



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Efectividad de gestión y calidad de servicio en el área de
emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Benites Velásquez, Williams (ORCID: 0000-0002-5813-5317)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0003-4115-1561)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TRUJILLO — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi esposa e hija, quienes me brindaron
su apoyo constante en la realización de mi tesis.
En memoria a mis padres quienes me encaminaron
en mi desarrollo profesional y me enseñaron
a superar los obstáculos y ser perseverante
en el logro de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores Dr Edilberto Horna Clavo y Eduardo Yache Cuenca, por su apoyo y orientación académica que me ayudo en la realización de mi tesis y hacer realidad este logro profesional.

Al personal técnico, administrativo y supervisores del área de emergencias que contribuyeron con mi investigación de la empresa del área de emergencias por otorgarme el consentimiento de utilizar el cuestionario, lo que facilitó la culminación del presente trabajo de investigación.

Williams Benites Velasquez.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Indice de contenidos.....	iv
Indice de tablas.....	v
Indice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONSLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1	21
Tabla 2	22
Tabla 3	23
Tabla 4	24
Tabla 5	25
Tabla 6	26
Tabla 7	27
Tabla 8	28

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de indicador de gestión en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.....	21
Figura 2. Nivel de las dimensiones de los indicadores de gestión en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.....	22
Figura 3. Nivel de calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.....	23
Figura 4. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.....	24
Figura 5. Los Indicadores de gestión y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.	26
Figura 6. La Eficiencia y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.....	27
Figura 7. La Eficacia y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.....	29

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la efectividad de la gestión y la calidad del servicio en el área de emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo. La metodología usada guió el uso de un diseño de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo-correlacional; asimismo, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores del área de Emergencia Hidrandina S.A., excluyendo al personal contratado por locación de servicios. Para la recolección de información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, permitiendo medir la efectividad de la gestión y la calidad de servicio en forma global y en sus dimensiones, con cuyos datos se contrastó la hipótesis de investigación mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Encontrándose como los principales resultados que la efectividad de la gestión se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio; además, se encontró que la efectividad de la gestión desde la percepción de los colaboradores se encuentra en un nivel bueno y la calidad de servicio desde la percepción de los colaboradores es de nivel alto.

Palabras Claves: Efectividad, gestión, calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the effectiveness of management and the quality of service in the emergency area of the Regional Electricity Public Service Company - Hidrandina S.A., in the district of Trujillo. The methodology used guided the use of a non-experimental cross-sectional, descriptive-correlational research design likewise, the sample was made up of 30 collaborators from the Emergency area Hidrandina S.A., excluding personnel hired by service locations for the collection of information, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, allowing to measure the effectiveness of management and quality of service in a global way and in its dimensions with whose data the research hypothesis was contrasted using spearman's correlation coefficient. Finding as the main results that the effectiveness of management is directly and significantly related to the quality of service , it was also found that the effectiveness of management from the perception of employees is at a good level and the quality of service from the perception of the collaborators is of high level.

Keywords: Effectiveness, management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática se ha contextualizado teniendo en cuenta el contexto internacional debido a que el sector eléctrico viene creciendo de manera importante, sin embargo, debe tomarse en cuenta que existe evidencia cuyos resultados han establecido que lamentablemente, la energía no es capaz de crecer al mismo nivel que la economía crece y demanda, por lo que el ideal de crecimiento económico puede derivar también en una crisis energética.

De ahí que, resulta prioritario y fundamental la implementación de mecanismos que prioricen la efectividad de la gestión y de la calidad entendida como parte de una estrategia de la empresa que pueda generar altos niveles de eficiencia y eficacia en el Sector Eléctrico.

Ya en el contexto nacional, debe tomarse en cuenta que el crecimiento económico que el país atravesó durante la última década conllevó a un incremento en los niveles de demanda de energía, cantidad que no se encontraba contemplada previamente, esto, sumado a la situación de aislamiento que se dio a raíz del COVID-19; razón por la cual, la demanda de energía eléctrica se convirtió en una prioridad a fin de lograr realizar las actividades tanto laborales como personales.

