



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión empresarial y calidad de servicio de agua en la Empresa  
Prestadora de Servicios Moyobamba S.A., 2021

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

#### **AUTOR:**

Parodi Ramírez, Yuri Gary (ORCID: 0000-0002-6321-1783)

#### **ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

En memoria a mi querido Padre Ernesto José Parodi Laynes, por haber sido siempre mi guía y ejemplo, que me enseñó en cada momento con amor y perseverancia que las metas y los sueños se pueden cumplir.

A mi esposa Jackeline y mi querido hijo Gianluigi Ernesto, porque son mi más grande motivación para seguir adelante y sobre todo por el apoyo incondicional para cumplir con mis objetivos personales y profesionales.

**Yuri Gary**

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento con amor y respeto para para mi hermosa familia, amigos y compañeros de trabajo, por su apoyo brindado, lo que me ha permitido ejecutar eficientemente el presente trabajo.

Agradezco además a la EPS Moyobamba S.A., por brindarme las facilidades, para efectuar mi investigación, colaboradores y la alta dirección por el apoyo brindado para lograr mis metas y objetivos trazados.

**El Autor**

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA .....	34
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	34
3.2.Variables y Operacionalización .....	34
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	34
3.4. Técnica e instrumento de datos, validez y confiabilidad .....	35
3.5.Procedimientos .....	38
3.6. Métodos de análisis de datos .....	39
3.7. Aspectos éticos .....	39
IV. RESULTADOS .....	40
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES .....	53
VII. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS .....	57
ANEXOS .....	62

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	31
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	31
<b>Tabla 3.</b>	Nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	32
<b>Tabla 4.</b>	Nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021. ....	33
<b>Tabla 5.</b>	Relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	34
<b>Tabla 6.</b>	Relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	34
<b>Tabla 7.</b>	Relación entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	35
<b>Tabla 8.</b>	Relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	35
<b>Tabla 9.</b>	Relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	36
<b>Tabla 10.</b>	Relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.....	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Dispersión entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua.....	37
------------------	---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 15,839 usuarios y la muestra fue de 137 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión empresarial, es regular en 45 %, la calidad de servicio, es regular en 41 %. Concluyendo que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

**Palabras clave:** Gestión, empresa, servicio.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between business management and the quality of water service in the EPS Moyobamba SA, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 15,839 users and the sample was 137 users. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of business management is regular in 45%, the quality of service is regular in 41%. Concluding that there is a high and significant positive relationship between business management and the quality of water service in the EPS Moyobamba SA, 2021, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.997 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ).

**Keywords:** Management, company, service.

## I. INTRODUCCIÓN

Los diversos cambios de la economía a nivel mundial, han generado que los diferentes gobiernos, se vean obligados a implementar medidas y procedimientos que permitan incrementar la eficiencia en la gestión. Asimismo, dentro del ámbito empresarial, ha permitido analizar, la implantación de nuevas estrategias comerciales que posibiliten incrementar el nivel de posicionamiento en el mercado y garantizar el crecimiento constante en una época tan crítica ocasionada por múltiples factores como la salud (Jiménez. 2018, p. 11). De esta manera a la hora de analizar el desempeño del desarrollo de la gestión empresarial existen diversos factores y enigmas que afectan notoriamente a la productividad de los colaboradores, al mismo tiempo, repercute en la calidad de la experiencia que se ofrece a los usuarios, de modo que, la gestión organizacional se ha convertido en un tema de mucha relevancia que permiten mejorar los procesos, fases y procedimientos internos que conducen al potenciamiento de la calidad que se ofrece al público, incrementando las posibilidades de satisfacción y fidelización; sin embargo, esta realidad, aún atraviesa un periodo crítico debido a las deficiencias para ser implementadas en las empresas (Tubay, 2018, p. 21).

En el contexto peruano, las instituciones públicas, en los diferentes niveles de gobierno, existen lineamientos que posibilitan el desarrollo de las actividades conducentes a una adecuada gestión de los recursos, tanto humanos como financieros, al margen de estas disposiciones, los gobiernos tienen la libertad de adecuar ciertas normativas para acondicionarlas a la realidad local, permitiendo la mejora de las necesidades de manera eficiente y direccionada. Sin embargo, a pesar de ello, existen deficiencias para implementar apropiadamente la gestión organizacional, lo cual se ve reflejado en la ineficiencia de los procedimientos administrativos; por lo tanto, las entidades carecen de una planificación eficiente y la organización no está cohesionada al cumplimiento de los propósitos. Asimismo, no existe lineamientos de dirección debido a la falta de los conocimientos necesarios para ejercer el liderazgo, finalmente, no se aplican actividades de control de manera eficiente para conocer el estado del cumplimiento de las actividades

planificadas, lo cual repercute sobre la calidad de servicio entregado al público usuario. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p. 2). En ese sentido, conforme a la publicación del Diario El Comercio (2018), en base al informe de la Defensoría del Pueblo, en el año 2017, acopió un total de 33,748 reclamos hacia entidades estatales, correspondiente a un nivel muy alto de incidencias. Por lo que se deduce que no se están brindando los servicios estatales con la calidad que el público merece, dentro de ello el 22.4% representa a las municipalidades, el 14.7% a la Dirección Regional de Educación; asimismo, el 14.2% representa a la Oficina Normalización Previsional.

A nivel local, la empresa prestadora de los servicios EPS Moyobamba S.A. que tiene como propósito principal brindar una prestación efectiva en los servicios de saneamiento en el ámbito urbano del distrito de Moyobamba, actualmente no presenta el nivel de eficiencia requerido para el servicio de agua potable. Esto se ve determinado por la baja continuidad, cortes no programados y desabastecimiento del servicio en los diferentes sectores operacionales; asimismo, la capacidad financiera no permite ejecutar inversiones de impacto y que brinden una solución factible, confiable y eficaz ante la demanda del servicio de agua, lo cual afecta a la calidad de servicio entregada hacia el público. Dicha información se encuentra reflejada en los reclamos presentes en el libro de reclamaciones y cargos recibidos.

Del mismo modo, la ausencia de personal capacitado e idóneo, genera que se retrase el cumplimiento de disposiciones y directivas emitidas por las instancias superiores. Por lo tanto, es necesario la implementación de personal capacitado para atender las necesidades del usuario; a ello, se suma la inadecuada puesta en marcha de las políticas, lineamientos y planes del desarrollo urbanístico de la localidad lo que ha ocasionado un estancamiento respecto al ordenamiento de la ciudad, limitando la atención de los servicios básicos siendo uno de ellos y el más esencial para en la calidad de vida de las personas, el servicio de agua potable. Estos servicios no son atendidos en la oportunidad y calidad necesaria básicamente por impedimentos del orden técnico, presentándose además déficit en la oferta

de agua por falta de inversiones que permitan contar con mayores infraestructuras de captación, tratamiento y distribución, de agua potable en el ámbito de explotación de la EPS Moyobamba S.A.

En ese sentido y concordante a la realidad problemática desarrollada, es necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? También los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es el nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021?, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A.,2021? ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021?

Asimismo, de acuerdo a lo descrito esta investigación será **conveniente**; debido a que permitirá brindar soluciones a la problemática encontrada ya que se proporcionará alternativas de mejora para las variables de investigación. En cuanto a su **relevancia social**, será importante puesto que contribuirá como documento de referencia ante investigaciones posteriores, así como también se constituirá como una herramienta informativa para las instituciones o empresas de servicios públicos con similar problemática y que les permita mejorar sus servicios brindados hacia la población, además presenta un **valor teórico**; debido a que brindara aportes de diferentes teorías expuestas por diversos autores que describirán cada variable de estudio. De la misma forma, será de **utilidad práctica** ya que los hallazgos encontrados permitirán a los funcionarios y directivos tomar decisiones precisas y adecuadas en el manejo de la gestión empresarial para que se dé una adecuada calidad de servicio de agua. Finalmente, con relación a la

**utilidad metodológica**, permitirá la creación de nuevos instrumentos, los cuales puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

Con respecto a lo detallado anteriormente, resulta imprescindible plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Así como también los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Conocer el nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Evaluar el nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Analizar el nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Demostrar la relación entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Describir la relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Explicar la relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

En este contexto es preciso indicar como **hipótesis general**:  $H_i$ : Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. **Hipótesis específicas**:  $H_1$ : El nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena.  $H_2$ : El nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena.  $H_3$ : El nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena.  $H_4$ : El nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena.  $H_5$ : Existe relación positiva alta y significativa entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.  $H_6$ : Existe relación positiva alta y significativa entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.  $H_7$ : Existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.  $H_8$ : Existe relación positiva alta y significativa entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se menciona, Toral et al. (2019), en su investigación que fue tipo básica, de diseño no experimental, con una población de 204 colaboradores, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Concluyó que, los resultados encontrados, permiten establecer que las variables poseen relación, de modo que el desarrollo de una buena gestión empresarial, permite mejorar la calidad del servicio entregado hacia el público, debido a que si la planificación de los objetivos se realiza de manera eficiente, este contemplará al usuario como elemento de suma importancia para el desarrollo empresarial, por lo cual, determinará actividades que ayuden a mejorar la calidad a fin de satisfacer mejor sus necesidades. Además, se determinó que los usuarios brindan mayor importancia a los elementos tangibles como factores que generan satisfacción tanto a sus necesidades como a sus percepciones emocionales debido a que son elementos que pueden ser vistos y palpados, lo cual genera confianza. Por lo tanto, es necesario que se perfeccione este aspecto fundamental para poder brindar la oportunidad de una buena experiencia de compra al usuario, no solo como elementos diferenciados, sino como cumplimiento a una de las responsabilidades para con los usuarios. Ello ayuda a generar vínculos de valor capaces de perdurar en el tiempo como lazo fundamental para la satisfacción basada en la calidad de servicio brindado de manera integral.

Yovera & Rodríguez (2018), en su estudio de tipo evaluativo, no experimental, la población y muestra fueron clientes de las 2 centrales A y B, como técnica se usó la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, las organizaciones analizadas poseen colaboradores capacitados para el desarrollo de sus actividades como parte de su responsabilidad de esta forma se afirma que la calidad el servicio que se entrega a los clientes y usuarios están aseguradas, por lo tanto, las prácticas eficientes de los colaboradores inciden de forma directa en la calidad el servicio, debido a que estos son los responsables de llevar a cabo cada proceso, de esta manera, se concibe las necesidades de la organización en capacitar a la fuerza laboral para desarrollar al máximo su potencial y diseñar

estrategias necesarias para fortalecer la calidad como un instrumento diferenciador dentro de los servicios ofrecidos.

Padilla et al. (2018), en su investigación que fue tipo descriptiva, de diseño no experimental, la población fue el acervo documental, la técnica fue la guía documental. Concluyeron que, dentro de las actividades turísticas, más allá de un paraje llamativo, la calidad con la que se atiende a los usuarios, es de suma importancia para determinar su satisfacción y el retorno del mismo. Por lo cual, se establece que cuando hablamos de calidad, entran a tallar diferentes elementos que conforman un constructo que al final se llama calidad total, con lo cual es posible satisfacer las necesidades de las personas. En este sentido, se determina a la calidad de servicio como un elemento de mayor relevancia capaz de incidir de manera directa sobre la satisfacción de los usuarios, debido a que está centrada en atender las demandas básicas de los usuarios como parte de las estrategias para entregar un servicio centrado en las características del público. A partir de ello, se incrementa las posibilidades de mejorar no solo la satisfacción, sino que también fortalecerán los vínculos de valor capaces de establecer relaciones comerciales duraderas que perduren en el tiempo como elemento imprescindible para mejorar la imagen institucional. Además, brindar un servicio de calidad permite mejorar la vida del público mediante el uso de los servicios proporcionados que cumplan las expectativas esperadas.

A nivel nacional, Condori (2018), en su investigación que fue tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental, la población y muestra fue de 98 individuos, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Concluyó, al haber encontrado un valor de correlación igual a 0.888, de acuerdo al coeficiente de Pearson, se determina que las variables se correlacionan de manera positiva y a la vez alta. De esta manera permite establecer que la organización mientras logre mejorar la gestión administrativa, logrará incrementar la calidad de servicio que se entrega al público. Esto como resultado de la correlación que une a las variables, por lo tanto, es beneficioso para la organización desarrollar esta variable independiente, conociendo los resultados bilaterales que proporciona.

Adicionalmente, se determinó que dentro de los factores que resaltan en la variable gestión administrativa es la realización de las actividades de planificación estratégica, las cuales están orientadas a analizar la realidad para poder determinar las estrategias y actividades que serán necesarias para aprovechar las oportunidades de crecimiento. Por lo tanto, en esta etapa es fundamental que debe efectuarse bajo estándares de eficiencia para lograr resultados sobresalientes que lleven a la organización hacia el logro de los objetivos estratégicos y prospectivos trazados. Esto trae no solo beneficio a nivel organizacional, sino que además posibilita que los colaboradores puedan alcanzar sus objetivos personales trazado en materia laboral y profesional. Por lo tanto, posibilitará la eficiencia en la entrega de los servicios a los usuarios bajo el cumplimiento de los estándares exigidos por la ley buscando la satisfacción de los usuarios.

Flores (2017), en su investigación que fue tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 45 directivos de las empresas, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Concluyó que, de acuerdo a la respuesta de los encuestados conformados por usuarios de la empresa de transporte, estos tienen una mala percepción sobre la calidad de servicio brindada por la empresa. Asimismo, se logró conocer que dentro de los factores que generan una mala percepción, se encuentran la mala calidad y estado de las unidades móviles que se utilizan para el transporte. Ello no permite tener comodidad al momento del viaje, lo cual genera una mala experiencia que repercute sobre la proyección de calidad recibida por parte de la empresa.

