



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio de agua y presencia de  
enfermedades diarreicas agudas en niños menores de  
cinco años en la Comunidad Nativa de Shushung,  
Departamento de Amazonas - 2015**

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

**AUTORA**

Bach. Patricia Gisela Álvarez Estrada

**ASESOR**

Mg. Daniel Reynoso Tantaleán

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2016**

Dr. Edwin MartinezLopez

Presidente

Dr. Luis Garay Peña

Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Vocal

**Dedicatoria**

A mis padres, a mi hijo, y a mi hermana Rosalía, por el apoyo que me brindan y el impulso que me motiva a esforzarme cada día.

### **Agradecimientos**

A los pobladores de la Comunidad de Shushung por su apoyo en la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindar una educación de calidad a los maestros que quieren obtener un alto nivel académico.

A mis amigos y compañeros de trabajo, al Eco. German López, Ing. Jorge Fuentes, Lic. Álvaro Romero, por su apoyo incondicional.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Patricia Gisela Álvarez Estrada, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08968673, con la tesis titulada “Calidad del servicio de agua y presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años en la Comunidad Nativa de Shushung, departamento de Amazonas, 2015”, 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. 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 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), auto plagio (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, 29 de agosto de 2015.

.....

Patricia Gisela Álvarez Estrada

D.N.I. 08968673

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Calidad del servicio de agua y presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años en la Comunidad Nativa de Shushung, Departamento de Amazonas, 2015”, realizado para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio de agua y las enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años de la comunidad nativa Shushung, departamento de Amazonas, 2015. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

Introducción

Marco metodológico

Resultados

Discusión

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas

Anexos

La autora.

## Introducción

La tesis titulada "Calidad del servicio de agua y presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años en la Comunidad Nativa de Shushung, departamento de Amazonas, 2015" consta de siete capítulos desarrollados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado nuevos conocimientos, conclusiones y sugerencias, todos ellos valiosos para nuestros propósitos.

En el primer capítulo, la introducción presenta los fundamentos que guiaron la investigación. Comprende los antecedentes, el marco teórico, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En cuanto a los antecedentes y el marco teórico, se revisaron tesis y artículos científicos nacionales y extranjeros, así como libros, normas, documentos de gestión y otras fuentes de información para finalmente plantear un objetivo general y tres específicos, los cuales tienen directa relación con las variables bajo estudio.

En el segundo capítulo, referente al marco metodológico, se presenta una definición conceptual y operacional de las variables de estudio. En cuanto al tipo de estudio, es aplicado, de diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra está conformada por 87 viviendas. El método de investigación es hipotético deductivo; la técnica de investigación a nivel de campo es la encuesta y los instrumentos aplicados los cuestionarios (uno para cada variable). El análisis estadístico de datos para la descripción y contraste de las hipótesis se hizo a través de los softwares Excel y SPSS.

En el tercer capítulo se describen la distribución de los datos y contrastan las hipótesis, con la interpretación correspondiente.

En el cuarto capítulo se discuten los resultados, evaluándolos e interpretándolos con respecto a los fundamentos del estudio, en armonía con la justificación y utilidad final, dentro los límites planteados. La interpretación también considera las amenazas a la validez interna, la imprecisión de las mediciones, la cantidad de pruebas, magnitud de los fenómenos observados y otras limitaciones.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones, correspondientes a cada una de las hipótesis planteadas, de una manera concisa.

En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones. El ministerio de vivienda, construcción y saneamiento debe establecer políticas de intervención y asesoramiento continuado a los representantes de los gobiernos locales a fin de intervenir en contra de esta problemática, aún más, en zonas con mayores índices de pobreza que son más vulnerables a este tipo de enfermedades.

Finalmente, el séptimo capítulo se indica las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora.



## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Presentación	vi
Índice	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
 <b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
	<b>17</b>
1.1. Antecedentes	18
1.1.1. Antecedentes nacionales	18
1.1.2. Antecedentes internacionales	18
1.2. Marco Teórico	28
1.2.1. Calidad del servicio	28
1.2.2. Variable calidad del servicio de agua	33
1.2.3. Dimensiones de calidad del servicio de agua	37
1.2.3.1. Accesibilidad al servicio de agua	37
1.2.3.2. Sostenibilidad del servicio de agua	40
1.2.3.3. Continuidad del servicio de agua	43
1.2.4. Variable enfermedades diarreicas agudas	44
1.2.5. Dimensiones de la variable enfermedades diarreicas agudas	47
1.2.5.1. Hábitos de Higiene	47

1.2.5.2. Incidencia de las enfermedades	51
1.3. Justificación	52
1.3.1. Justificación metodológica	52
1.3.2. Justificación Legal	53
1.4. Problema	53
1.4.1. Problema general	56
1.4.2. Problemas específicos	56
1.5. Hipótesis	57
1.5.1. Hipótesis general	57
1.5.2. Hipótesis específicas	57
1.6. Objetivos	58
1.6.1. Objetivo general	58
1.6.2. Objetivos específicos	58

## **CAPÍTULO II**

<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>59</b>
2.1. Variables	60
2.1.1. Definición Conceptual	60
2.1.2. Definición operacional de las variables	60
2.2. Operacionalización de variables	60
2.3. Metodología	62
2.4. Tipo de estudio	62
2.5. Diseño	63

2.6.	Población, muestra	64
2.6.1.	Población	64
2.6.2.	Muestra	64
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.7.1.	Técnicas	66
2.7.2.	Instrumentos	67
2.7.3.	Validez y confiabilidad	68
2.8.	Métodos de análisis e interpretación de datos	70
2.9.	Aspectos éticos	72

### **CAPÍTULO III**

<b>RESULTADOS</b>	<b>73</b>	
3.1.	Descripción	74
3.1.1.	Descripción de la variable calidad del servicio de agua	74
3.1.2.	Descripción de la dimensión accesibilidad del servicio de agua	75
3.1.3.	Descripción de la dimensión sostenibilidad del servicio de agua	75
3.1.4.	Descripción de la dimensión continuidad del servicio de agua	77
3.1.5.	Descripción de la variable enfermedades diarreicas agudas	78
3.1.6.	Descripción de la dimensión hábitos de higiene	79
3.1.7.	Descripción de la dimensión incidencia de enfermedades	80
3.1.8.	Descripción de la calidad del servicio de agua y de presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años	<b>Error</b>

**! Bookmark not defined.**

3.1.9.	Descripción de la accesibilidad del servicio de agua y de presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años	Error
	<b>! Bookmark not defined.</b>	
3.1.10.	Descripción de la sostenibilidad del servicio de agua y de presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años	Error
	<b>! Bookmark not defined.</b>	
3.1.11.	Descripción de la continuidad del servicio de agua y de presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años	Error
	<b>! Bookmark not defined.</b>	
3.2.	Contraste de hipótesis	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.2.1.	Prueba de normalidad	Error
	<b>! Bookmark not defined.</b>	
3.2.2.	Hipótesis general	81
3.2.3.	Hipótesis específicas	82
<b>CAPÍTULO IV</b>		
	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>85</b>
<b>CAPÍTULO V</b>		
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>89</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>		
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>91</b>

## CAPÍTULO VII

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>94</b>
Anexo 01: Matriz de Consistencia	<b>103</b>
Anexo 02: Operacionalización de las variables	<b>104</b>
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos	<b>106</b>
Anexo 04: Base de datos calidad de servicio	<b>109</b>
Anexo 05: Base de datos enfermedades diarreicas	<b>113</b>
Anexo 06: Validación de expertos	<b>117</b>

### Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variable calidad del servicio de agua	60
Tabla 2 Operacionalización de variable presencia de enfermedades diarreicas	61
Tabla 3 Validadores del instrumento	69
Tabla 4 Escala de confiabilidad	69
Tabla 5 Confiabilidad de las variables	70
Tabla 6 Distribución de los niveles de la variable calidad del servicio de agua	74
Tabla 7 Distribución de los niveles de la dimensión accesibilidad del servicio de agua	75
Tabla 8 Distribución de los niveles de la dimensión sostenibilidad del servicio de agua	76
Tabla 9 Distribución de los niveles de la dimensión continuidad del servicio de agua	77
Tabla 10 Distribución de los niveles de la variable enfermedades diarreicas agudas	78
Tabla 11 Distribución de los niveles de la dimensión hábitos de higiene	79

Tabla 12 Distribución de los niveles de la dimensión incidencia de enfermedades	80
Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables calidad del servicio de agua y presencia de enfermedades diarreicas agudas	83
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión accesibilidad del servicio de agua y la presencia de enfermedades diarreicas agudas	84
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión sostenibilidad del servicio de agua y la presencia de enfermedades diarreicas agudas	85
Tabla 16 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión continuidad del servicio de agua y la presencia de enfermedades diarreicas agudas	86

### Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de la variable calidad del servicio de agua	74
Figura 2: Niveles de la dimensión accesibilidad del servicio de agua	75
Figura 3: Niveles de la dimensión sostenibilidad del servicio de agua	76
Figura 4: Niveles de la dimensión continuidad del servicio de agua	77
Figura 5: Niveles de la variable enfermedades diarreicas agudas	78
Figura 6: Niveles de la dimensión hábitos de higiene	79
Figura 7: Niveles de la dimensión incidencia de enfermedades	80
Figura 12: Dispersión de puntos de la calidad del servicio de agua y de presencia de enfermedades diarreicas agudas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio de agua y las enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años de la comunidad nativa Shushung, distrito de Imaza, departamento de Amazonas, 2015.

La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo. Ésta fue de tipo aplicado, de diseño no experimental, con un alcance descriptivo correlacional y transversal. La técnica utilizada fue la entrevista y la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. La población encuestada estuvo constituida por el conjunto de todas las viviendas particulares y sus integrantes, residentes de la comunidad nativa de Shushung, quedando conformada por un total de 113 viviendas y la muestra consistieron en 87 viviendas. La técnica empleada fue la encuesta.

Los resultados obtenidos de la hipótesis general y de las tres hipótesis específicas formuladas, señalan que existe relación inversa y significativamente fuerte entre la calidad del servicio de agua y la presencia de enfermedades diarreicas agudas en niños menores de cinco años de la comunidad nativa Shushung, departamento de Amazonas, 2015. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue igual de  $-0.666$  entre las variables calidad del servicio de agua y de enfermedades diarreicas agudas con una significancia

$\rho=0.000 < 0.05$ , lo cual lleva a no rechazar la hipótesis general planteada.

**Palabras clave:** Accesibilidad, sostenibilidad y Calidad del servicio, enfermedades diarreicas agudas.

### Abstract

This research aimed to determine the relationship between the quality of water service and acute diarrheal diseases in children under five years of the native community Shushung, Imaza district, department of Amazonas. 2015.

The methodology corresponded to research with a quantitative approach. This rate was applied, non-experimental design, with a cross-sectional descriptive correlational and scope. The technique used was the interview and survey, using a questionnaire as a tool. The survey, using a questionnaire as a tool. The survey population consisted of the set of all private households and their members, residents of the native community of Shushung, being comprised of a total of 113 homes and the sample consisted of 87 houses. The technique used was the survey.

The result of the general hypothesis and the three specific hypotheses, indicate that there is significantly direct and inverse relationship between the quality of water service and the presence of acute diarrheal diseases in children under five years of the native community Shushung, department of Amazonas, 2015, the result of Spearman's rank correlation coefficient was equal to  $-0.666$  between the variable quality of water service and acute diarrheal diseases with significance  $\rho = 0.000 < 0.05$ , which leads to not reject the general hypothesis.



**Key Words:** accessibility, sustainability and quality of service, acute diarrheal diseases.