En este contexto, las concesionarias eléctricas son en nuestro país las encargadas de supervisar y asegurar la efectividad de la gestión de las empresas contratistas encargadas de brindar y asegurar un óptimo servicio del área de emergencia dentro de la jurisdicción que le corresponde, garantizando la continuidad para la operación, mantenimiento de los aspectos que son prescritos por la Ley de Concesiones Eléctricas, en esta investigación se propone conocer y relacionar dos variables siendo la primera la efectividad de la gestión y la segunda la calidad del servicio, debido a que en el Perú es realizado por la concesionaria y la contratista de energía eléctrica encargada del servicio, esto también aplica en el área de Emergencia, ámbito en que se desarrolla este informe de investigación; considerando que las actividades a realizar así como el marco legal correspondiente

fundamentales para el desenvolvimiento de las diversas operaciones que se encuentran relacionadas a parámetros descritos en un contrato previo, donde el incumplimiento del normal desarrollo de las actividades recibe sanciones del ente supervisor.

Es así que, un bajo nivel de efectividad en la gestión por parte de la contratista se relaciona con la calidad que brinda la misma y restringe las opciones para brindar un óptimo servicio. El servicio eléctrico en el distrito de Trujillo incluye la distribución y comercialización de la energía, que actualmente se ve afectada ante el incremento poblacional y las actuales condiciones de trabajo y educación remota que aumenta el consumo de energía en los usuarios del servicio, y como consecuencia se ve afectado los costos de producción ya que ocasionan un aumento sobre la disponibilidad energética en el mercado nacional ya que estas fuentes que proporcionan energía se han visto perjudicadas por diversos factores. Debido a lo cual, durante los últimos años las concesionarias de energía han implementado sistemas de gestión para mejorar la calidad del servicio que brindan (ISO 9000); a pesar de ello hasta la fecha no se ha demostrado cual es el impacto positivo sobre la adecuación de dicha normatividad de margen internacional a las organizaciones o concesionarias, por ello es relevante conocer las razones por las cuales a pesar de la implementación constante y mejora continua de sus procesos no se refleja un cambio significativo. Además, conocer y precisar cuáles son las mejoras que se han obtenido con la aplicación de estas normas y cuál es la función que cumplen los líderes empresariales y colaboradores en la efectividad de la gestión y la calidad del servicio que brindan las empresas del sector eléctrico. Al respecto, debe tenerse en cuenta que OSINERGMIN cumple la función de supervisión y fiscalización de todas las actividades que realizan las concesionarias dentro de su ámbito u expansión.

En este contexto, la empresa encargada del área de emergencia de Hidrandina en la ciudad de Trujillo, es una empresa que trabaja de manera conjunta con la concesionaria y para lograr la efectividad de la gestión y el cumplimiento de las metas establecidas utiliza los recursos disponibles

en un tiempo limitado para cubrir las atenciones de los usuarios. Es así que para el logro de los objetivos es también importante la integración de los colaboradores para una efectividad de la gestión de la empresa encargada del servicio donde se profundizando el concepto de la variable efectividad de la gestión y de sus indicadores eficacia y eficiencia. También se conceptualiza la variable calidad de servicio y sus dimensiones: en la dimensión confiabilidad se consideró los indicadores confianza y seguridad, para la dimensión tiempo de respuestas se consideró los indicadores protocolo de atención y tiempo, para la dimensión Seguridad se consideró los indicadores protocolos de seguridad, para la dimensión Empatía se ha considerado los indicadores comprensión y empatía.

La búsqueda de esta efectividad de la gestión y la calidad de servicio es una tarea frecuente en toda organización, por ello se busca establecer la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones.

El problema planteado es ¿cuál es la relación que existe entre la efectividad de la gestión y la calidad de servicio en el área de emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021?