Ñañez, Niño y Angulo (2017), en su investigación que fue tipo aplicada explicativa, de diseño no experimental, la población y muestra fue el acervo documental, la técnica fue la observación documental. Concluyeron que, el desarrollo de actividades orientadas a la mejora de la calidad de servicio entregada hacia el público, tiene repercusión positiva sobre la satisfacción del público. De modo que permite establecer una relación entre las mejoras de los procesos internos con la mejora de la calidad que se entrega hacia el público, el cual a su vez genera satisfacción que permite capitalizarla para la

fidelización que es de suma importancia para el desarrollo empresarial. Además, se logró determinar que los desarrollos de actividades permiten mejorar la calidad en el servicio como parte de la iniciativa de la empresa para convertirse en un ente altamente competitivo en el mercado y ser un referente dentro de las entidades que se desenvuelven en el mismo sector alcanzando resultados por encima de lo esperado a pesar de las contingencias y adversidades que se presenten.

A nivel local, Choy (2019) en su investigación básica, no experimental, la población y muestra fue 35 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, con un valor de 0.789 se logró establecer una clara relación entre el desarrollo de actividades de gestión empresarial con la calidad de servicio que se entrega hacia los usuarios que asisten a la entidad, de esta manera, se afirma que a medida que la institución desarrolle una adecuada gestión interna en torno al desarrollo del proceso administrativo tendrá mayores posibilidades de contar con elementos y atributos suficientes para mejorar el servicio que se brinda a los clientes externos ofreciendo una experiencia fuera de lo común, esto en pos de la respuesta obtenida acerca de la correlación que existe entre las variables lo cual provoca mejoras en el proceso de transmisión de calidad.

Guevara (2018), en su investigación que fue tipo básica, de diseño no experimental, la población y muestra es de 25 clientes, la técnica fue la encuesta, el instrumento, el cuestionario. Concluyó que, tras haber obtenido un valor de correlación igual a 0.976 se determina que las variables se relacionan de manera positiva dentro de un nivel muy alto, por lo que, cada mejora en la gestión empresarial, tendrá un alto efecto sobre la calidad de servicio puesto a disposición del público. Por lo tanto, será muy beneficioso para la organización el desarrollo de estas actividades de gestión, teniendo en cuenta que, además de otros beneficioso, permite entregar una mejor calidad hacia el público, posibilitando la satisfacción necesaria para la fidelización. Asimismo, se recopiló información que revela la apreciación de los encuestados sobre los indicadores más relevantes considerados por los usuarios del servicio. Estos detallan que el 65% considera que los elementos

tangibles son considerados como representativos debido a que brindan confianza y expresan la responsabilidad de la entidad para satisfacer las necesidades del público, al mismo tiempo que permiten tener una mejor experiencia debido a la comodidad que proveen. El 27% considera que la calidad con la que la entidad atiende al público es un factor muy importante, para lo cual es necesario que la entidad realice mejoras en sus procesos e indicadores internos como parte de sus estrategias para obtener mejoras. Además, el 8% considera que el elemento empatía es relevante debido a que permite captar las necesidades del público de manera efectiva, lo cual proporciona la oportunidad de sugerir la mejor opción posible para satisfacer sus necesidades.

León (2017), en su investigación que fue tipo descriptiva, de diseño no experimental, la población 219 usuarios, la muestra fue 139 usuarios, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Concluyó que, después de encontrar un valor de correlación igual a 0.806 se establece que las variables desarrolladas en la OSCE Tarapoto, se correlacionan, determinando que, a mejor desarrollo de las actividades orientadas a la gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio ofrecido a los usuarios. Esto es muy beneficioso no solo para el fortalecimiento de su imagen, sino también para la satisfacción del usuario que posibilita la recuperación de la institucionalidad necesaria para el respaldo por parte del público.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, se menciona como primera variable a la **gestión empresarial**. Según Sánchez (2013) la gestión empresarial, consiste en el desarrollo del proceso administrativo como herramienta principal para gestionar los recursos tanto financieros como humanos que pertenecen a la empresa, a fin de utilizarlos bajo estándares de eficiencia que ayuden al logro de los objetivos relacionadas al crecimiento y mejora de la competitividad. (p. 32). Además, Hernández (2011) afirma que, el uso del proceso administrativo dentro de la gestión de los recursos empresariales, incrementa las posibilidades de éxito en el logro de los objetivos. Esto debido a que el proceso consta de etapas debidamente

cohesionadas que posibilitan la integración de actividades y recursos en función al desarrollo. (p. 2). A su vez Gitman (2008) afirma que la gestión empresarial no es más que las actividades desarrolladas por los directivos para el aprovechamiento adecuado de los recursos con los que cuenta la organización, de modo que cada uno de ellos cumplan las funciones que les corresponde y hagan más posible el logro de los objetivos. (p. 14).

Según lo expuesto por Mora et al. (2016) cuando una empresa desarrolla la gestión empresarial de manera eficiente, no solo obtiene mejoras a nivel de empresa como el logro de los objetivos, sino que los beneficios son bilaterales, es decir, también ayuda a que los colaboradores que componen la empresa, logren sus objetivos a nivel personal, generando desarrollo en ambos sentidos, lo cual incrementa la fidelización interna, al mismo tiempo que fortalece el compromiso organizacional, necesario para seguir creciendo. (p. 513)

Asimismo, Hernández (2011), La gestión empresarial, se basan en el proceso de desarrollar un conjunto de gestiones administrativas como instrumentos para la participación de todos los procesos requeridos por la institución, en ella ingresan los recursos financieros y el talento humano que son realizadas por la misma institución, el proceso de desarrollo maximiza la eficiencia y ayuda al cumplimiento de las metas institucionales, a fin de mejorar la competitividad en cada uno de sus trabajadores y de la institución como modelo de desarrollo. El concepto de gestión empresarial se pasa generalmente en los recursos que tiene la institución para incrementar y maximizar los objetivos empleados a llegar al logro organizacional. Estos logros constan de niveles relacionadas a la intervención de algunas capacidades y actividades que utilizan para lograr los objetivos en común, además utilizan los recursos que tiene la organización para el cumplimiento óptimo de su desarrollo.

Por ello Mora et al. (2016) Teniendo como este concepto se puede entender que la gestión empresarial son actividades que se desarrollan para el mejoramiento adecuado de la institución, utilizando los recursos disponibles con las que cuenta la institución, de modo que cada uno de estas actividades

puedan cumplir el desarrollo y por supuesto el cumplimiento de cada una de las metas que tiene la organización. Es así que cuando una organización desempeña la gestión empresarial de manera óptima, puede llegar a cumplir todos los objetivos retrasados, así también brinda apoyo a cada uno de sus trabajadores en cuanto a los desempeños específicos o individuales que estén trazados, logrando así que la empresa y su personal se vean favorecidas, mejorando la fidelización y el compromiso laboral dentro de las organizaciones, al mismo tiempo desarrollando un crecimiento dentro de los trabajadores para cumplir los objetivos.

Nos indica que las organizaciones realizan procesos de desarrollo administrativo, para el cumplimiento eficiente de cada uno de sus procesos, cada uno de estos pueden ser percibidos como mejora administrativa ya que a través de estas herramientas se tendrán mayores responsabilidades para el cumplimiento de cada una de las metas, de esta manera las actividades realizadas, forman parte del desarrollo empresarial de cada organización. De esta manera las actividades se desarrollan de manera ordenada y estructurada, permitiendo que los procesos de desarrollo, se realicen de forma planificada y sistemática ordenando todas las ideas y buscando nuevas alternativas que ofrezcan beneficios tanto al colaborador como a la entidad. (Suárez, 2018)

Se sabe que la gestión empresarial empieza desde la planificación, en la cual se inician, desde las necesidades que tiene una organización, por cubrir o alcanzar cada una de las metas fijándose el posicionamiento del mercado. Siendo así importante buscar los procesos y activa necesarias para llevarlo a cabo, de modo que y cuando éste haya terminado apliquen evaluaciones o controle los procesos realizados, y también es importante organizar el orden de cada una de los procesos necesarios para alcanzar los objetivos realizados administrando bien las funciones, responsabilidades a dichos colaboradores. Esta actividad es importante que esté bien estructurada y coordinada ya que los métodos empleados son importantes para llegar al objetivo.

Como tercer punto tenemos la dirección este proceso administrativo se conceptualiza como el esfuerzo de cada uno de los trabajadores para checar a los objetivos de las empresas, en ella encaminará los ordenamientos mediante el cual se quiere dirigir cada uno de la operación que servirán para obtener la eficiencia productiva mediante las evaluación y motivaciones laborales.

Asimismo, es control medirá por medio de las evaluaciones las actividades en la cual la gestión administrativa este deficiente, buscando alternativas que ayuden a mejorar el desempeño organizacional e individual de cada uno de los trabajadores, facilitando el logro y el cumplimiento de las metas organizacionales. (López, et al, 2021)

La gestión administrativa Weihrich (2016), desarrolla un sinfín de tareas para la mejora de una organización es así que su finalidad es evaluar la forma correcta de poder utilizar cada una de tus procesos para la maximización de cada uno de estos por ello es importante, la utilización de herramientas estratégicas para su análisis evaluación de las oportunidades con las que se cuentan. Es así para su correcto funcionamiento es importante contar con personas capacitadas y preparadas para el desarrollo del proceso, de este modo se podrá aprovechar cada una de las habilidades con las que desempeña este cargo, es importante que el profesional tenga experiencia en el desarrollo de sus procesos de gestión administrativa. En función a las actividades que la organización emplea deben estar orientadas a las metas empleadas, de manera que cada una de estas conduzcan al logro de todos los objetivos, esto implica el talento humano, económico y financiero que integran el desarrollo de estrategias sobre el crecimiento y la competencia organizacional.

Asimismo, Suárez (2018) sostiene que cuando las empresas desarrollan sus actividades conforme a lo previsto poseen mayores probabilidades de alcanzar éxito en su gestión dado al sistema está implementado. De manera que el trabajo se desarrolla de forma ordenada y sistemática, produciendo que cada actividad desarrollada esté planificada, por lo que no se dejará nada a la improvisación, con lo cual, se asegura el logro de la visión. (p. 48).

Aunado a ello, López, et al (2021) sostienen que la gestión empresarial inicia con la etapa de planificación, en la cual se tiene en cuenta todas aquellas necesidades que tiene la empresa, al mismo tiempo se determinan las actividades y recursos que son necesarios para poder sobrellevarlo y alcanzar el desarrollo, de modo que al final cuando se apliquen las actividades de control, se tenga una base sustentada sobre la cual realizar el control. De esta manera, se obtiene una lista de cotejo para determinar si estas se van cumpliendo de manera eficiente tanto en calidad y tiempo, en consecuencia, al encontrarse algún error, se corrija en el momento adecuado. (p. 488)

Para Koontz (2004) el desarrollo de la gestión administrativa tiene la finalidad al realizar la mejora con la que se puede usar los recursos y capacidades institucionales, de manera que, se pueda obtener mejores resultados en función a cada uno de los procesos que se desarrollan. Por lo tanto, es necesario la aplicación de un profundo análisis estratégico que permita visibilizar las oportunidades y aprovecharlas. Por su parte, Silva (2016), afirma que la gestión de las empresas, debe estar a cargo de personas debidamente preparadas y con experiencia en el desarrollo del proceso de gestión, de modo que pueda aprovecharse cada oportunidad. Bajo esa misma perspectiva, Coulter (2016), la gestión de las actividades dentro de la empresa, deben estar en función a los objetivos planificados, de manera que cada uno ellas conduzcan al logro de los objetivos. De igual modo, Weihrich (2016), sostiene que, la gestión empresarial, involucra a diferentes recursos tanto económicos, financieros y humanos, que integrados posibilitan el desarrollo de actividades estratégicas hacia el crecimiento empresarial competitivo.

Bajo este devenir de ideas, Chiavenato (2009) menciona que, la gestión empresarial cuenta con cuatro etapas importantes que hacen posible el aprovechamiento de los recursos en pro del desarrollo. (p. 10). Por su parte, Peña (2021) afirma que, la estructura organizacional, es pieza importante para el logro de los objetivos a nivel general; al mismo tiempo que sirve de

orientación a los colaboradores para conocer el lugar que ocupan y a quien reportar en caso de presentarse algún inconveniente. (p. 724)

Según López y de la Garza (2019) sostienen que, un elemento que posibilita el desarrollo empresarial, radica en la eficiencia con la que se apliquen las actividades de gestión. Por lo tanto, es necesario que se encargue esta función a profesionales debidamente preparados de modo que se asegure la eficiencia del proceso y el alcance de las metas. (p. 360). La gestión dentro de las empresas, es una actividad que puede considerarse como fundamentalmente necesaria, debido a que posibilita el uso adecuado de los recursos mediante actividades planificadas y estructuradas que hacen posible el desarrollo y utilización eficiente de los recursos. (Hernández, Barrios y Martínez, 2018, p. 183-184)

En cuanto a la administración gerencial, en tanto que es herramienta clave de gestión, López (2021) sostiene que, cuando se aplica la gestión dentro de la empresa, esta facilita el uso de los recursos de manera estructurada y sustentada sobre objetivos bien definidos (p. 60). Asimismo, Vargas, Solarte y Moreno (2012) afirman que, dentro del proceso de gestión, se lleva a cabo la aplicación del liderazgo como herramienta para dirigir al personal; tomando como elemento de guía que facilita la confianza y el desarrollo del trabajo en equipo necesario para alcanzar mejores resultados. Por lo tanto, la gestión de la empresa involucra una serie de actividades y procedimientos profesionales que requieren de personas capacitadas. (p. 250- 251)

Los autores Díaz y Salazar (2021), afirman que cuando la gestión empresarial es aplicada de forma eficiente se convierte en una herramienta que premedita el crecimiento y desarrollo a través del alcance oportuno de los objetivos y metas que se han establecido inicialmente, de esta forma, la organización encuentra el mejor camino para optimizar sus recursos y actividades posibilitando su crecimiento prospectivo y sustentable en el tiempo (p. 20). En cuanto a la importancia de la gestión empresarial, para Sánchez (2013) está radica en la posibilidad que proporciona para el crecimiento de la institución por medio de la planeación anticipada acerca de las acciones y actividades que se pretenden poner en marcha; asimismo,

comprende la organización adecuada de las personas y la distribución de los recursos financieros y económicos, dirección de las personas a través del liderazgo y finalmente a través del control de resultados para verificación del cumplimiento de las actividades planificadas.

