



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**Grado de satisfacción de los usuarios y calidad del agua
para consumo humano en la provincia de Ferreñafe -
2014**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAGÍSTER

EN GESTIÓN DE LOS SEVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Br. Carmela Trinidad Cabrejos Ugaz

ASESOR:

Mg. Kilder M. Carranza Samanez

CHICLAYO - PERU

2014

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A mi padre GUILLERMO NICANOR y mi madre DELIA SIMONA, con gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan.

Carmela Trinidad

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de investigación está dedicado a mi esposo Jorge F., mis hijos, Lucía B. y Jorge D., quienes son el motivo de mi esfuerzo.

A la población de Ferreñafe, que necesita mucho de sus hijos progresistas.

Carmela Trinidad

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Carmela Trinidad Cabrejos Ugaz, estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 16452701, con la tesis Titulada: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO EN LA PROVINCIA DE FERREÑAFE – 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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, setiembre del 2014.

Carmela Trinidad Cabrejos Ugaz.

DNI N° 16452701

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: "Grado de satisfacción de los usuarios y calidad del agua para consumo humano en la provincia de Ferreñafe" – 2014, con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por EPSEL SA y la calidad del agua para consumo humano en la provincia de Ferreñafe-2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado académico de Magister en Magister en gestión de servicios de salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

LA AUTORA

ÍNDICE

	Pag.
Carátula	1
Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración Jurada	5
Presentación	6
Índice	7
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Justificación	16
1.4 Limitaciones	16
1.5 Antecedentes	17
1.6 Objetivos	23
1.6.1 General	23
1.6.2 Especificos	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	25
2.1 Marco teórico	26
2.2 Marco conceptual	38

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	44
3.1 Variables	45
3.2 Operacionalización de Variables	46
3.2.1 Definición conceptual	46
3.2.2 Definición operacional	46
3.3 Metodología	47
3.3.1 Tipo de estudio	47
3.3.2 Diseño de estudio	47
3.4 Población y muestra	47
3.4.1 Población	47
3.4.2 Muestra	47
3.5 Método de investigación	48
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.7 Métodos de análisis de datos	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	50
4.1 Análisis e Interpretación de resultados	51
4.2 Discusión de los resultados	68
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	71
CONCLUSIONES	72
SUGERENCIAS	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	77

RESUMEN

El agua forma parte de todos los procesos naturales de la tierra, por lo que tiene un impacto en todos los aspectos de la vida y se ha convertido en el eje primordial del desarrollo de la sociedad a través de la historia. Pero también el agua de mala calidad o su escasez ha provocado enfermedades de origen hídrico, desnutrición, crecimiento económico reducido, inestabilidad social, conflictos por su uso y desastres ambientales, por lo que es necesario mantener un monitoreo constante de su calidad en el aspecto físico, químico y microbiológico según valores de la Organización mundial de la salud.

El presente trabajo se realizó en la zona urbana y periférica de la Provincia de Ferreñafe, en este contexto el problema de investigación se resume así: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por EPSEL SA y la calidad del agua para consumo humano en la provincia de Ferreñafe – 2014?

La metodología utilizada fue de campo y de laboratorio de análisis de agua, haciendo uso de un cuestionario validado por expertos

Los resultados mostraron que el grado de satisfacción de los usuarios es deficiente en un 100% en cinco aspectos y otros en forma parcial (7 aspectos).

Ningún pozo tubular brinda agua de calidad en su totalidad, en todos ellos existen 2 a 3 parámetros que se encuentran en exceso.

Los efectos negativos sobre los humanos y otros seres vivos son producidos por el exceso en el cloro, la conductividad eléctrica, dureza y la presencia de sales disueltas en el agua; así como, el exceso en la temperatura que altera otros parámetros.

Palabras claves: Usuarios, Calidad del agua, pozo tubular, parámetros, análisis de laboratorio, pH, conductividad eléctrica, cloro.

ABSTRACT

Water is part of all natural processes of the earth, so it has an impact on all aspects of life and has become the linchpin of the development of society through history. But poor water quality or shortage has caused waterborne diseases, malnutrition, reduced economic growth, social instability, conflicts over use and environmental disasters, so it is necessary to maintain a constant quality monitoring in physical appearance , chemical and microbiological values according to the world Health Organization.

This work was carried out in urban and peripheral area of the Province of Ferreñafe in this context the research problem is summarized as: What is the degree of user satisfaction with the service provided by EPSEL SA and water quality for human consumption in the province of Ferreñafe - 2014?

The methodology used was of field and laboratory water analysis, using a questionnaire validated by experts

The results showed that the degree of user satisfaction is deficient by 100% in five aspects and other partially (7 issues).

No borehole provides water quality in full, they all exist in 2 to 3 parameters that are in excess.

Negative effects on humans and other living beings are produced by the excess chlorine, conductivity, hardness and the presence of dissolved salts in water; and the excess in temperature altering other parameters.

Keywords: People, Water Quality, tubewell, parameters, laboratory analysis, pH, electrical conductivity, chlorine.

INTRODUCCIÓN

Considerando que la salud es un derecho y un bien público que se vive y se disfruta en el marco de la vida cotidiana, el proceso de salud-enfermedad de las personas depende de nosotros mismos y de las autoridades. Actualmente, a pesar de que se aprecia una mejora en los indicadores económicos, existen problemas de capacitación y sobre todo financiamiento para las empresas que prestan este servicio, para poder atender cuatro temas prioritarios que tienen relación con la cultura del agua como son la cantidad, calidad, oportunidad y vulnerabilidad de este líquido elemento.

El presente trabajo de Investigación sistematiza su contenido en conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por EPSEL y la calidad del agua para consumo humano en la Provincia de Ferreñafe, considerando que al realizar el correspondiente análisis de la problemática se constató que en esta Provincia se viene consumiendo agua de mala calidad y causando deterioro de las tuberías de conducción del agua que llegan a los domicilios (Vallejos E. , 2008)

Ante esta problemática se trazó como objetivos: determinar el grado de satisfacción de los usuarios de los diferentes sectores de la Provincia haciendo uso de encuestas , cuantificar los parámetros físico-químico y microbiológico del agua provenientes de los cinco pozos tubulares y ver su aptitud para su consumo; así como, identificar los efectos negativos que causan los excesos de estos elementos en el agua, que fundamentado en el trabajo realizado por el laboratorio de análisis de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque (DESA-GERESA) y la comparación con los valores permisibles de los diferentes parámetros, se espera lograr un aporte a la comunidad a fin de contribuir a la solución de la problemática existente.