Esta investigación se justifica ya que, en la actualidad la efectividad de la gestión cumple un rol esencial sobre el cual giran todas las estrategias que se implementan para brindar un óptimo servicio en el área de emergencia de Hidrandina en el distrito de Trujillo. Asimismo, en la empresa, diariamente se presentan diferentes reclamos y quejas los que son presentadas por los usuarios, ya sea por una inadecuada orientación, lentitud para absolución de dudas, demoras y retrasos en sus atenciones y solicitudes, todas estas dificultades ocasionan malestar e insatisfacción, obstaculizando que se pueda brindar un buen servicio que permita mejorar la efectividad de la gestión y calidad del servicio por parte de la contratista encargada y la concesionaria .

Lograr una efectividad en la gestión implica no solo una adecuada coordinación de las actividades que se realiza, el uso de los recursos y

tiempos, se debe considerar además el trabajo e integración de los colaboradores, que pueden tener diversas expectativas con respecto al desarrollo de las actividades asignadas y valorar su efectividad de modos distintos. Para ofrecer una adecuada calidad del servicio la empresa debe considerar al personal que desarrolla las actividades y el compromiso en la ejecución de sus funciones.

Por lo que esta investigación ha tenido como principal objetivo: determinar la relación que existe entre la efectividad de la gestión y la calidad del servicio en el área de emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

Se han planteado como objetivos específicos:

O1: Determinar la relación entre la eficacia y la calidad de servicio en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

O2: Determinar la relación entre eficiencia y la calidad de servicio en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

Se planteó la siguiente hipótesis general.

H_i: Existe una relación significativa entre la efectividad de la gestión y la calidad de servicio en el área de emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

H_o: No existe una relación significativa entre la efectividad de la gestión y la calidad de servicio en el área de emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

Hipótesis específicas.

H₁: Existe relación significativa entre la eficacia y la calidad de servicio en el área en el área de emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

H₂: Existe relación significativa entre la eficiencia y la calidad de servicio en el área de emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de antecedentes, se consideraron diversas fuentes revisadas tanto en el ámbito internacional, en el contexto nacional y la jurisdicción local, poniendo énfasis en aquellas investigaciones que guardan relación tanto con la variable efectividad de la gestión y estudios realizados que consideran la segunda variable calidad de servicio; no se encontraron investigaciones con ambas variables de estudio, por lo que se consideró investigaciones que aborden estas variables en organizaciones o empresas del rubro eléctrico o energía.

En el ámbito internacional, se consideró la investigación realizada por:

Ariza, Dora A.. (2017). Efectividad de la gestión de los proyectos, para la Universidad EAN DE Colombia, planteó como objetivo identificar los criterios por los que el personal involucrado en un proyecto considera su gestión efectiva, así como medir la percepción, aplicando la teoría epistemológica del constructivismo se logró como resultado definir once indicadores que fueron validados mediante aplicación de una encuesta aplicada al grupo de profesionales que pertenecían a distintos sectores industriales y del rubro de la construcción. Se concluyó que los indicadores con un nivel más alto fueron: el aporte de los proyectos a la estrategia y el cumplimiento con la calidad y aquellos que obtuvieron un nivel más bajo fueron los indicadores: cumplimiento con el alcance del proyecto y la respuesta frente a los riesgos. Esta investigación contribuye a ampliar las teorías de la gestión y su efectividad a nivel empresarial y puede ser replicada a investigaciones futuras que buscan medir el nivel de efectividad de las diversas industrias y sectores económicos (por justificar).

Matamorros y Paytan (2019) en su tesis "Los Roles Gerenciales y La Efectividad Organizacional, para la Universidad Nacional de Huancavelica plantean como objetivo de su investigación, determinar los roles gerenciales y la efectividad organizacional del personal administrativo del Gobierno Regional. Se aplicó sobre una muestra de 60 colaboradores, obteniéndose como conclusión la existencia de una relación positiva y

significativa en los roles de la gerencia y la efectividad organizacional, así como en las dimensiones.

Camue Álvarez, A., Carballal del Río, E., & Toscano Ruiz, D. F. (2017). En el desarrollo de su investigación sobre Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades de Cuba, teniendo como objetivo realizar la sistematización de los diversos antecedentes que sustentan la efectividad organizacional, para lo cual se realizó análisis documental que recogía experiencia nacionales e internacionales sobre como medir o evaluar este indicador; de los resultados se asumen que los principales análisis que se realizaron a la efectividad organizacional se basan en nociones cuantitativas no teniendo lugar elementos de subjetividad.