Dimensiones de la gestión empresarial, entonces Sánchez (2013), menciona que el proceso cuenta con las siguientes dimensiones: la **planificación**, que se trata de la primera etapa del proceso que consiste en el desarrollo de actividades orientadas al análisis de las necesidades empresariales y la planificación de actividades y objetivos que ayuden al crecimiento integral. *Indicadores:* Importancia de la planeación: consiste en determinar que la planificación es de suma importancia dentro de las empresas para el aprovechamiento adecuado de los recursos. Procesos de Planeación: son todos aquellos pasos o actividades que se siguen para planificar las actividades y objetivos estratégicos.

Seguidamente se tiene a la **organización**, que es la etapa en la que se organizan los diferentes recursos, tanto humanos como financieros en pro de los objetivos planificados. De modo que cada uno cumpla la función que fue designada, obteniendo un conjunto de recursos que se utilizan en función a las planificaciones. *Indicadores:* Estructura organizacional: es la forma en como ha sido diseñada la institución de manera que se potencie la sinergia que existe entre los recursos y capacidades que comprende la institución. División de trabajo: es la repartición de las actividades organizacionales a las diferentes personas que forman parte de la empresa, con la finalidad de simplificarlo y hacer más posible el logro de resultados eficientes.

En cuanto a la **dirección**; consiste en las actividades de liderazgo desarrolladas con el propósito de orientar a la fuerza laboral hacia el cumplimiento oportuno de las actividades y objetivos, de modo que, todos estén enfocados en el mismo objetivo y se logren los resultados planificados. *Indicadores:* Comunicación: Es el medio por el cual la organización transmite información valiosa a los miembros que integran la institución para que estos se encuentren debidamente informados respecto a los acontecimientos y sucesos que subyacen dentro de la organización. Motivación: es el

desarrollo de actividades que motiven al personal hacia el desarrollo de sus actividades de manera eficiente buscando los mejores resultados cada día. Liderazgo: es considerado como la capacidad que posee una persona para influir en las decisiones de los demás y hacer el que estos brinden su mayor esfuerzo para alcanzar el objetivo principal de la organización. Y finalmente al **control**, que consiste en el despliegue de actividades que permitan conocer el estado de cumplimiento de las actividades planificadas. Asimismo, permite conocer si se está obteniendo la calidad determinada al inicio del proceso, de manera que se puedan aplicar las medidas correctivas en el momento oportuno en caso se encuentren falencias, lo cual fortalece el logro de los objetivos. *Indicadores: Evaluación:* consiste en el proceso que se aplica a los colaboradores para conocer su grado de eficiencia en el desarrollo de sus funciones. *Inspección:* consiste en los procedimientos de verificación del desarrollo de las actividades de los colaboradores.

Como segunda variable se tiene a la **calidad de servicio**, según Krause, Cabrera, Cubillo, Díaz y Ducci (2018) la calidad de servicio se limita a las condiciones y resultados en términos vinculados directamente al servicio prestado, es decir la eficacia con que se prestan los servicios. Por ello, y a diferencia de otras áreas de evaluación, no incorpora consideraciones relativas al nivel de eficiencia dentro de la prestación de los servicios. Sí incluye, sin embargo, algunos aspectos que indirectamente están relacionados con prácticas de planificación u operación, como es el caso de la capacidad estructural o de operación y control de equipos, instalaciones o procesos. Para Gaither & Frazier (2000), el desarrollo de la calidad de servicio está sujeta al cumplimiento de ciertos parámetros de calidad a nivel interno de la organización en el proceso de formación de un bien o servicio (p. 629). Asimismo, Robbins & Caulter (2010), sostienen que la calidad de servicio es un constructor de elementos intangibles que son transmitidos hacia los usuarios, los cuales provocan satisfacción. (p. 439).

Además, Acle et. al. (2016) señalan que cada usuario puede presentar características y necesidades diferentes, por lo cual es necesario que las empresas lleven a cabo un análisis eficiente de las características y

necesidades de su público objetivo, de modo que se establezcan indicadores transversales para poder satisfacerlos de manera eficiente. La calidad del servicio es variante, no puede ser igual a la que ofrece otras compañías de servicios ya que cada una de ellas contempla sus propios propósitos, por lo tanto, este concepto no puede ser homogénea, ya que cada uno posee sus propias estrategias, propósitos y visión, además las circunstancias a las que se enfrentan son variantes pues no es lo mismo que una empresa internacional compita por acaparar mayor mercado con una mediana y pequeña empresa, pues la capacidad adquisitiva es totalmente diferencial. A ello se suma que hoy en día el cliente o consumidor valora diversas alternativas al momento de hacer uso de un servicio o adquirir un producto, además considera la opinión y recomendaciones emitidas por terceros sobre la experiencia brindada por la empresa, por lo tanto, la calidad del servicio no solo está ligada únicamente con el trato que ofrece el personal, sino que contempla factores adicionales como la cortesía, seguridad de las instalaciones, signos de atención celeridad en el despacho, entre otros (p. 4).

Bajo ese devenir de ideas, Gaither & Frazier (2000) entiende este concepto como la acción que permite garantizar una atención adecuada cuando se hace uso de un servicio en una institución particular, en la cual se valora diversos aspectos mismos que se relacionan y fundamentan en la prestación brindada, de las cuales se destaca: el trato que brindan las personas que laboran dentro de ella, las instalaciones, la accesibilidad, tiempo de espera, contemporaneidad de los recursos y capacidades, tecnología, entre otros, los cuales son percibidos a simple vista. Dentro del estudio de dicha variable un concepto que guarda sintonía con la investigación es el servicio la cual es catalogada como la actividad que desarrolla una institución ya sea pública o privada para la creación de bienes, los cuales pueden ser clasificados como productos o servicios. La calidad por lo general está estrechamente ligada con el desarrollo de actividades internas de la empresa abarcando sus áreas y diversas modalidades. Cuando se refiere al término de calidad de servicio la definición abarca otros elementos que la integran, es decir, la calidad de servicio percibida es la evaluación en base a indicadores de

superioridad, la cual se deriva del contraste que existe entre las expectativas con la experiencia real que ofrece la institución.

Asimismo, Salazar y Cabrera (2016) la calidad de servicio es el resultado de la satisfacción recibida a un cliente, es así que estos resultados se presentan como servicios realizados, en ella se emplea la eficiencia y la eficacia de cada uno de los servicios prestados para él servicio. Asimismo, la calidad de servicio es diferente en todas las áreas ya que cada uno de ellos maneja de forma diferente el resultado común y el servicio brindado a cada uno de sus usuarios, por ende el nivel eficiencia que brinda el servicio tiene que ver con el resultado de las planeaciones y evaluaciones de cada una de las áreas, en ese aspecto se vincula la capacidad de poder llevar una operación de servicio, de las cuales deben ser controladas por el jefe inmediato o la persona que está a cargo en ese momento, en este caso el encargado debe estar capacitado para dirigir este grupo de trabajo debe tener las cualidades y la experiencia requerida para dirigir este grupo de trabajo, sin cada una de estas cualidades se podrá observar una deficiente dirección de trabajo y por ende el colaborador no podrá rendir o poderse desempeñar adecuadamente.

Para Pizzo (2013), la calidad de servicio debe estar inmerso en cada servicio que las empresas entreguen a sus usuarios, como elemento innato y diferenciador, de modo que se sienta confianza y satisfacción al momento de encontrarse en contacto con la empresa al momento de adquirir los servicios ofertados. A pesar de que la calidad es el mínimo requerido por el público, es necesario potenciarlo de manera eficiente de modo que se refleje al momento de la prestación del servicio y la generación de satisfacción (p. 112). Bajo este acontecer, Salazar & Cabrera (2016) afirman que es un elemento de suma importancia que facilita la satisfacción de los usuarios, gracias a sus componentes que incitan hacia el desarrollo de sentimientos positivos (p. 13). En esa misma línea, Flores et al. (2019) sostienen que, cuando una empresa se enfoca en brindar calidad en sus servicios, encuentra un medio indispensable para satisfacer las necesidades de su público. De modo que esta actividad se convierte en parte de la cultura organizacional y el compromiso para con el público. (p. 74)

El proceso de calidad de servicio está regulado por distintas normas que cada trabajador debe cumplir al pie de la letra, empezando desde la forma en la que se viste, cómo se comunica con cada cliente y por supuesto el ritmo que da a cada uno de sus trabajos por realizar el servicio, asimismo el colaborador debe estar en constante evaluación continua, teniendo así lo más importante las capacitaciones y las instrucciones necesarias para brindar una excelente calidad de servicio que el usuario requiere. (Morocho y Burgos, 2018)

Además, Acle et. al. (2016) indican que una de las tácticas que se han implementado en los últimos años en las diversas organizaciones para brindar mejores servicios y disminuir las brechas sociales es la calidad de servicio; este concepto, por lo general toma una postura abstracta y presenta un carácter subjetivo el cual es explicado en base a diversas particularidades, indicadores y dimensiones los cuales son influenciados por diferentes actores y escenarios. Es relevante que los servicios que ofrecen las entidades a los clientes, personas o usuarios contemplen sus verdaderas necesidades, deseos y requerimientos, de modo que, la prestación efectuada sea óptima, eficiente y sobre todo cumpla con lo que realmente se espera. Cabe destacar también que dicho concepto repercute directamente en el nivel de satisfacción que este experimenta y ello influye en el nivel de preferencia que posea una persona para con la institución; si se tratase de una organización lucrativa la recurrencia de compra impactará directamente en el nivel de rentabilidad y liderazgo dentro del sector.

Por lo expuesto, Salazar & Cabrera (2016) entienden que la percepción de la calidad dentro de los servicios se relaciona de forma significativa con las acciones que realiza la organización, su cultura, filosofía y asistencia. Por medio de una prestación efectiva del servicio se pretende alcanzar un mayor grado de aceptación de parte del público y de los usuarios generando que las personas recomienden el servicio a otras. También, se menciona que las características que influyen dentro de la calidad de los servicios o el cumplimiento de los propósitos empresariales son el performance del servicio y el cumplimiento adecuado de las necesidades primarias que busca

satisfacer el cliente. Asimismo, es imprescindible que se brinde soluciones óptimas respecto a los requerimientos organizacionales a través de la definición de objetivos desafiantes. Bajo lo expuesto, se afirma que las personas pueden generar sentimientos diferentes respecto a la prestación brindada por el ente y por tanto su nivel de satisfacción puede variar notoriamente, de este modo, si los servicios que ofrece la institución no satisfacen las expectativas que poseen las personas estos generarán sentimientos negativos hacia la institución y se crearán un concepto erróneo acerca de la filosofía de trabajo de la misma, lo cual repercute directamente en su imagen institucional, por otro lado, si las expectativas que poseen las personas a la hora de recibir el servicio se ajusta con lo otorgado por la misma, se genera un sentimiento de satisfacción, por último, si el cliente recibe lo que no esperaba (valor adicional) se generará un sentimiento de apego innato.

De acuerdo a Camison et al (2007) existen diferentes tipos de calidad, los cuales se aplican a la diversidad de procesos y servicios entregados hacia el público. Dentro de los cuales se resalta a la calidad objetiva, la cual consiste en la calidad perceptible que realmente se obtiene. Calidad subjetiva, la cual consiste en las percepciones que tiene el usuario sobre el servicio incluso antes de obtenerlo, el cual se forma en base a las experiencias anteriores; también están el precio asignado, los comentarios de la comunidad, entre otros. Asimismo, Duque (2005) afirma que, la calidad en el servicio corresponde a la responsabilidad de las empresas para tratar con respeto a su público. Considerando que cada uno de ellos es importante para el crecimiento empresarial a través de sus compras, por lo tanto, no es necesario que el usuario lo pida o lo plasme en sus quejas, sino que el desarrollo de la calidad debe ser una búsqueda constante por parte de la empresa, de modo que, cuando se suscite un problema en el público, se solucione de la mejor manera posible teniendo como base el desarrollo de actividades enmarcadas en la calidad, con la cual permitirá entender al público en cuanto a sus necesidades e incomodidades.

