



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del Servicio de agua potable y enfermedades
hídricas que presenta la población del cercado del
Distrito de Santiago - Ica, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. SALAZAR CARPIO Cesar Augusto

ASESOR:

Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

TRUJILLO - PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

DEDICATORIA

A mis familia, un agradecimiento especial a mis hijos quienes con su comprensión y emulo me brindan el soporte emocional para el logro de mis objetivos.

Cesar Augusto

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César vallejo por permitirme realizar mis estudios de post grado, especializándome en Gestión Pública hecho que redundará en mi vida profesional.

A los docentes que estuvieron a cargo de los cursos de Maestría en los diferentes semestres, por compartir sus experiencias y contribuir a mí desarrollo profesional.

Al Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto, por su orientación permanente durante el proceso de desarrollo de la presente investigación, a través de su apoyo y perseverancia he logrado culminar satisfactoriamente mi informe de investigación.

A los trabajadores de EMAPICA – Santiago así como a los usuarios de agua potable del distrito, por su participación en el recojo de información relevante para el presente, mi agradecimiento por su colaboración.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad del Servicio de agua potable y enfermedades hídricas que presenta la población del cercado del Distrito de Santiago - Ica, 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y la incidencia de enfermedades hídricas en el distrito de Santiago, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos exigidos por la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, espero que la investigación cumpla con las condiciones exigidas para su aprobación.

El autor

ÍNDICE

CARÁTULA

Página del Jurado

Dedicatoria Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

Índice

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Realidad problemática
- 1.2. Trabajos previos
- 1.3. Teorías relacionadas al tema
- 1.4. Formulación del problema
- 1.5. Justificación del estudio
- 1.6. Hipótesis
- 1.7. Objetivos

II. MÉTODO

- 2.1 Diseño de investigación
- 2.2 Variables, Operacionalización
- 2.3 Población, muestra
- 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad
- 2.5 Métodos de análisis de datos
- 2.6 Aspectos éticos

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1: Cuestionario sobre gestión de la comunicación

Anexo 1.2: Cuestionario sobre imagen corporativa

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos

Anexo 4: Registro de datos

Anexo 4.1 Registro de datos de la gestión de la comunicación

Anexo 4.2 Registro de datos de imagen corporativa

Anexo 5: Evidencia fotográfica

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1 calidad deservicio del agua potable en el distrito de Santiago-Ica, 2018
- Tabla 2 Administración del servicio de calidad del agua potable en el distrito de Santiago- Ica, 2018
- Tabla 3 Funciones operativas del servicio de calidad del agua potable en el distrito de Santiago- Ica, 2018
- Tabla 4 Cobertura del servicio de calidad del agua potable en el distrito de Santiago- Ica, 2018
- Tabla 5 Nivel de enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018.
- Tabla 6 Nivel de sustancias infecciosas que generan enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018
- Tabla 7 Nivel de sustancias tóxicas que generan enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018
- Tabla 8 Nivel de sustancias indirectamente relacionadas que generan enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018
- Tabla 9 Relación entre la Calidad del Servicio de agua potable y enfermedades hídricas que presenta la población del cercado del Distrito de Santiago - Ica, 2018
- Tabla 10 Relación entre la administración del servicio de la calidad del agua potable y la satisfacción del cliente en el distrito de Salas – Guadalupe, 2018
- Tabla 11 Relación entre las funciones operativas del servicio de la calidad del agua potable y la satisfacción del cliente en el distrito de Salas – Guadalupe, 2018
- Tabla 12 Relación entre la cobertura del servicio de la calidad del agua potable y la satisfacción del cliente en el distrito de Salas – Guadalupe, 2018

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1 calidad deservicio del agua potable en el distrito de Santiago-Ica, 2018
- Figura 2 Administración del servicio de calidad del agua potable en el distrito de Santiago- Ica, 2018
- Figura 3 Funciones operativas del servicio de calidad del agua potable en el distrito de Santiago- Ica, 2018
- Figura 4 Cobertura del servicio de calidad del agua potable en el distrito de Santiago- Ica, 2018
- Figura 5 Nivel de enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018.
- Figura 6 Nivel de sustancias infecciosas que generan enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018
- Figura 7 Nivel de sustancias tóxicas que generan enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018
- Figura 8 Nivel de sustancias indirectamente relacionadas que generan enfermedades hídricas en el distrito de Santiago - Ica, 2018
- Figura 9 Relación entre la Calidad del Servicio de agua potable y enfermedades hídricas que presenta la población del mercado del Distrito de Santiago - Ica, 2018
- Figura 10 Relación entre la administración del servicio de la calidad del agua potable y la satisfacción del cliente en el distrito de Salas – Guadalupe, 2018
- Figura 11 Relación entre las funciones operativas del servicio de la calidad del agua potable y la satisfacción del cliente en el distrito de Salas – Guadalupe, 2018
- Figura 12 Relación entre la cobertura del servicio de la calidad del agua potable y la satisfacción del cliente en el distrito de Salas – Guadalupe, 2018

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre Calidad del Servicio de agua potable y enfermedades hídricas que presenta la población del cercado del Distrito de Santiago - Ica, 2018.

Considerando que es una investigación de carácter cuantitativa, tipo básica, se empleó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 50 trabajadores de EMPAICA del distrito de Santiago - Ica, 2018; la muestra quedó constituida por los 50 trabajadores de EMAPICA – Santiago por tratarse de una muestra pequeña empleando para ello la técnica del muestreo censal. Para la recolección de datos se elaboró dos cuestionarios, uno para determinar el control de calidad del agua potable con 24 ítems, y otro para determinar el nivel de enfermedades hídricas con 24 ítems. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras y la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que existe una relación directa entre la Calidad del Servicio de agua potable y enfermedades hídricas que presenta la población del cercado del Distrito de Santiago - Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Pearson que asciende a 0,727 lo cual es considerada una relación directa y significativa.

Palabras claves: calidad de servicio del agua potable, enfermedades hídricas

ABSTRACT

The present investigation has as objective to evaluate the relation that exists between Quality of the Service of potable water and hydric diseases that presents / displays the population of the fence of the District of Santiago - Ica, 2018.

Considering that it is a quantitative research, basic type, the descriptive correlational design was used. The population consisted of 50 employees of EMPAICA from the district of Santiago - Ica, 2018; the sample was constituted by the 50 workers of EMAPICA - Santiago because it is a small sample, using the census sampling technique. For the collection of data, two questionnaires were prepared, one to determine the quality control of drinking water with 24 items, and another to determine the level of water diseases with 24 items. For the processing of data, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables and figures and inferential statistics for the verification of hypotheses.

The results showed that there is a direct relationship between the quality of drinking water service and water diseases that the population of the district of Santiago - Ica has, 2018. This is reflected in the Pearson correlation coefficient that amounts to 0,727 which It is considered a direct and significant relationship.

Keywords: quality of service of drinking water, water diseases