A nivel nacional, Cáceres, Flores y Gutiérrez (2017), elaboran una investigación denominada "Gestión de la calidad en las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú", en la cual plantea la identificación de la percepción de los colaboradores de la empresa de eléctrica logrando identificar los factores relevantes de motivación que condujeron a la implementación de un sistema efectivo en la calidad del servicio brindado y como ha impacta en un mejor desarrollo de su organización.

Gárfias (2017), realizó un estudio sobre la "Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa electro sur este S.A, región Apurímac - 2016" donde se planteó determinar cuál es la relación existente entre ambas variables. Se consideró la aplicación de una encuesta para cada variable, aplicándose a un total de 360 clientes utilizando para ello un muestreo aleatorio simple. Los resultados obtenidos demostraron que existe una relación positiva y moderada entre las variables.

Mendoza, H. (2016), realizó la tesis titulada "Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa electrocentro s.a. en la unidad de negocio valle del Mantaro Huancayo 2015" teniendo como principal objetivo determinar la implicancia entre la

gestión de calidad y la satisfacción de los clientes. A partir de las conclusiones del trabajo realizado se pudo afirmar que los índices de calidad de servicio fueron moderados en relación a la segunda variable de estudio, poniendo énfasis en las dimensiones desarrolladas para cada variable.

A nivel local, Milla (2018) en su Investigación "Evaluación de la calidad de servicio de la empresa Hidrandina S.A. en Trujillo, 2018" planteo el siguiente objetivo que consistía en evaluar la calidad del servicio brindado por Hidrandina S.A. Esta investigación fue de tipo descriptivo y transversal, para su desarrollo aplicó el cuestionario que era basado en el esquema SERVQUAL que es ampliamente utilizado en distintas organizaciones. Este cuestionario de 22 preguntas respondido por un total de 246 clientes seleccionados aleatoriamente en la plataforma de atención al cliente de la empresa; entre los que se incluyeron personal de atención directa del cliente (plataforma) Los resultados obtenidos se concluye que los usuarios tienen una percepción en relación a la calidad en un nivel medio, ya que obtuvo una calificación promedio de 3.14 en una escala del 1 al 5. Sin embargo, al disgregar individualmente las dimensiones del método SERVQUAL, las calificaciones varían siendo la dimensión fiabilidad la que menor puntaje tiene con 2.79 mientras que la dimensión empatía es la que obtuvo la más alta puntuación con 3.48, es decir, muy cerca a la calificación de alto.

Roncal (2017), planteó la investigación denominada "Optimización de los indicadores de calidad de suministro con mantenimiento de líneas energizadas en los alimentadores de media tensión en la ciudad de Trujillo.", donde se analiza cincuenta y tres alimentadores de media tensión considerando indicadores propuestos en SAIFI y SAIDI, analizando once alimentadores críticos, los cuales representaron el 51.32% de los costos.

A continuación, se presentan las teorías sobre las cuales se sustenta la investigación realizada. En primer lugar, se define el concepto de efectividad de la gestión como el anhelo de encontrar el equilibrio en el

logro de las metas, el desenvolvimiento, el uso de los recursos disponibles y la satisfacción de los colaboradores que conforman la organización.

(Kinicki y Urrutia, 2003, p.145). Según este autor no se evidencia una fórmula específica para que la empresa logre ser efectiva en su gestión, pero considera que es fundamental para lograr las metas y objetivos planteados por una empresa establecer una relación directa entre los resultados obtenidos y las expectativas que se desea lograr.

Actualmente, las empresas del sector eléctrico implementan constantemente diversas formas de optimizar su efectividad de la gestión y que aseguren su adecuado funcionamiento en la realización de sus actividades.

Para Cervera (2011) la efectividad de la gestión de una organización, es referir un adecuado y óptimo desempeño que logra satisfacer las exigencias del contexto donde la empresa desarrolla cotidianamente sus actividades, siendo de esta manera la sociedad la encargada de determinar la efectividad de la gestión de una empresa que brinda un servicio e identificar cuál es el nivel de efectividad que la empresa ofrece.