Asimismo, Morocho & Burgos (2018) sintetizan que una buena calidad debe abarcar todos los factores internos como externos. Estar al tanto de los cambios y las nuevas exigencias como propuestas que vienen innovando los habitantes de una determinada población. Una entidad pública no solo debe priorizar los procesos internos con las que cuenta, sino también lograr culminarlos de forma global en beneficio de la comunidad. (p. 23). Por su parte, Cevallos, Carreño, Peña y Pinagorte (2018) afirman que, el desarrollo de la calidad en los servicios, no solo es aplicable al sector privado, sino que también puede ser desarrollado por las entidades públicas, sin embargo, existen grandes diferencias entre estos dos sectores, los cuales se diferencian en la autonomía con la que cuentan los colaboradores para impulsar actividades buscando la mejora de los procesos internos que conlleven a la entrega de un servicio de calidad. Por lo tanto, es necesario la aplicación de lineamientos en el sector público que permita la implementación de procesos a nivel de mejoras en la calidad ofrecida hacia los usuarios. (p. 54)

Asimismo, Coronel, et al. (2019) afirman que, existen diferentes técnicas para medir la calidad de servicio entregada hacia el público, a través de la recopilación de información proveniente de los usuarios. En tal sentido, el modelo SERVQUAL es uno de los pioneros gracias a la composición de dimensiones importantes que conforman el constructo que permite evaluar la calidad entregada al público. Sobre ello, se puede tomar las decisiones necesarias que ayuden a mejorarlo en base a los resultados encontrados (p. 2). Sin embargo, Duque (2005) afirma que, la medición de la calidad entregada al público, ha abierto diversos debates y divergencias debido a que cada usuario percibe a los elementos de calidad entregados por el público de manera diferentes, por lo cual, los resultados no pueden ser generalizados para todos, lo cual hace surgir la necesidad de la creación de un nuevo instrumento que contemple estas particularidades, de modo que las empresas tengan respuestas certeras y se pueda entregar un mejor servicio.

Asimismo, es importante que las empresas puedan satisfacer las demandas y expectativas que los clientes necesitan al momento de consumir un producto o servicio, es así que el desarrollo personal es importante, porque por medio de esto se responderán las necesidades de cada uno de los clientes, empleando una mejora continua en cada uno de los conocimientos y habilidades en las que se pueda responder para el proceso de desarrollo del colaborador. Es importante que la persona que está brindando el servicio tenga la habilidad de poder llegar al consumidor, por qué no simplemente es atender un servicio sino emplear los mecanismos para que estas tengan una experiencia inolvidable en cada uno de sus servicios brindados. Eso es calidad de servicio, ser consciente de que no simplemente basta en generar una venta de un producto o servicio, sino tener la capacidad de poder sobrellevar situaciones o experiencias cliente necesita satisfacer. (Cevallos et al. 2018)

Por otro lado, Mejías et al. (2018) sostienen que, cuando se menciona a la calidad de servicio como elemento de importancia para satisfacer las necesidades de los usuarios, se contempla que, en los servicios, más allá del rendimiento que estos tengan, es de suma importancia los elementos de calidad adheridos al momento de atender al público. De modo que entra a tallar un recurso importante, el cual confiere al recurso encargado de atender a los usuarios, como el responsable y encargado de transmitir la imagen de la empresa hacia el exterior. Por lo cual es necesario que se encuentre debidamente preparado y tenga las habilidades correspondientes para entregar una buena atención y un servicio de calidad. (p. 5)

El proceso de una calidad de servicio está encadenado algunos niveles de calidad ya que una organización emplea para la realización de un servicio, en las cuales se sitúa algunos elementos intangibles que se puede hacer comunicando a los clientes por medio de la satisfacción. Además, se indica que los clientes pueden tener diferentes demandas, es por ello organización tienen una evaluación exhaustiva sobre la minimización del tiempo de servicio y la eficacia con la que se lo realiza para poder cumplir, las necesidades del público en general, es así que se establece ciertos

parámetros donde no se tergiversen para poderlo satisfacer sin tener que recurrir a procesos muy agotadores y largos. (Coronel et al. 2019)

De este modo la calidad de servicio está inmerso en el nivel de servicio que una organización brinda a sus usuarios, en ellos se emplea distintos indicadores que benefician y mejoran el modo confianza que tiene los usuarios con la organización, en tanto la satisfacción es al momento ya que adquirir es un producto se está brindando las facilidades y el manejo adecuado de servicios que ellos necesitan. Es así que la calidad de servicio requiere un mínimo esfuerzo necesario para desarrollarlo, es así que al momento de prestar un servicio se necesita actitud, confianza y capacidad de realizarlo uno mismo. (Mejías et al. 2018)

Bajo este contexto Kraus et al. (2018) la calidad es importante en el desempeño laboral porque facilita y proporciona a los clientes distintos componentes que se maneja para el desarrollo de actividades que mejoren la satisfacción del usuario, en ese mismo concepto una organización puede fabricar y tener en cuenta modelos y procesos que son importantes para cubrir las necesidades. De este modo los procesos que se están desarrollando se convierten en cultura de trabajo compromiso tanto con la organización como con los usuarios en general.

Es así que Camison et al. (2007) hay distintos tipos de calidad de servicio, en las cuales se orientan y aplica una variedad de actividades de bienes y servicios que son entregados al público en general. En ello se resalta la calidad por procesos que es más que todo los niveles que se tienen que llegar para satisfacer las necesidades de los clientes, en esta constituyen la planificación, la estructuración y la evaluación de niveles de trabajo. Una calidad por procesos que tiene que ser estratégica en la mejora continua de una organización, pues aumenta el rendimiento y la capacidad que tiene una empresa para dirigir y gestionar mejor sus procesos. Así también se tienen la calidad por estructuras, que significativamente es similar a la calidad por procesos sin embargo difiere en la organización y la dirección que le dan al

servicio de cuál a cada uno de los clientes, de esta forma se sitúan bases sobre la cual poder designarlos entre ellos.

Progresivamente la responsabilidad que tiene una organización es entregar al público una mejora laboral, es así que la empresa no sólo vela por los intereses de los usuarios, sino también por los suyos, estos trabajadores que día a día van generando mejor servicio son los encargados de mantener a flote a la organización y es por ello que la empresa debe retribuirlos de la misma forma, en este caso las organizaciones utilizan los medios de pago, las capacitaciones, la motivación y por supuesto las evaluaciones. Así, se minimiza la brecha entre el colaborador y su centro laboral, con estas acciones se difiere que el colaborador puede comprometerse más en una organización, sin embargo, estos procesos deben cuidar la imagen y el compromiso de cada uno de los trabajadores. (Duque, 2005)

Esta acción requiere que la calidad del servicio puede responder a las necesidades de cada uno de los usuarios, eso así que se utilizan herramientas tecnológicas para el desarrollo eficiente del trabajo y la supervisión de estas mismas puedan ser controladas por los jefes de cada una de las áreas, esas herramientas facilitan ir en un plazo determinado los objetivos, es así que estas herramientas ayudarán que los trabajos esperados puedan terminarse en el tiempo establecido con recursos dispuestos por la organización. (Salazar y Cabrera, 2016)

Dimensiones de la calidad de servicio, según Krause et al. (2018) la calidad en los servicios tiene 04 dimensiones, siendo la primera la **calidad de agua potable**, es decir, la calidad del servicio prestado en cuanto a las características de potabilidad del agua suministrada para uso y consumo se evalúa de acuerdo a 3 indicadores y 3 grupos de prácticas y procesos seguidos. Los indicadores evalúan el grado de cobertura de las infraestructuras operativas existentes para el tratamiento del agua bruta y su transformación es apta para el consumo. El grado de cumplimiento de la normativa relativa al agua para consumo de aplicación en cada caso y la intensidad con que se realizan las labores de control de la calidad del agua

suministrada. En cuanto a los elementos de evaluación relacionados con las prácticas, consideran los procedimientos que persiguen disponer de la capacidad estructural de tratamientos adecuados, así como los de operación y control.

Asimismo, se tiene a la **distribución de agua para uso y consumo**, que es la valoración de la calidad de servicio vinculada a la distribución de agua potable considerada en este apartado se limita a los aspectos del servicio que dependen del correcto funcionamiento hidráulico de los “sistemas” de captación junto con los de transporte, almacenamiento en depósitos y distribución. No se incluye lo relativo a la calidad del agua (CS1) ni la atención al usuario (CS4) o el acceso al servicio (AS). El ámbito de consideración es pues solo el cubierto con las infraestructuras de suministro a propiedades o puntos de uso y consumo, gestionadas por el prestador que se califica dentro del sistema. Seguidamente se tiene a la **recolección de aguas residuales**, donde esta sub-área considera el “sistema” de alcantarillado y recolección general de las aguas residuales desde el punto de conexión de los sistemas privados al “sistema” hasta su entrega a las estaciones depuradoras de aguas residuales o su devolución al medio natural. El servicio que se contempla es el de recolección de las aguas residuales de las diferentes actividades que viertan sus aguas al “sistema”.

Y finalmente, se tiene a la **atención al usuario**, donde se evalúa la calidad de la atención al usuario, es decir de la interacción entre el prestador de servicios y el usuario como ‘cliente’ de estos servicios, en las dimensiones de: modalidades de atención; gestión de reclamos, solicitudes, pagos y otros trámites; además de compromisos con el servicio por parte del prestador e información del usuario sobre interrupciones del servicio y otras contingencias. Todo esto repercutirá en el objetivo central de la satisfacción del usuario la cual también se incluye en la evaluación. El apartado considera, tanto buenas prácticas como indicadores cuantitativos para evaluar las dimensiones mencionadas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de estudio**

Corresponde al tipo básica, ya que se encuentra orientada a reunir la información que resulte necesario para comprobar las hipótesis que fueron planteadas, sin realizar manipulación alguna. Según Hernández et al. (2018), están orientadas a la contribución del conocimiento científico sobre una variable. (p. 29)

##### **Diseño de investigación**

Diseño no experimental: puesto que no se ha realizado manipulación alguna de ninguna de las dos variables para obtener los datos que nos han llevado los resultados de la investigación; es de nivel correlacional lo que busca es establecer una relación que existe entre variables. (Hernández et al. 2018, p. 158)

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variables:**

V1: Gestión empresarial

V2: Calidad de servicio de agua

#### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

##### **Población**

La población estuvo conformada por 15 839 usuarios de la EPS Moyobamba S.A., 2021

##### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Se conformo por los usuarios mayores de 18 años y menores de 65 años.

**Exclusión:** Estuvo conformado por los usuarios mayores de 65 años y el personal administrativo de la EPS Moyobamba S.A.

**Muestra:** Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Total de la población (15 839)

Z = 1.96 (95%)

p = probabilidad de éxito (0.9)

q = probabilidad de fracaso (0.1)

e = Margen de error (5%)

$n = \frac{3.8416 * 0.09 * 15839}{0.0025 * 15838 + 0.34574}$
--

$n = \frac{5476.239216}{39.94}$	137
---------------------------------	-----

La muestra fue conformada por 137 usuarios.

**Muestreo:** Muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que se utiliza una muestra representativa del total de la población.

**Unidad de análisis:** Corresponde a un usuario de la EPS Moyobamba S.A.

### 3.4. Técnica e instrumento de datos

#### Técnica

Se ha utilizado la encuesta para ambas variables, permitiendo la evaluación de la Gestión empresarial y calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., Moyobamba 2021.

## **Instrumentos**

El instrumento usado para la medicación de la variable gestión empresarial fue el cuestionario, el cual tiene como finalidad identificar el nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021. El cuestionario fue estructurado en 19 enunciados, contó con 4 dimensiones: la primera dimensión estuvo comprendido por 5 ítems. La segunda por 4 ítems, la tercera por 5 ítems y la cuarta por 4 ítems. La escala de medición aplicada fue ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (19 – 44), Regular (45 – 69) y Bueno (70 – 95).**

En cuanto a la variable calidad de servicio de agua fue el cuestionario, el mismo que tiene como finalidad evaluar el nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. El cuestionario fue estructurado en 14 enunciados, contó con 4 dimensiones: la primera dimensión estuvo comprendido por 4 ítems, la segunda por 4 ítems, la tercera por 3 ítems y la cuarta por 3 ítems. La escala de medición aplicada fue ordinal con una valoración de: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Malo (14 – 33), Regular (34 – 52) y Bueno (53 – 70).**

## **Validez**

Para establecer el nivel de validez de los instrumentos, se requirió la evaluación a través del juicio de expertos, el mismo que se conformó con tres (3) profesionales conocedores ampliamente de las variables, que analizaron cada uno de los instrumentos en base a indicadores de coherencia y cohesión.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión empresarial	1	Metodólogo	4.7	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.8	Concordante y aplicable
	3	Especialista	4.7	Concordante y aplicable
Calidad de servicio de agua	1	Metodólogo	4.7	Coherente y aplicable
	2	Especialista	4.9	Concordante y aplicable
	3	Especialista	4.7	Concordante y aplicable

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez para la variable **gestión empresarial** igual a 4.73, el cual hace referencia a 94.67% de concordancia en el criterio de los expertos. Por lo cual se determinó, que el instrumento posee un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación.

Respecto a la segunda variable **calidad de servicio de agua** se observa un promedio de validez igual a 4.76, el cual hace referencia a 95.33% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determinó, que el instrumento posee un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación.

### **Confiabilidad**

Para conocer el nivel de confiabilidad que poseen los instrumentos, se procedió al cálculo del Alpha de Cronbach. Para que un cuestionario sea considerado como confiable, el valor resultante debe ser igual o superior a 0.70. (Hernández et al. 2014).

### **Análisis de confiabilidad de gestión empresarial**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	137	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	137	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	19

### **Análisis de confiabilidad de calidad de servicio de agua**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	137	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	137	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	14

### **3.5. Procedimiento**

Se inició mediante la determinación de la problemática presente en el objeto del estudio, por lo que se ha recurrió al método empírico a través de la observación directa. Posterior a ello se elaboró el capítulo dos a partir de la recopilación de información relevante sobre las variables abordadas en calidad de bases teóricas y antecedentes. Se diseñaron ambos instrumentos, pasando estos por un determinado proceso en el que se validaron y se logró determinar su confiabilidad, luego fueron aplicados a la muestra seleccionada, con lo cual se obtuvo la información que fue procesada estadísticamente para obtener los resultados que fueron contrastados con los antecedentes y bases

teóricas. Finalmente, se determinaron las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de información se usó los datos de tipo cualitativo los cuales fueron procesados a través del programa estadístico spss versión 25 a su vez se utilizó la estadística de tipo descriptiva para el cálculo de las frecuencias y porcentajes. Considerando que la población y muestra es superior a las 50 unidades se procedió a utilizar el coeficiente Kolmogorov-Smirnov, del cual se obtuvo un valor menor a 0.05 por lo que se te determinó que la distribución de la muestra es no paramétrica. Considerando lo antes expuesto se procedió a utilizar el coeficiente de Rho Spearman para determinar el grado de correlación que existe entre las variables estudiadas.

