



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“INFLUENCIA DEL BENCHMARKING EN LA
GESTION DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE RIOJA S.R.L-2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Bach. PÉREZ VASQUEZ, MARÍA ELIZABETH

ASESOR:

MG. TERRONES BORREGO ANTONIO ZALATIEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

MOYOBAMBA- PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

TESIS:
**“INFLUENCIA DEL BENCHMARKING EN LA GESTION DE LA EMPRESA
MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
RIOJA S.R.L-2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADA POR LA BACHILLER:

MARÍA ELIZABETH PÉREZ VASQUEZ

APROBADA POR:

.....
MG. ALFONSO ISUIZA PEREZ
Presidente

.....
MG. WILSON TORRES DELGADO
Secretario

.....
MG. ANTONIO ZALATIEL TERRONES BORREGO.
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, que constituye la culminación de una de las etapas importantes de mi vida, la dedico:

A mis padres y hermanos

A mi esposo, mis hijas
Ximena y Giuliana

AGRADECIMIENTO

A Dios Supremo, por otorgarme vida, salud y haberme permitido concluir satisfactoriamente este trabajo de investigación.

A mi asesor de Tesis, Mg. Terrones Borrego Antonio Zalatiel, quien con su vasta experiencia y conocimiento, me orientó acertadamente durante el desarrollo del trabajo.

Al personal de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja (SEDAPAR S.R.L), quienes estuvieron prestos a proporcionarme la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Es menester de mi parte hacer extensivo mi agradecimiento a cada una de las personas que me brindaron su apoyo para la elaboración de este trabajo.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, María Elizabeth Pérez Vásquez, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41552223, con la tesis titulada "INFLUENCIA DEL BENCHMARKING EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOJA S.R.L-2014"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Moyobamba, 30 de Marzo del 2015.



María Elizabeth Pérez Vásquez

D.N.I.: 41552223

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "INFLUENCIA DEL BENCHMARKING EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE RIOJA S.R.L-2014", con la finalidad de determinar la influencia de la aplicación del benchmarking en la gestión de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja en el periodo 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora
María Elizabeth Pérez Vásquez

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	i
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
- Realidad Problemática	11
- Antecedentes	14
- Marco Teórico y Conceptual	16
- Justificación	27
- Problema	28
- Hipótesis	28
- Objetivos	29
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1 Variables	30
2.2 Operacionalización de Variables	31
2.3 Metodología	34
2.4 Tipos de Estudio	34
2.5 Diseño	34
2.6 Población, Muestra y Muestreo	35
2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	36
2.8 Métodos de Análisis de Datos	36
III. RESULTADOS	38
3.1 Análisis de la gestión de la empresa municipal de Servicios de agua Potable y Alcantarillado de Rioja	38
3.2 Análisis de la Influencia del Benchmarking en la Gestión de la Empresa Municipal de servicios de Agua Potable	52

IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
VIII. ANEXOS	

RESUMEN

El objetivo que persiguió la presente investigación fue determinar la influencia del benchmarking en la gestión de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja S.R.L, asimismo se planteó la siguiente hipótesis: Si se aplica el Benchmarking entonces mejora la gestión de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja S.R.L. en el periodo 2014.

La investigación se realizó bajo el diseño pre- experimental con un solo grupo de Pre y Post test fue aplicado a los usuarios y a los 26 trabajadores de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja S.R.L, por ser una población pequeña. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue el análisis documental, observación y la encuesta a través del instrumento del cuestionario con la finalidad de recopilar información sobre las variables de benchmarking y Gestión de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, Microsoft Excel; el análisis de los datos se realizó de manera descriptivo con lo cual se utilizó tablas y gráficos, asimismo los resultados estadísticos obtenidos de la prueba estadística t- Student nos arrojan un valor de significancia de $- 4.360$ y una probabilidad de 0.000 lo que nos permite concluir que el Benchmarking influye significativamente en la mejora de la gestión de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja S..R.L, periodo 2014.

PALABRAS CLAVE: Benchmarking/ Gestión Empresarial/Gestión en empresas monopólicas/ influye.

ABSTRACT

The objective pursued this investigation was to determine the influence of benchmarking in the management of the Municipal Potable Water and Sewer Rioja SRL also raised the following hypothesis: If applies Benchmarking then improves the management of the Company Municipal Potable Water and Sewer Rioja SRL in the 2014 period.

The research was conducted under the pre-experimental design with one group pre and post test was applied to users and the 26 workers of the Municipal Potable Water and Sewer Rioja SRL, being a small town. The technique was used for data collection was the documentary analysis, observation and survey via questionnaire instrument in order to gather information on variables benchmarking and Management of the Municipal Potable Water and Sewer Rioja.

For data processing SPSS, Microsoft Excel program was used; Data analysis was performed descriptive manner which tables and graphs obtained statistical results of the Student t test statistic was used, we also show a significance value of - 4.360 and 0.000 probability of allowing us to conclude Benchmarking that significantly influences the improvement of the management of the Municipal Potable Water and Sewerage S.RL Rioja, 2014 period.

KEYWORDS: Benchmarking / Business / Management Management monopolistic / influences companies.