De esta manera el autor define la percepción del nivel de efectividad de la gestión de una empresa en relación al contexto y el entorno en el que se brinda el servicio.

Según las definiciones de (Bryde, 2003; Morrison y Brown, 2004; Stare, 2012), se considera que para medir el nivel de efectividad de los proyectos en una organización se deben considerar criterios como: el soporte que ofrece la gerencia o ejecutivos de la empresa para la gestión de proyectos y el empleo de esta gestión para lograr las metas planteadas. Se considera entonces en primer lugar la participación de todos los colaboradores de una organización, así mismo la asignación del tiempo y el empleo de recursos disponibles. En segundo lugar, se considera importante la relación que existe entre las metas y objetivos y la estrategia plantada por una organización. La efectividad es de esta manera medida en función a los resultados del proyecto en función al logro de objetivos, el tiempo, costo y calidad.

Para Daft (citado en Garay, 2016), la efectividad de una organización puede darse en función a las siguientes dimensiones : en las metas de la organización, que se dan en relación a sus actividades realizadas de manera optima que permitirán asegurar el logro de las mismas y sus objetivos organizacionales que se logran gracias al conjunto de actividades que se deben realizar, a su planificación estratégica. Estos indicadores permitirán evidenciar si se está logrando las metas esperadas. En cuanto a los procesos internos se relacionan al buen desempeño de las funciones realizadas por los colaboradores de una organización es decir todos los procesos y actividades que se realizan para la empresa de tal manera que se consiga un óptimo nivel de productividad, donde los colaboradores se sientan satisfechos con las funciones que realizan y tengan una predisposición de cumplir de la mejor manera sus funciones; Por otro lado también se considera a los recursos organizacionales, que involucran el adecuado desarrollo de las actividades la maximización de los recursos de la actividad productiva de la empresa.

Además, Serralde (2014) define a la efectividad de una organización como el logro de un nivel adecuado de satisfacción brindado a los usuarios para cubrir su demandas y necesidades, esto marca una diferencia de una empresa frente a otra teniendo en cuenta su nivel de efectividad.

Asimismo, se han considerado como dimensiones de la efectividad de la gestión a la eficacia y eficiencia, para identificar el nivel de la efectividad de la gestión de los colaboradores de la empresa de servicio eléctrico del área de emergencia.

Ambas dimensiones han sido analizadas desde diferentes enfoques. Según la R.A.E (2018) considera la eficiencia como la capacidad de disponer de diversos recursos para obtener resultados deseados; y a la eficacia como aquella capacidad destinada al logro esperado.

Asimismo, en cuanto a la eficiencia, para Segarra (2015, p.253) la eficiencia implica establecer una relación de los recursos disponibles y los resultados que se logran un tiempo determinado.

Para (Gil,2011) la eficacia se establece en relación a la realización y cumplimiento de metas y objetivos organizacionales que se encuentran alineando a su visión.

Para (Lam y Hernández 2008) esta dimensión se relaciona a objetivos y resultados obtenidos.

De acuerdo con Quijano (2006) la eficacia hace referencia al logro de objetivos, y la capacidad o aptitud para lograr una meta propuesta.

En síntesis, la eficacia forma la base sobre la cual se basa el éxito de una empresa y la eficiencia esta determinada por las condiciones que debe mantener la empresa cuando ha logrado el éxito.

Para definir el concepto Calidad en el servicio, debemos considerar algunos autores como Zeithmal, et al (2009) quien menciona que la calidad del servicio crea beneficios para la empresa ya que los clientes se sienten satisfechos y tendrán una percepción positiva del servicio recibido.

Para Herrera (2014), la calidad de servicio consiste en atender diversas necesidades existentes y/o futuras de los clientes de un determinado servicio en características medibles, de este modo conseguir que el cliente se sienta satisfecho. También se considera a esta como un proceso de transformación en el cual se encuentra comprometida la empresa considerando valores aptitudes y comportamientos que favorecen los clientes de un servicio

Hoffman & Bateson (2011) quienes sostienen que cuando se define la calidad de un servicio se debe considerar la actitud que se formo a travez de una evaluación realizada a largo plazo de un desempeño.