### 3.7. Aspectos éticos

En este estudio se hizo uso de los principios de ética internacional, los mismos que contemplan al debido **respeto** a los sujetos que forman parte de la investigación con su participación voluntaria. **No maleficencia**, puesto que no se infringió daño alguno ni manipulación a los usuarios encuestados. **Justicia**, puesto que a lo largo de toda la investigación se ha tenido siempre en cuenta la moral, así como los derechos de autor; a su vez la **integridad científica**, debido a que el estudio se ha realizado con finalidades académicas, y como último principio se contempla **beneficencia**, haciendo ver que los resultados obtenidos tendrán múltiples beneficios que serán presentados a la entidad, así como a la sociedad en general.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 1.**

*Nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19 – 44	43	31 %
Regular	45 - 69	62	45 %
Bueno	70 - 95	32	24 %
<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100.00 %</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

#### **Interpretación:**

Respecto al nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021, se ha obtenido una mayor incidencia en lo que corresponde al nivel de medición regular con un valor de 45 %, en cuanto al nivel de medición malo se obtuvo un valor de 31 %; y finalmente la menor incidencia se ha registrado en el nivel de medición bueno con un valor de 24 %.

### 4.2. Nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 2.**

*Nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

Dimensiones	Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	Malo	5 – 12	46	34 %
	Regular	13 - 19	59	43 %
	Bueno	20 - 25	32	23 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>
Organización	Malo	4 – 9	52	38 %
	Regular	10 - 14	46	34 %
	Bueno	15 - 20	39	28 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>
Dirección	Malo	5 – 12	46	34 %
	Regular	13 - 19	52	38 %
	Bueno	20 - 25	39	28 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>
Control	Malo	4 – 9	49	36 %
	Regular	10 - 14	56	41 %
	Bueno	15 - 20	32	23 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

### **Interpretación:**

Respecto al nivel de gestión empresarial según dimensiones, para la dimensión de planificación, se obtuvo una mayor incidencia en el nivel de medición regular con un valor de 43 %, para el nivel de medición malo se obtuvo un valor de 34 % y registrándose en menor incidencia el nivel de medición bueno con un valor de 23 %;

En cuanto a la dimensión de organización, la mayor incidencia se registró en el nivel de medición Malo con un valor de 38 %, regular en 34 % y en menor incidencia el nivel de medición bueno con un valor de 28 %; con respecto a la dimensión de dirección, se ha obtenido con mayor incidencia el nivel de medición regular con un valor de 38 %, malo en 34 % y en menor incidencia el nivel de medición bueno con un valor de 28 %; finalmente el análisis de la dimensión de control, se ha obtenido en mayor incidencia el nivel de medición regular en 41 %, malo en 36 % y en menor incidencia el nivel de medición bueno en 23 %.

### **4.3. Nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.**

#### **Tabla 3.**

*Nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14 – 33	43	31 %
Regular	34 - 52	56	41 %
Bueno	53 - 70	38	28 %
<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

### **Interpretación:**

Respecto al nivel de calidad de servicio de agua, se ha obtenido una mayor incidencia en lo que corresponde al nivel de medición regular con un valor de 41%, en cuanto al nivel de medición malo se obtuvo un valor de 31% y finalmente la menor incidencia se ha registrado en el nivel de medición bueno con un valor de 28%.

#### 4.4. Nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 4.**

*Nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

Dimensiones	Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del agua potable	Malo	4 – 9	49	36 %
	Regular	10 - 14	53	39 %
	Bueno	15 - 20	35	25 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>
Distribución de agua para uso y consumo	Malo	4 – 9	71	51 %
	Regular	10 - 14	50	37 %
	Bueno	15 - 20	16	12 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>
Recolección de aguas residuales	Malo	3 - 7	60	44 %
	Regular	8 - 11	67	49 %
	Bueno	12 - 15	10	7 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>
Atención al usuario	Malo	3 - 7	58	42 %
	Regular	8 - 11	43	32 %
	Bueno	12 - 15	36	26 %
	<b>Total</b>		<b>137</b>	<b>100 %</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

#### **Interpretación:**

Respecto al nivel de calidad de servicio de agua según dimensiones, la dimensión de calidad del agua potable, ha obtenido mayor incidencia en el nivel de medición regular con un valor de 39 %, malo en 36 % y en menor incidencia el nivel de medición bueno con un valor de 25 %. En cuanto a la dimensión de distribución de agua para uso y consumo, la mayor incidencia se dio en el nivel de medición malo con un valor de 51 %, regular en 37 % y en menor incidencia el valor de medición bueno con un valor de 12 %; para la dimensión de recolección de aguas residuales, el nivel de medición con mayor incidencia corresponde a regular en 49 %, malo en 44 % y en menor incidencia el nivel de medición bueno en 7 %. Finalmente, la dimensión de atención al usuario, arrojó como resultado una mayor incidencia en el nivel de medición malo con un valor de 42 %, regular en 32 % y en menor incidencia el nivel de medición bueno con un valor de 26 %.

#### 4.5. Relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 5.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		Sig.
	Estadístico	gl	
Gestión empresarial	,102	137	,001
Calidad de servicio de agua	,105	137	,001

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Tomando en consideración que en la investigación se estableció una muestra representativa de 137 usuarios, se procedió a utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose una significancia de 0,001 para la variable de Gestión empresarial y de igual manera una significancia de 0,001 para la variable de Calidad de servicio de agua, siendo ambos valores inferiores a 0,05, por consiguiente, se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables.

**Tabla 6.**

*Relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.*

		Planificación	Calidad de servicio de agua
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,977**
	Calidad de servicio de agua	N	137
		Coefficiente de correlación	,977**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	137

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

Tal como se puede observar, se aprecia la relación existente entre la planificación y la calidad del servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021; el mismo que fue realizado a través del análisis estadístico de Rho de Spearman alcanzando coeficiente de 0,977 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ) en todas las correlaciones, por lo que, se procedió a la aceptación de la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

#### 4.6. Relación entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 7.**

*Relación entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

			Organización	Calidad de servicio de agua
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Calidad de servicio de agua	Coeficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

Se observó la relación existente entre la organización y la calidad del servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, donde a través del análisis estadístico Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,952 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ) en todas las correlaciones. Por lo que, se da la aceptación de la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

#### 4.7. Relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 8.**

*Relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

			Dirección	Calidad de servicio de agua
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Calidad de servicio de agua	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,990 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ) en todas las correlaciones. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

#### 4.8. Relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 9.**

*Relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

			Control	Calidad de servicio de agua
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,968**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Calidad de servicio de agua	Coeficiente de correlación	,968**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,968 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ) en todas las correlaciones. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

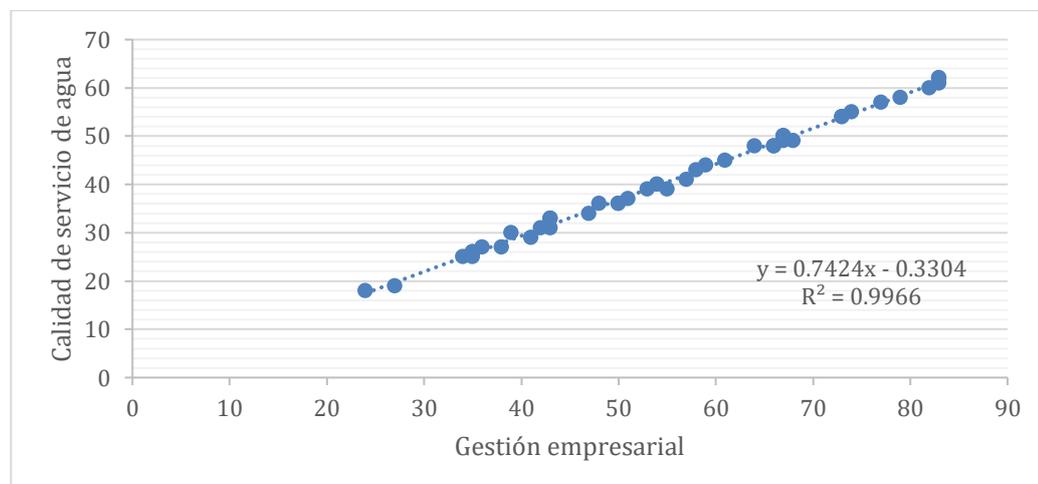
#### 4.9. Relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

**Tabla 10.**

*Relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021*

			Gestión empresarial	Calidad de servicio de agua
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	137	137
	Calidad de servicio de agua	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	137	137

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 1:** Dispersión entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua

#### **Interpretación:**

Se contempla la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ) en todas las correlaciones. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.

Coeficiente de determinación

$$R = 0,997$$

$$R^2 = (0,997)^2$$

$$R^2 = 0,994$$

$$R^2 = 99.4\%$$

El coeficiente de determinación precisa que la calidad de servicio de agua se ve explicada en un 99.4%, por la gestión empresarial.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se contrasta los resultados que se han obtenido dentro de la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas al tema, señalando así que el nivel de gestión empresarial, es regular en 45 %, malo en 31 % y bueno en 24%. Asimismo, el nivel de gestión empresarial según dimensiones, la dimensión de planificación, es regular en 43 %, malo en 34 % y bueno en 23 %. La dimensión de organización, es malo en 38 %, regular en 34 % y bueno en 28 %; la dimensión de dirección, es regular en 38 %, malo en 34 % y bueno en 28 %. La dimensión de control, es regular en 41 %, malo en 36 % y bueno en 23 %. Todos estos datos fueron obtenidos debido a que, la misión y visión no se encuentran orientadas a las actividades para un buen servicio de la EPS Moyobamba S.A. y se encuentra acorde a las necesidades de los usuarios, a su vez que el personal de la EPS Moyobamba S.A. no es eficiente en el cumplimiento de sus funciones.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por Condori (2018), que señala haber encontrado un valor de correlación igual a 0,888, se determina que las variables se correlacionan de manera positiva y a la vez alta. De esta manera permite establecer que, a medida que, la organización logre mejorar la gestión administrativa, logrará incrementar la calidad de servicio que se entrega al público. Esto como resultado de la correlación que une a las variables, por lo tanto, es beneficioso para la organización desarrollar esta variable independiente, conociendo los resultados bilaterales que proporciona. Adicionalmente, se determinó que dentro de los factores que resaltan en la variable gestión administrativa es la realización de las actividades de planificación estratégica, las cuales están orientadas a analizar la realidad para poder determinar las estrategias y actividades que serán necesarias para aprovechar las oportunidades de crecimiento. Por lo tanto, esta etapa es fundamental que debe efectuarse bajo estándares de eficiencia para lograr resultados sobresalientes que lleven a la organización hacia el logro de los objetivos estratégicos y prospectivos trazados, lo cual no solo beneficia a nivel organizacional, sino que además posibilita que los colaboradores puedan alcanzar sus objetivos personales trazado en materia laboral y profesional.

A su vez, lo expuesto por Toral et al. (2019), quienes concluyeron que, de los resultados encontrados, permiten establecer que las variables poseen relación, de modo que el desarrollo de una buena gestión empresarial, permite mejorar la calidad del servicio entregado hacia el público. Si la planificación de los objetivos se realiza de manera eficiente, este contemplará al usuario como elemento de suma importancia para el desarrollo empresarial, por lo cual, determinará actividades que ayuden a mejorar la calidad a fin de satisfacer mejor sus necesidades. Además, se determinó que los usuarios brindan mayor importancia a los elementos tangibles como factores que generan satisfacción, tanto a sus necesidades como a sus percepciones emocionales, debido a que son elementos que pueden ser vistos y palpados, lo cual genera confianza. Por lo tanto, es necesario que se perfeccione este aspecto fundamental para poder brindar la oportunidad de una buena experiencia de compra al usuario, no solo como elementos diferenciados; sino como cumplimiento a una de las responsabilidades para con los usuarios. Todo ello ayuda a generar vínculos de valor capaces de perdurar en el tiempo como lazo fundamental para la satisfacción basada en la calidad de servicio brindado de manera integral.

Aunado a ello, López, et al (2021) sostienen que la gestión empresarial inicia con la etapa de planificación, en la cual se tiene en cuenta todas aquellas necesidades que tiene la empresa, al mismo tiempo se determinan las actividades y recursos que son necesarios para poder sobrellevarlo y alcanzar el desarrollo, de modo que al final cuando se apliquen las actividades de control, se tenga una base sustentada sobre la cual realizar el control. De esta manera, se obtiene una lista de cotejo para determinar si estas se van cumpliendo de manera eficiente tanto en calidad y tiempo, en consecuencia, al encontrarse algún error, se corrija en el momento adecuado, corroborando lo expuesto por López y de la Garza (2019) quienes sostienen que uno de los factores que permite el desarrollo empresarial, radica en la eficiencia con la que se apliquen las actividades de gestión. Por lo tanto, es necesario que se encargue esta función a profesionales debidamente preparados de modo que se asegure la eficiencia del proceso y el logro de los objetivos de crecimiento y que la gestión dentro de las empresas, es una actividad que puede

considerarse como fundamentalmente necesaria, debido a que posibilita el uso adecuado de los recursos mediante actividades planificadas y estructuradas que hacen posible el desarrollo y utilización eficiente de los recursos.

