

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE FUGAS Y
LA CALIDAD DE LAS OPERACIONES EN LA EMPRESA DE
SANEAMIENTO DE LIMA, AÑO 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
GESTION ESTRATEGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR BACHILLER
PERCY WENCESLAO LATURE BUSTAMANTE**

LIMA-PERU

2021

Resumen

A nivel mundial muchos operadores de empresas de saneamiento, trabajan a pérdida para lograr satisfacer las demandas de agua de la población, debido a ingentes volúmenes de agua que se pierden en las redes de distribución; es por ello que, la presente investigación tiene el propósito de demostrar como la buena gestión de los recursos puede llegar a revertir esta situación indeseada. El estudio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, de corte transversal, de paradigma positivista y diseño no experimental, del tipo Básica descriptiva y de sub-tipo correlacional; la población estuvo constituida por todo el personal de la empresa de saneamiento de Lima (2 464), la muestra estadística representativa fue de 332 trabajadores; la técnica utilizada para el relevamiento de información fue la encuesta y como instrumento se utilizaron los cuestionarios, uno por cada variable, con doce 12 ítems cada uno; la validez de los mismos fue acreditada por el juicio de expertos y su confiabilidad fue calculada mediante el Alfa de Cronbach, que alcanzó en ambos casos valores superiores a 0,8. Finalmente para la obtención de los resultados se utilizó Rho de Spearman, cuyo valor fue 0,765, significando que existe relación directa, positiva y alta entre las variables de estudio; es decir, la gestión del mantenimiento correctivo de fugas influyó en la calidad de las operaciones en la empresa de saneamiento de Lima, en el año 2016.

Palabras clave: Gestión del mantenimiento correctivo de fugas, Calidad de las operaciones, Agua no facturada