El concepto de calidad se constituye entonces como una filosofía que se encuentra y manifiesta en todos los departamentos que conforman una empresa la cual es liderada por la alta dirección y esto incluye a los socios que conforman un directorio, gerentes y todos los colaboradores que forman parte del Manual de Operaciones y Funciones.

Con relación a las dimensiones, se tomaron en cuenta, a la confiabilidad, Tiempo de respuesta, seguridad y empatía, basándose en el modelo de

SERVQUAL de calidad del servicio, modelo que fue patentado en Estados Unidos.

Las dimensiones utilizadas para identificar el nivel de la calidad del servicio se consideró las siguientes:

Confiabilidad: Se define como aquella capacidad que tiene una organización para lograr ejecutar un servicio de forma segura y precisa.

Tiempo de respuesta: Se considera como la disposición que tiene una organización para la atención de los clientes o usuarios de un servicio brindando una atención pronta y oportuna resolviendo con agilidad las solicitudes y reclamos de un clientes.

Seguridad: Esta habilidad esta relacionada con la cortesía de los colaboradores que demuestran una capacidad que logran inspirar confianza y seguridad a los clientes.

Empatía: Esta habilidad desarrollada por los colaboradores de una empresa transmite a sus clientes un trato amable y adecuado acorde a sus necesidades.

Para definir qué es calidad, se debe considerar la normas más importante del sistema de gestión de la calidad ISO-9001.

Por todo lo expuesto, la calidad consiste en anticipar y/o predecir las necesidades que se den en el futuro de los usuarios de una empresa, estas necesidades se presentan en características que pueden ser medidas ya que esto permite que un producto o servicio desde su concepción pueda ser diseñado, fabricado y comercializado con la finalidad de satisfacer al cliente que estará dispuesto a pagar por el producto o servicio recibido (Duque Oliva, 2005, pág. 67)

También se debe considerar que la calidad en el Sector Eléctrico, puede definirse como aquella prestación de un servicio eléctrico en óptimas condiciones, es decir que genere una adecuada infraestructura, así como permita la existencia y aplicación de estándares y normas internacionales y nacionales que puedan garantizar un servicio de calidad a los usuarios. En nuestro país se viene aplicando la Norma Técnica de Calidad

de los Servicios Eléctricos en el Perú (NTCSE), aprobada por Decreto Supremo N° 020-1997-EM, en tal sentido la calidad del servicio eléctrico viene a conformarse por la calidad técnica que incluye tanto la calidad de producto como también la de suministro, asimismo, incluye la calidad comercial y finalmente comprende también la calidad del alumbrado público.

Ofrecer un adecuado servicio eléctrico incluye entonces, tener una infraestructura que se adecue a las normas nacionales e internacionales para garantizar las exigencias de calidad en el servicio (Mendiola et al, 2011)

Otra definición de calidad del servicio eléctrico consider la existencia de un conjunto de características exigibles entre los que suministran el servicio eléctrico y los usuarios finales (Tamayo et al 2012, pág. 5).

Por otro lado, la calidad comercial brinda al usuario del servicio una adecuada atención que debe satisfacer al cliente por ello las concesionarias tienen el compromiso de brindar información adecuada, clara que permita a los usuarios conocer los derechos y deberes, también deben estar informados de las instalaciones donde pueden realizar reclamos, denuncias, pago de servicios y otros. Los clientes del servicio eléctrico deben recibir por parte de la concesionaria un trato amable atender sus inquietudes y resolver sus dudas.

Otro factor importante en la calidad del servicio es cumplir los tiempos programados para la entrega de los recibos de consumo, toma de lecturas, etc.