A su vez se logró determinar el nivel de calidad de servicio, es regular en 41 %, Malo en 31 % y bueno en 28 %. Se determinó el nivel de calidad de servicio según dimensiones, la dimensión de calidad del agua potable, es regular en 39 %, malo en 36 % y bueno en 25 %. La dimensión de distribución de agua para uso y consumo, es malo en 51 %, regular en 37 % y bueno en 12 %. La dimensión de recolección de aguas residuales, es regular en 49 %, malo en 44 % y buen en 7 %. La dimensión de atención al usuario, es malo en 42 %, regular en 32 % y bueno en 26 %. Estos porcentajes se obtuvieron a raíz de que, los usuarios consideran que los procesos administrativos instalados no responden en su totalidad a las necesidades de los usuarios. A su vez consideran que la atención recibida por los trabajadores no es oportuna y rápida.

Todo ello discrepa con lo señalado en su investigación por Yovera y Rodríguez (2018), quienes concluyeron que, las organizaciones analizadas, presentan colaboradores debidamente capacitados para el desarrollo de sus actividades como parte de su responsabilidad. De manera que se puede afirmar que la calidad de servicio que se entregue al público, está asegurada. Por lo tanto, las prácticas eficientes de los colaboradores inciden directamente en la calidad de servicio que se entrega al público, debido a que ellos son los responsables de llevar a cabo cada proceso. De esta manera, se concibe las necesidades de la organización en capacitar a su personal para que cuente con las herramientas necesarias para fortalecer la calidad como elemento diferenciador en los servicios entregados.

Asimismo, lo expuesto por Padilla et al. (2018), en su investigación, donde concluyeron que, dentro de las actividades turísticas más allá de un paraje llamativo, la calidad con la que se atiende a los usuarios, es de suma importancia para determinar su satisfacción y el retorno del mismo. Por lo cual,

se establece que cuando hablamos de calidad, entran a tallar diferentes elementos que conforman un constructo que al final se llama calidad total, con lo cual es posible satisfacer las necesidades y expectativas del público usuario. En este sentido se determina a la calidad de servicio como un elemento de mayor relevancia capaz de incidir de manera directa sobre la satisfacción de los usuarios debido a que está centrada en atender las necesidades específicas de los usuarios como parte de las estrategias para entregar un servicio centrado en las características del público. Por tanto, se incrementa las posibilidades de mejorar no solo la satisfacción, sino que también fortalecerán los vínculos de valor capaces de establecer relaciones comerciales duraderas que perduren en el tiempo como elemento imprescindible para mejorar la imagen institucional. Al mismo tiempo que brindar un servicio de calidad permite mejorar la calidad de vida del público mediante el uso de los servicios proporcionados que cumplan las expectativas esperadas.

Asimismo, Duque (2005) afirma que, la calidad en el servicio corresponde a la responsabilidad de las empresas para tratar con respeto a su público. Considerando que cada uno de ellos es importante para el crecimiento empresarial a través de sus compras, por lo tanto, no es necesario que el usuario lo pida o lo plasme en sus quejas, sino que el desarrollo de la calidad debe ser una búsqueda constante por parte de la empresa, de modo que, cuando se suscite un problema en el público, se solucione de la mejor manera posible teniendo como base el desarrollo de actividades enmarcadas en la calidad, con la cual permitirá entender al público en cuanto a sus necesidades e incomodidades

Finalmente, se determinó la existencia de una relación positiva alta y significativa entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ). De los datos obtenidos se infiere que ante una mejora en la gestión empresarial repercutirá de una manera positiva en la calidad del servicio ofertada por la empresa.

Estos datos concuerdan con lo señalado por Guevara (2018), quien señala que tras haber obtenido un valor de correlación igual a 0,976 se determina que las variables se relacionan de manera positiva dentro de un nivel muy alto. Por lo que, cada mejora en la gestión empresarial, tendrá un alto efecto sobre la calidad de servicio puesto a disposición del público, por lo tanto, será muy beneficioso para la organización el desarrollo de estas actividades de gestión. Además, teniendo en cuenta que permite entregar una mejor calidad hacia el público, posibilitando la satisfacción necesaria para la fidelización. Asimismo, se recopiló información que revela la apreciación de los encuestados sobre los indicadores más relevantes considerados por los usuarios del servicio. Se detallan que el 65% considera que los elementos tangibles son considerados como representativos debido a que brindan confianza y expresan la responsabilidad de la entidad para satisfacer las necesidades del público. Al mismo tiempo que permiten tener una mejor experiencia debido a la comodidad que proveen; el 27% considera que la calidad con la que la entidad atiende al público es un factor muy importante, para lo cual es necesario que la entidad realice mejoras en sus procesos e indicadores internos como parte de sus estrategias para obtener mejoras. Mientras tanto, el 8% considera que el elemento empatía es relevante debido a que permite captar las necesidades del público de manera efectiva, lo cual proporciona la oportunidad de sugerir la mejor opción posible para satisfacer sus necesidades.

Según lo señalado por Choy (2019) quien concluyó que, con un valor de 0.789 se logró establecer una clara relación entre el desarrollo de actividades de gestión empresarial con la calidad de servicio que se entrega hacia los usuarios que asisten a la entidad, de esta manera, se afirma que a medida que la institución desarrolle una adecuada gestión interna en torno al desarrollo del proceso administrativo tendrá mayores posibilidades de contar con elementos y atributos suficientes para mejorar el servicio que se brinda a los clientes externos ofreciendo una experiencia fuera de lo común, esto en pos de la respuesta obtenida acerca de la correlación que existe entre las variables lo cual provoca mejoras en el proceso de transmisión de calidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0,01).
- 6.2.** El nivel de gestión empresarial, es regular en 45 %, malo en 31 % y bueno en 24%.
- 6.3.** El nivel de gestión empresarial según dimensiones, la dimensión de planificación, es regular en 43 %, malo en 34 % y bueno en 23 %. La dimensión de organización, es malo en 38 %, regular en 34 % y bueno en 28 %. La dimensión de dirección, es regular en 38 %, malo en 34 % y bueno en 28 %. La dimensión de control, es regular en 41 %, malo en 36 % y bueno en 23 %.
- 6.4.** El nivel de calidad de servicio, es regular en 41 %, Malo en 31 % y bueno en 28 %.
- 6.5.** El nivel de calidad de servicio según dimensiones, la dimensión de calidad del agua potable, es regular en 39 %, malo en 36 % y bueno en 25 %. La dimensión de distribución de agua para uso y consumo, es malo en 51 %, regular en 37 % y bueno en 12 %. La dimensión de recolección de aguas residuales, es regular en 49 %, malo en 44 % y buen en 7 %. La dimensión de atención al usuario, es malo en 42 %, regular en 32 % y bueno en 26 %.
- 6.6.** Existe relación positiva alta y significativa entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,977 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0,01).
- 6.7.** Existe relación positiva alta y significativa entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,952 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0,01).

- 6.8.** Existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,990 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ).
- 6.9.** Existe relación positiva alta y significativa entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,968 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** A la Gerente General de la EPS Moyobamba S.A, que la misión y visión deben ser difundidas y estar orientadas al cumplimiento de las actividades para un buen servicio y que se encuentre acorde a las necesidades de los usuarios.
- 7.2.** Al Gerente de Administración y Finanzas de la EPS Moyobamba S.A, que los procesos administrativos instalados deben responder a las necesidades de los usuarios desde la planificación de las actividades y su control de cada solicitud de cada usuario, para poder así brindar un servicio de calidad oportuno y accesible para el usuario.
- 7.3.** A la jefe de Recursos Humanos, capacitar y evaluar al personal para mejorar la atención de los usuarios, con respuestas adecuada ante dudas de los usuarios, con una atención personalizada y oportuna cuando el usuario lo requiera.
- 7.4.** A los Gerentes de Operaciones y Comercial de la EPS Moyobamba S.A, cumplir con la demanda, prontitud de atención al usuario y calidad del servicio de agua en el sentido de evitar interrupciones del servicio evitando así malestares y malas percepciones hacia la entidad.
- 7.5.** A la Gerente General de la EPS Moyobamba S.A, que las exigencias de los usuarios deben ser difundidas sistemáticamente para su atención y rápida intervención ante las incidencias reportadas.
- 7.6.** A la Gerente de Operaciones de la EPS Moyobamba S.A, brindar el servicio de agua potable cumpliendo lo establecido en la normativa vigente, además con la continuidad y presión adecuada para que el usuario pueda tener acceso al servicio de agua potable de manera oportuna.
- 7.7.** Al Gerente Comercial de la EPS Moyobamba S.A, que los requisitos y trámites para solicitar el servicio sean atendidos de manera rápida y no demanden de alta burocracia.

- 7.8.** Al jefe de Catastro, Medición y Facturación, que el tiempo de conexión a nuevos usuarios sea atendido de manera rápida y oportuna, evitando que esta se prolongue por días, además que ayudará a que el colaborador sea eficiente y brinde una atención de calidad.
- 7.9.** A los jefes de Producción y Distribución, brindar la información necesaria sobre el servicio de agua potable y alcantarillado ante solicitudes de los usuarios, además de contar con información útil y actualizada en su portal institucional para que el usuario tenga acceso libre a ella.

## REFERENCIAS

- Acle, R., Santiesteban, N. Y Claudio, A. (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México*. <https://riat.otalca.cl/index.php/test/article/view/342>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I. y Pinagorte, K. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad*. Revista San Gregorio.  
<http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709/5-RODRIGO>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Choy, W. (2019), *Gestión empresarial y su influencia en la rentabilidad de la empresa DYNAMO GROUP E.I.R.L., ciudad de Tarapoto, 2019*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Condori, M. (2018), *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Coronel, J., Basantes, R. y Vinuesa, A. (2019). *Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mársicos (Ecuador)*. Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p09.pdf>
- Coulter, R. (2016). *Qué es gestión empresarial y cuáles son sus funciones*. <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/que-es-gestionempresarial-y-cuales-son-sus-funciones>
- Díaz, G. y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Podium. <https://revistas.uces.edu.ec/index.php/Podium/article/view/547/539>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*.

Universidad Nacional de Colombia.  
<http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Duque, J. (2005). INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales, 67.

Flores, L. (2017), Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del Sur del Perú, periodo 2015-2016. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.  
<http://www.revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/view/130>

Flores, N., Huanchi, L., Carcausto, C., Jiménez, M., Andaluz, M., Quilommani, A. y Villasante, J. (2019), Percepción de los usuarios, sobre la calidad de los servicios del Hospital Carlos Monje Medrano de la ciudad de Juliaca. Ñawparisum- revista de investigación científica.  
<http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/54/28>

Gaither, N y Frazier, G. (2000). Administración de Producción y Operaciones. México: International Thomson Editores

Gitman, L. (2008). Principios de administración financiera. (12da edición). Traducción de Laura Koestinger, México: Pearson educación

Guevara, L. (2018), Relación entre la calidad del servicio y el reclamo en la empresa Orvisa S.A sucursal Tarapoto, 2017. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestion de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Universidad Libre Colombia. Revistas Unilibre.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). México: McGraw-Hill

Hernández, S. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. (1ra edición). México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

- Krause, M., Cabrera, E., Cubillo, F., Díaz, C. y Ducci, J. (2018), *Un estándar internacional para evaluar los servicios de agua y saneamiento*, Banco Interamericano de Desarrollo, Lima.
- Koontz, O. (2004). *Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. Mexico: Ingramex S.A.
- León, S. (2017), *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE*, 2017. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- López, A. (2021). *La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María*. Gaceta científica. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/928>
- López, J. y de la Garza, M. (2019). *Las prácticas de gestión empresarial, innovación y emprendimiento: factores influyentes en el rendimiento de las firmas emprendedoras*. Nova Scientia. Revista de investigación de la Universidad de la Salle Bajío. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v11n22/2007-0705-ns-11-22-357.pdf>
- López, R., Rodríguez, L. y Trujillo, G. (2021). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las microempresas del sector pesquero de la ciudad de Piura*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/245/330>
- Mejías, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Mora, L., Duran, M. y Zambrano, J. (2016). *Consideraciones actuales sobre gestión empresarial*. Revista Científica Dominio de las Ciencias <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/276/328>
- Morocho, T. y Burgos, S. (2018). *Calidad de servicios y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.*, 2018. Revista Valor Agregado. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)

- Ñañez, C.; Niño, J. y Angulo, C. (2017), Gestión de la calidad de servicio, revisión de modelos y propuesta de integración. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
<http://cuerpomedico.hdosdemayo.gob.pe/index.php/revistamedicacarrionica/article/view/194/145>
- Padilla, M.; Quispe, A.; Nogueira, D.; Hernández, A. & Moreno, K. (2018), El emprendimiento como gestión empresarial para un desarrollo sostenible. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v39n2/1815-5936-rrii-39-02-196.pdf>
- Peña, B. (2021). Liderazgo y gestión empresarial de modelo liderazgo global de cambio. Revista Venezolana de Gerencia.  
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36277/38813>
- Pizzo (2013). Importancia de calidad del servicio al cliente-ITSON Recuperado:  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Robbins, S y Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson.
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Industrial Data <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sánchez, J. (2013). Indicadores de gestión empresarial: De la estrategia a los resultados. Estados Unidos de América: Palibrio LLC.
- Silva, D. (2016). Qué es gestión empresarial y cuáles son sus funciones.  
<http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/que-es-gestionempresarial-y-cuales-son-sus-funciones>
- Suárez, M. (2018). Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI. Revistas Fipcaec. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/57/66>
- Toral, R.; Gallardo, N.; Pasaca, M. y Cevallos, C. (2019), La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado

farmacéutico, Loja – Ecuador. Loja: Universidad Nacional de Loja.:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>

Vargas, C., Solarte, C. y Moreno, I. (2012). La gestión empresarial ¿Por qué es importante en las organizaciones modernas? Revista Ensayos.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/51049/51225>

Wehrich, K. (2016). Qué es gestión empresarial y cuáles son sus funciones.  
<http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/que-esgestion-empresarial-y-cuales-son-sus-funciones>.

