**

Dania Edith

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de concretizar mis estudios y metas.

Al Asesor de la presente Tesis por el apoyo en el logro de mis objetivos.

Dania Edith

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACION JURADA

Yo, Dania Edith Merma Tiquilloca, estudiante del Programa de Gestión Pública De la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 01289561, con la tesis titulada **“Evaluación del tratamiento del agua y la calidad del servicio que brinda EMSAPUNO en el centro poblado de Jayllihuaya 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 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 falsificados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse 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 Cesar Vallejo.

Puno, 23 de Octubre del 2016.



Br. Dania Edith Merma Tiquilloca.

DNI N° 01289561

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Evaluación del tratamiento del agua y la calidad del servicio que brinda EMSAPUNO en el centro poblado de Jayllihuaya de Puno 2016”, con la finalidad de Establecer la relación que existe entre la evaluación del tratamiento del agua y la calidad del servicio que brinda EMSAPUNO en el centro Poblado de Jayllihuaya de la ciudad Puno -2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en la Mención de Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

INDICE

CARATULA	
PAGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACION	v
INDICE	vi-vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	
Antecedentes	10
Fundamentación científica, técnica o humanística	16
Justificación	30
1.1 Problema	30
Realidad problemática	31
Formulación del problema.	32
1.2. Hipótesis	32

1.3. Objetivos	32
II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología.	36
2.4. Tipos de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Poblacion, muestra y muestreo.	36
2.7. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos	37
2.8. Metodos de analisis de datos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUCION	72
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	77
VIII. ANEXOS	79
Anexo N° 01: Instrumentos para la variable independiente y dependiente.	79
Anexo N° 02: Matriz de consistencia.	83
Anexo N° 03: Autorización de la investigación.	85
Anexo N° 04: Validación de instrumentos.	88
Anexo N° 05: Artículo científico.	92
Anexo N°06 : Resultados de Laboratorio y ensayos	102
Anexo N° 07: Evidencias fotográficas.	104

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló, dentro del contexto del centro poblado de Jayllihuaya para determinar, en qué nivel beneficiara la “Evaluación del Tratamiento del agua con la calidad del servicio que brinda EMSAPUNO en el centro poblado de Jayllihuaya de la ciudad de Puno-2016”. Utilizándose para ello como metodología una investigación científica con un enfoque cuantitativo, aplicándose el tipo estudio no experimental ya que se tomo datos tal como se encuentra en la realidad finalmente una descripción correlacional, para determinar la relación existente entre las variables.

La población de estudio fueron los clientes de la Empresa prestadora de servicios (usuarios) del centro poblado de Jayllihuaya de la ciudad de de Puno, en el Periodo del año 2016, conformado por 330 clientes(usuarios) de los cuales se ha determinado, un muestreo no probabilístico, teniendo como muestra de 60 usuarios, a quienes se aplicó el instrumento mediante la encuesta, aplicándose preguntas para las variables, Evaluación del tratamiento del agua y la calidad del servicio que brinda EMSAPUNO, corroborándose la hipótesis por medio de estadística descriptivas e inferencia.

Y finalmente se ha concluido que existe correlación positiva alta entre la evaluación del tratamiento del agua y la calidad del servicio que brinda EMSAPUNO, en un grado de 0,753 puntos de correlación de “r” Pearson.

Palabras claves:

Evaluación, tratamiento, calidad, servicio y parámetros.

ABSTRACT

This research was developed within the context of the town of Jayllihuaya to determine at what level will benefit the "evaluation of the treatment of water with the quality of the service provided by EMSAPUNO in the town of Jayllihuaya in the city of Puno-2016". Using this methodology as a scientific investigation with a quantitative approach, applying the type non-experimental study since data was taken as a correlational description, is in reality finally to determine the relationship between variables.

The population of study were them customers of the company provider of services (users) of the Center village of Jayllihuaya of the city of Puno, in the period of the year 2016, formed by 330 customers (users) of which is has determined, a sampling not probabilistic, taking as shows of 60 users, to who is applied the instrument through the survey applying questions for the variables, evaluation of the treatment of water and the quality of the service provided by EMSAPUNO, corroborating the hypothesis by means of descriptive statistics and inference.

And finally is has concluded that there is correlation positive high between the evaluation of the treatment of the water and the quality of the service that provides EMSAPUNO, in a grade of 0,753 points of correlation of "r" Pearson.