Yovera, C. & Rodríguez, J. (2018), El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. Barquisimeto: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

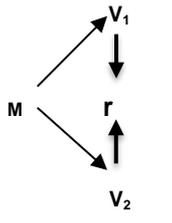
# **ANEXOS**

## Matriz de Operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión empresarial	Sánchez (2013) “La gestión empresarial se asocia a las practicas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p. 32).	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Importancia de la planeación</li> <li>● Procesos de planeación</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estructura organizacional</li> <li>● División del trabajo</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación</li> <li>● Motivación</li> <li>● Liderazgo</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación</li> <li>● Inspección</li> </ul>	
V2: Calidad de servicio de agua	Krause, Cabrera, Cubillo, Díaz y Ducci (2018) la Calidad de Servicio se limita a las condiciones y resultados en términos vinculados directamente al servicio prestado, es decir la eficacia con que se prestan los servicios. Por ello, y a diferencia de otras áreas de evaluación, no incorpora consideraciones relativas al grado de eficiencia en la prestación de dichos servicios. Sí incluye, sin embargo, algunos aspectos que indirectamente están relacionados con prácticas de planificación u operación, como es el caso de la capacidad estructural o de operación y control de equipos, instalaciones o procesos.	Se medirá mediante sus dimensiones e indicadores	Calidad del agua potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacidad estructural operativa para la potabilización</li> <li>● Cumplimiento de la normativa de agua potable</li> <li>● Intensidad del control de la calidad del agua suministrada</li> </ul>	Ordinal
			Distribución de agua para uso y consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Continuidad del suministro</li> <li>● Tiempo de conexión a nuevos usuarios del servicio de agua potable</li> </ul>	
			Recolección de aguas residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tiempo de resolución de “incidencias” en la red de alcantarillado</li> <li>● Tiempo de conexión al servicio de alcantarillado</li> <li>● “Incidencias” en tiempo de lluvia</li> </ul>	
			Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Percepción de la satisfacción del usuario en general</li> <li>● Percepción por el usuario de la calidad de resolución de problemas</li> <li>● Número de “reclamos de carácter comercial” por cada 1000 usuarios</li> <li>● Tiempo de espera en atención telefónica</li> <li>● Tiempo de espera en atención presencial</li> <li>● Tiempo de resolución de problemas</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión empresarial y calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es el nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Conocer el nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Evaluar el nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Analizar el nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Demostrar la relación entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Describir la relación entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. Explicar la relación entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.</p>	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de la gestión empresarial en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena. H2: El nivel de la gestión empresarial por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena. H3: El nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena. H4: El nivel de calidad de servicio de agua por dimensiones en la EPS Moyobamba S.A., 2021, es buena. H5: Existe relación positiva alta y significativa entre la planificación y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. H6: Existe relación positiva alta y significativa entre la organización y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. H7: Existe relación positiva alta y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021. H8: Existe relación positiva alta y significativa entre el control y la calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño Correlacional.</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1 = Gestión empresarial</p> <p>V2 = Calidad de servicio de agua</p> <p>r = Relación</p> </div> </div>	<p><b>Población</b> La población estará conformada por 15 839 usuarios de la EPS Moyobamba S.A., 2021</p> <p><b>Muestra</b> 137 usuarios</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Gestión empresarial</td> <td style="text-align: center;">Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Calidad de servicio de agua</td> <td style="text-align: center;">Calidad del agua potable</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Distribución de agua para uso y consumo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Recolección de aguas residuales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Atención al usuario</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión empresarial	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio de agua	Calidad del agua potable	Distribución de agua para uso y consumo	Recolección de aguas residuales	Atención al usuario
Variables	Dimensiones														
Gestión empresarial	Planificación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														
Calidad de servicio de agua	Calidad del agua potable														
	Distribución de agua para uso y consumo														
	Recolección de aguas residuales														
	Atención al usuario														

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión empresarial

#### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) usuario (a), en esta oportunidad acudo a usted con la finalidad de solicitar su apoyo para completar el siguiente cuestionario que tiene como finalidad evaluar el nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, dichos resultados permitirán continuar con la investigación. Se le pide favor que lea atentamente cada uno de los ítems y marque con seguridad y sinceridad.

#### Instrucciones:

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal. Considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS DE GESTIÓN EMPRESARIAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>						
01	Considera que la planeación que desarrolla la EPS Moyobamba S.A. es socializada a los usuarios.					
02	Considera usted que la misión y visión orientan las actividades para un buen servicio de la EPS Moyobamba S.A. y se encuentra acorde a las necesidades de los usuarios.					
03	Considera usted que los procesos administrativos instalados responden a las necesidades de los usuarios.					
04	Considera usted que el personal de la EPS Moyobamba S.A. es eficiente en el cumplimiento de sus funciones					

05	Considera usted que el establecimiento de políticas, planes y estrategias han contribuido al mejoramiento de los servicios que brinda la EPS Moyobamba S.A.					
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>						
06	Considera usted que el presupuesto recaudado permite cumplir con las actividades operativas, administrativas, planes, estrategias e inversiones programadas para mejorar el servicio brindado por la EPS Moyobamba S.A.					
07	Considera usted que el personal cuenta con el perfil de acuerdo al cargo a desempeñar y ejecuta sus funciones orientado a la atención oportuna y servicio de calidad.					
08	Considera usted que la EPS Moyobamba S.A. ejecuta acciones por parte del personal para solucionar las incidencias operacionales y reclamos de los usuarios					
09	Considera usted que la atención recibida por los trabajadores es oportuna y rápida.					
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>						
10	Considera usted que el gerente y jefes hacen conocer los objetivos y metas institucionales a todos los trabajadores.					
11	Considera usted que los directivos motivan a su personal para que se involucren con la misión, visión y objetivos de la EPS Moyobamba S.A.					
12	Considera usted que el liderazgo presencial influye en el cumplimiento de metas y comportamiento del trabajador.					
13	Considera usted que la gestión de la EPS Moyobamba S.A. radica en el servicio óptimo para la población.					
14	Considera usted que la EPS Moyobamba S.A capacita, actualiza y evalúa al personal para mejorar la atención de los usuarios y la calidad del servicio de agua.					
<b>DIMENSIÓN: Control</b>						
15	Considera usted que la EPS Moyobamba S.A. cumple con la demanda, prontitud de atención al usuario y calidad del servicio de agua.					
16	Considera usted que los trabajadores se muestren atentos a la necesidad de los usuarios.					
18	Considera usted que las exigencias de los usuarios son difundidas sistemáticamente para su atención y su atención rápida.					
19	Considera usted que la empresa toma en cuenta sus opiniones y recomendaciones para mejorar.					

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de servicio de agua

#### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) usuario (a), en esta oportunidad acudo a usted con la finalidad de solicitar su apoyo para completar el siguiente cuestionario que tiene como finalidad evaluar el nivel de calidad de servicio de agua en la EPS Moyobamba S.A., 2021, dichos resultados permitirán continuar con la investigación. Se le pide favor que lea atentamente cada uno de los ítems y marque con seguridad y sinceridad.

#### Instrucciones:

Marque una X en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal. Considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS DE CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Calidad del agua potable</b>						
01	El servicio y distribución del agua potable es oportuno					
02	¿Cuándo usted presentó inconvenientes con el servicio de agua? la EPS Moyobamba S.A. mostró interés en solucionarlo.					
03	La EPS Moyobamba S.A. brinda el servicio de agua potable cumpliendo lo establecido en la normativa vigente.					
04	La EPS Moyobamba S.A. controla la calidad del agua suministrada.					

<b>DIMENSIÓN: Distribución de agua para uso y consumo</b>					
<b>05</b>	El servicio de agua potable que le brinda la EPS Moyobamba S.A., es óptimo, de calidad y saludable.				
<b>06</b>	La EPS Moyobamba S.A. demuestra seriedad y responsabilidad al brindarle el servicio de agua potable.				
<b>07</b>	Los requisitos y trámites para solicitar el servicio son atendidos de manera rápida y no demandan de alta burocracia.				
<b>08</b>	El tiempo de conexión a nuevos usuarios es atendido de manera rápida y eficiente.				
<b>DIMENSIÓN: Recolección de aguas residuales</b>					
<b>09</b>	La EPS Moyobamba S.A. utiliza maquinaria adecuada para el mantenimiento del servicio de agua potable.				
<b>10</b>	La EPS Moyobamba S.A. se preocupa por ofrecer un servicio con altos estándares de calidad.				
<b>11</b>	La EPS Moyobamba S.A. cuenta con estrategias para cumplir con la conexión del servicio dentro del plazo indicado.				
<b>DIMENSIÓN: Atención al usuario</b>					
<b>12</b>	La EPS Moyobamba S.A. se muestra atenta a las inquietudes de los usuarios con respecto al servicio brindado.				
<b>13</b>	La EPS Moyobamba S.A. brinda la información necesaria sobre el servicio de agua potable y alcantarillado.				
<b>14</b>	La EPS Moyobamba S.A. brinda el servicio de agua potable en el tiempo establecido.				

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dra. Abog. Lily Patricia Bravo Hidalgo  
 Institución donde : EPS Moyobamba S.A.  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión empresarial  
 Autor del Instrumento : Br. Yuri Gary Parodi Ramírez

#### V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión empresarial</b> , en todas sus dimensiones en conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Gestión empresarial</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión empresarial</b> , de manera que permiten hacer inferencia en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumentos expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión empresarial</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### VI. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN 47

Moyobamba, 03 de noviembre de 2021

---

DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA Ing. Kener García Bartra  
 Institución donde labora : Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías  
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión empresarial  
 Autor del Instrumento : Br. Yuri Gary Parodi Ramírez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión empresarial</b> , en todas sus dimensiones en conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Gestión empresarial</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión empresarial</b> , de manera que permiten hacer inferencia en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumentos expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión empresarial</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINION DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN 48

Moyobamba, 03 de noviembre de 2021

  
 MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA  
**Kener García Bartra**  
 INGENIERO MECÁNICO  
 CIP N° 157878

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**VII. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Eco. Roberto Alonso Enríquez Calderón  
 Institución donde labora : EPS Moyobamba S.A.  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión empresarial  
 Autor del Instrumento : Br. Yuri Gary Parodi Ramírez

**VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión empresarial</b> , en todas sus dimensiones en conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Gestión empresarial</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión empresarial</b> , de manera que permiten hacer inferencia en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumentos expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión empresarial</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>47</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IX. OPINION DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

47

Moyobamba, 03 de noviembre de 2021

*Roberto Enríquez Calderón*  
 ECONOMISTA  
 R.G. CEL. 6747  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Dra. Abog. Lily Patricia Bravo Hidalgo  
 Institución donde : EPS Moyobamba S.A.  
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio de agua  
 Autor del Instrumento : Br. Yuri Gary Parodi Ramirez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> , en todas sus dimensiones en conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Calidad de servicio de agua</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> , de manera que permiten hacer inferencia en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumentos expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

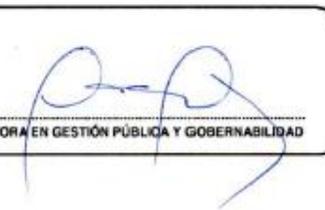
**III. OPINION DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN

47

Moyobamba, 03 de noviembre de 2021


  
 DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : MBA Ing. Kener García Bartra  
 Institución donde labora : Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías  
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio de agua  
 Autor del Instrumento : Br. Yuri Gary Parodi Ramírez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> , en todas sus dimensiones en conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Calidad de servicio de agua</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> , de manera que permiten hacer inferencia en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumentos expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINION DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN 49

Moyobamba, 03 de noviembre de 2021



MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA  
**Kener García Bartra**  
 MAGISTER INGENIERO MECANICO  
 CIP N° 157878

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Eco. Roberto Alonso Enríquez Calderón  
 Institución donde labora : EPS Moyobamba S.A.  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio de agua  
 Autor del Instrumento : Br. Yuri Gary Parodi Ramírez

**V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> , en todas sus dimensiones en conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Calidad de servicio de agua</b> .					8
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> , de manera que permiten hacer inferencia en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumentos expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio de agua</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>47</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VI. OPINION DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente metodológicamente y articulado con los elementos de investigación, el mismo que se encuentra para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

47

Moyobamba, 03 de noviembre de 2021



Roberto Enríquez Calderón  
 ECONOMISTA  
 REG. CEP 6747  
 REGISTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## Constancias de autorización

EPS MOYOBAMBA S.A.



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Moyobamba, 29 de octubre del 2021

### CARTA N° 262 -2021-EPS-M/GG

Señor:

**ING. YURI GARY PARODI RAMIREZ**

Maestrando de Postgrado de la UCV - Tarapoto

CIUDAD. -

**ASUNTO** : Sobre Autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio

**REF.** : a) Carta N° 001-2021  
b) Informe N° 348-2021-EPS-GG-GAJ-M

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia a), mediante el cual solicita la autorización para que aplique su investigación en la EPS Moyobamba S.A y publicación de la identidad de los resultados del estudio.

Al respecto la Gerencia de Asesoría Jurídica, mediante el informe de la referencia b), indica que no existe impedimento legal para la realización de tal investigación, por lo cual se autoriza lo solicitado, debiéndose realizar las coordinaciones con el área usuaria quien brindará la información de ser el caso.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle mi especial consideración y estima.

Atentamente;

 **EPS - MOYOBAMBA S.A.**  
  
Abog. Nataly Carolina Flores Soriano  
GERENTE GENERAL

CC,  
Archivo  
KNDP

## Base de datos

### V1: Gestión empresarial

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	sub total	p6	p7	p8	p9	sub total	p10	p11	p12	p13	p14	sub total	p15	p16	p17	p18	p19	sub total	TOTAL
1	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	10	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	43
2	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	14	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	4	19	68
3	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	2	8	35
4	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	9	2	2	2	2	3	11	3	2	2	3	1	11	43
5	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	10	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	1	16	59
6	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	3	8	27
7	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	9	3	1	1	1	2	8	2	1	1	2	4	10	34
8	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	64
9	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	8	3	2	1	1	2	9	2	1	2	2	3	10	35
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	73
11	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16	55
12	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	13	1	3	4	4	4	16	5	4	3	5	1	18	67
13	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	15	2	5	5	5	4	21	5	5	5	5	2	22	82
14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	3	20	77
15	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	9	2	2	3	3	2	12	4	3	2	4	2	15	50
16	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	12	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	4	12	48
17	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	66
18	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	11	4	2	2	2	2	12	1	2	2	1	5	11	43
19	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	11	5	3	2	2	2	14	1	2	3	1	5	12	47
20	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	3	4	2	3	4	16	67
21	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	10	3	3	1	1	3	11	1	1	3	1	3	9	39
22	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	11	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	2	17	61
23	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	12	4	3	2	2	3	14	3	2	3	3	4	15	54
24	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	51

25	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	12	2	3	4	3	3	15	3	4	3	3	2	15	58
26	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	6	24
27	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	35
28	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	13	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	66
29	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	8	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	3	11	38
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	79
31	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	12	4	3	3	2	3	15	2	3	3	2	4	14	54
32	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22	83
33	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	17	3	5	5	4	5	22	4	5	5	4	3	21	83
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	73
35	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	3	14	53
36	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14	50
37	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	67
38	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	9	4	2	2	2	2	12	2	1	2	2	4	11	42
39	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	36
40	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	74
41	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	8	4	2	1	3	1	11	3	1	2	3	3	12	41
42	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	15	5	3	4	3	3	18	3	4	3	3	5	18	67
43	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	12	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	4	16	57
44	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	17	3	5	5	4	5	22	4	5	5	4	3	21	83
45	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	10	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	43
46	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	14	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	4	19	68
47	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	2	8	35
48	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	9	2	2	2	2	3	11	3	2	2	3	1	11	43
49	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	10	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	1	16	59
50	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	3	8	27
51	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	9	3	1	1	1	2	8	2	1	1	2	4	10	34
52	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	64

53	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	8	3	2	1	1	2	9	2	1	2	2	3	10	35
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	73
55	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16	55
56	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	13	1	3	4	4	4	16	5	4	3	5	1	18	67
57	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	15	2	5	5	5	4	21	5	5	5	5	2	22	82
58	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	3	20	77
59	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	9	2	2	3	3	2	12	4	3	2	4	2	15	50
60	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	12	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	4	12	48
61	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	66
62	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	11	4	2	2	2	2	12	1	2	2	1	5	11	43
63	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	11	5	3	2	2	2	14	1	2	3	1	5	12	47
64	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	3	4	2	3	4	16	67
65	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	10	3	3	1	1	3	11	1	1	3	1	3	9	39
66	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	11	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	2	17	61
67	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	12	4	3	2	2	3	14	3	2	3	3	4	15	54
68	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	51
69	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	12	2	3	4	3	3	15	3	4	3	3	2	15	58
70	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	6	24
71	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	35
72	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	13	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	66
73	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	8	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	3	11	38
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	79
75	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	12	4	3	3	2	3	15	2	3	3	2	4	14	54
76	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22	83
77	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	17	3	5	5	4	5	22	4	5	5	4	3	21	83
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	73
79	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	3	14	53
80	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14	50

81	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	67
82	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	9	4	2	2	2	2	12	2	1	2	2	4	11	42
83	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	36
84	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	74
85	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	8	4	2	1	3	1	11	3	1	2	3	3	12	41
86	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	15	5	3	4	3	3	18	3	4	3	3	5	18	67
87	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	12	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	4	16	57
88	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	17	3	5	5	4	5	22	4	5	5	4	3	21	83
89	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	10	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	43
90	3	4	3	4	4	18	4	3	3	4	14	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	4	19	68
91	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	1	2	2	1	2	8	35
92	2	2	3	2	3	12	2	3	3	1	9	2	2	2	2	3	11	3	2	2	3	1	11	43
93	4	3	3	3	4	17	3	3	3	1	10	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	1	16	59
94	2	1	1	1	1	6	1	1	1	3	6	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	3	8	27
95	1	1	2	1	2	7	1	2	2	4	9	3	1	1	1	2	8	2	1	1	2	4	10	34
96	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	15	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	64
97	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	8	3	2	1	1	2	9	2	1	2	2	3	10	35
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	73
99	3	3	2	3	3	14	3	2	2	4	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	4	16	55
100	3	4	4	4	5	20	4	4	4	1	13	1	3	4	4	4	16	5	4	3	5	1	18	67
101	5	5	4	5	5	24	5	4	4	2	15	2	5	5	5	4	21	5	5	5	5	2	22	82
102	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	15	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	3	20	77
103	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	9	2	2	3	3	2	12	4	3	2	4	2	15	50
104	2	2	3	2	2	11	2	3	3	4	12	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	4	12	48
105	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	13	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	66
106	2	2	2	2	1	9	2	2	2	5	11	4	2	2	2	2	12	1	2	2	1	5	11	43
107	3	2	2	2	1	10	2	2	2	5	11	5	3	2	2	2	14	1	2	3	1	5	12	47
108	2	4	4	4	3	17	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	3	4	2	3	4	16	67

109	3	1	3	1	1	9	1	3	3	3	10	3	3	1	1	3	11	1	1	3	1	3	9	39
110	4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	11	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	2	17	61
111	3	2	3	2	3	13	2	3	3	4	12	4	3	2	2	3	14	3	2	3	3	4	15	54
112	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	10	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	51
113	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	12	2	3	4	3	3	15	3	4	3	3	2	15	58
114	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	2	6	24
115	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	35
116	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	13	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	66
117	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	8	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	3	11	38
118	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	79
119	3	3	3	2	2	13	3	3	2	4	12	4	3	3	2	3	15	2	3	3	2	4	14	54
120	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22	83
121	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	17	3	5	5	4	5	22	4	5	5	4	3	21	83
122	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	73
123	3	3	3	2	2	13	4	3	2	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	3	2	3	14	53
124	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	3	14	50
125	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	67
126	2	2	2	2	2	10	1	2	2	4	9	4	2	2	2	2	12	2	1	2	2	4	11	42
127	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	36
128	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	74
129	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	8	4	2	1	3	1	11	3	1	2	3	3	12	41
130	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	15	5	3	4	3	3	18	3	4	3	3	5	18	67
131	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	12	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	4	16	57
132	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	17	3	5	5	4	5	22	4	5	5	4	3	21	83
133	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	74
134	2	1	1	3	3	10	1	1	3	3	8	4	2	1	3	1	11	3	1	2	3	3	12	41
135	3	4	3	3	3	16	4	3	3	5	15	5	3	4	3	3	18	3	4	3	3	5	18	67
136	3	3	2	3	3	14	3	2	3	4	12	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	4	16	57
137	5	5	5	4	4	23	5	5	4	3	17	3	5	5	4	5	22	4	5	5	4	3	21	83

## V2: Calidad de servicio de agua

Nº	Pr1	Pr2	Pr3	Pr4	Sub Total	Pr5	Pr6	Pr7	Pr8	Sub Total	Pr9	Pr10	Prr11	Sub Total	Pr12	Pr13	Pr14	Sub Total	TOTAL
1	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	2	7	33
2	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	49
3	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	2	6	26
4	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	7	2	2	2	6	33
5	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	8	3	4	3	10	44
6	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	1	5	19
7	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	25
8	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	10	48
9	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	7	3	2	1	6	26
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	4	11	54
11	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	9	3	3	3	9	39
12	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	1	10	1	3	4	8	50
13	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	2	11	2	5	5	12	60
14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	5	4	13	57
15	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	2	8	2	2	3	7	36
16	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	4	9	4	2	2	8	36
17	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	3	4	10	48
18	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	5	8	4	2	2	8	31
19	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	5	8	5	3	2	10	34
20	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	11	4	2	4	10	50
21	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	1	3	7	3	3	1	7	30
22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	9	3	4	3	10	45
23	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	4	10	4	3	2	9	40
24	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	3	8	37
25	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	8	2	3	4	9	43
26	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	4	1	1	6	18

27	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	6	2	2	2	6	25
28	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	4	3	10	48
29	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	7	3	2	2	7	27
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	13	58
31	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	4	8	4	3	3	10	40
32	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	13	5	4	5	14	61
33	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	11	3	5	5	13	62
34	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	4	11	54
35	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	3	7	3	3	3	9	39
36	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	9	3	3	2	8	36
37	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	9	3	4	4	11	50
38	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	4	8	4	2	2	8	31
39	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	27
40	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	55
41	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	3	3	3	9	4	2	1	7	29
42	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	5	11	5	3	4	12	49
43	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	4	10	4	3	3	10	41
44	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	11	3	5	5	13	62
45	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	2	7	33
46	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	49
47	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	2	6	26
48	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	7	2	2	2	6	33
49	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	8	3	4	3	10	44
50	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	1	5	19
51	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	25
52	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	10	48
53	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	7	3	2	1	6	26
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	4	11	54

55	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	9	3	3	3	9	39
56	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	1	10	1	3	4	8	50
57	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	2	11	2	5	5	12	60
58	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	5	4	13	57
59	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	2	8	2	2	3	7	36
60	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	4	9	4	2	2	8	36
61	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	3	4	10	48
62	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	5	8	4	2	2	8	31
63	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	5	8	5	3	2	10	34
64	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	11	4	2	4	10	50
65	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	1	3	7	3	3	1	7	30
66	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	9	3	4	3	10	45
67	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	4	10	4	3	2	9	40
68	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	3	8	37
69	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	8	2	3	4	9	43
70	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	4	1	1	6	18
71	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	6	2	2	2	6	25
72	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	4	3	10	48
73	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	7	3	2	2	7	27
74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	13	58
75	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	4	8	4	3	3	10	40
76	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	13	5	4	5	14	61
77	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	11	3	5	5	13	62
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	4	11	54
79	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	3	7	3	3	3	9	39
80	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	9	3	3	2	8	36
81	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	9	3	4	4	11	50
82	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	4	8	4	2	2	8	31

83	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	27
84	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	55
85	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	3	3	3	9	4	2	1	7	29
86	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	5	11	5	3	4	12	49
87	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	4	10	4	3	3	10	41
88	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	11	3	5	5	13	62
89	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	7	3	2	2	7	33
90	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	11	3	3	4	10	49
91	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	2	2	6	26
92	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	7	2	2	2	6	33
93	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	8	3	4	3	10	44
94	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	5	2	2	1	5	19
95	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	8	3	1	1	5	25
96	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	3	3	10	48
97	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	3	7	3	2	1	6	26
98	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	4	11	54
99	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	4	9	3	3	3	9	39
100	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	1	10	1	3	4	8	50
101	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	2	11	2	5	5	12	60
102	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	5	4	13	57
103	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	2	8	2	2	3	7	36
104	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	4	9	4	2	2	8	36
105	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	3	4	10	48
106	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	5	8	4	2	2	8	31
107	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	5	8	5	3	2	10	34
108	2	4	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	4	11	4	2	4	10	50
109	3	1	3	1	8	3	1	1	3	8	3	1	3	7	3	3	1	7	30
110	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	2	9	3	4	3	10	45

111	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	3	3	4	10	4	3	2	9	40
112	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	3	8	37
113	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	2	8	2	3	4	9	43
114	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	2	4	4	1	1	6	18
115	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	2	6	2	2	2	6	25
116	4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	4	3	11	3	4	3	10	48
117	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	2	2	3	7	3	2	2	7	27
118	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	13	58
119	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	2	2	4	8	4	3	3	10	40
120	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	13	5	4	5	14	61
121	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	11	3	5	5	13	62
122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	4	4	11	54
123	3	3	3	2	11	3	2	4	3	12	2	2	3	7	3	3	3	9	39
124	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	3	3	3	9	3	3	2	8	36
125	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	9	3	4	4	11	50
126	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	4	8	4	2	2	8	31
127	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	27
128	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	55
129	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	3	3	3	9	4	2	1	7	29
130	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	5	11	5	3	4	12	49
131	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	4	10	4	3	3	10	41
132	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	11	3	5	5	13	62
133	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12	55
134	2	1	1	3	7	1	3	1	1	6	3	3	3	9	4	2	1	7	29
135	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	5	11	5	3	4	12	49
136	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	3	3	4	10	4	3	3	10	41
137	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	4	3	11	3	5	5	13	62

## Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20162275012.
Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: Abog. Nataly Catalina Flores Serván	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Abog. Nataly Catalina Flores Serván	70081517

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión empresarial y calidad de servicio de agua en la Empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A., 2021"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Administración de Negocios	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Yuri Gary Parodi Ramírez	44186691

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba, 13 de octubre de 2021



EPS - MOYOBAMBA S.A.

Firma:   
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.