En el Perú existen diversas leyes y normas que permiten brindar un servicio de calidad en el sector eléctrico entre ellas tenemos Ley de concesiones eléctricas N°25844, Ley de electrificación rural N°28749,art°13; Sistema eléctricos rurales, Código Nacional de Electricidad-Suministro y Utilización 2006, Política energética nacional del peru 2010-2040, decreto supremo D.S 009-93EM, donde se aprueba el reglamentos de la ley de concesiones eléctricas N°25844, este marco legal

acoge las actividades para las atenciones del área de emergencias acorde al contrato para el periodo comprendido para los años 2021-2022.

Para evaluar un servicio adecuado en el sector eléctrico deben considerarse las siguientes actividades; registro de atenciones vía call center (WhatsApp, Facebook, etc.), derivación de atenciones por área específica (Atención al cliente- ATC, emergencias, comercial y recuperación y control de perdidas, clientes mayores, redes aéreas, subestaciones y equipos eléctricos, mantenimiento predictivo, líneas energizadas, laboratorio y metrología, alumbrado público, calidad del producto, proyecto y obras, Centro de Control de Operaciones, inspección de reportes o supervisión técnica en campo, trato directo con el cliente, tiempo oportuno de atención, descargo de atenciones por al área informática, inspecciones periódicas de equipos de maniobras como seccionadores tipo cutout, recloser o reconectores, disyuntores, verificación de riesgos eléctricos y agentes externos que pudieran generar las interrupciones de Alimentadores de Media Tensión (AMT), derivación para las áreas de mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo y mantenimiento predictivo para complemento en las atenciones por cobertura de actividades, inspecciones periódicas de alimentadores en media tensión, redes de baja tensión, centros de transformación primaria y secundaria del tipo casetas, casetas compactas, casetas modulares y sub estaciones aéreas del tipo monoposte, biposte normadas bajo los parámetros y lineamientos técnicos de las normativas vigentes por parte del Ministerio de energía y minas (MINEM), Dirección General de Electricidad (DGE), Nomas Técnicas Peruanas (NTP), etc.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017) el servicio de electricidad es un elemento esencial dentro de la economía de un país y se considera uno de los insumos más importantes en los diversos procesos productivos. No obstante los países en vías de desarrollo que brindan el servicio eléctrico, se ven afectados por las constantes interrupciones ya sean programadas, intempestivas o de fuerza mayor. Dichas interrupciones, fluctuaciones en el voltaje fuera de los parámetros, ocasionan significativas pérdidas materiales que se ven reflejadas en el

aumento de los costos de operatividad, generando impactos sociales, como consecuencia de estas interrupciones muchos de los procesos productivos se detienen los cuales generan compensaciones por hora perdidas debido a la ausencia del fluido eléctrico que las concesionarias asumen para los clientes regulados, no regulados y libres, además el ente fiscalizador y regulador de los servicios eléctricos impone penalidades y sanciones económicas.

Cheng et al (2013) menciona que las interrupciones del servicio eléctrico para las empresas ocasiona incertidumbre en el normal desarrollo de sus actividades sea la mismas en horas fuera punta y en horas punta, considerando el enfoque macroeconómico y su estrecha relación con la economía por lo cual una mala calidad del servicio eléctrico ocasiona repercusiones que van más allá del ámbito local incrementando la incertidumbre del negocio y generando una disminución en los retornos de la inversión con pérdidas de capital y el alejamiento de la inversión privada ya que no existe duda que un déficit en la infraestructura eléctrica afecta el crecimiento económico.

Por otro lado las interrupciones del servicio eléctrico también afectan a todos los usuarios dificultando una evaluación precisa y/o detallada de las pérdidas económicas puesto que los hogares no generan productos ni cuenta con líneas de producción; no obstante se generan niveles de inconformidad y ansiedad asociados al acceso a privación de actividades sociales como internet, Telecable, actividades académicas, deterioro de artefactos, incremento de delincuencia por ausencia de iluminación en áreas recreativas, pistas, pasajes peatonales, Servicios de salud en Postas médicas, Comisarias, centros de atención de video vigilancia, además el impacto de las interrupciones incide aún más cuando las mismas ocurren en horas fuera de punta o horas punta.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló en base al enfoque cuantitativo ya que busca cuantificar el número de factores limitantes. Permitiendo responder al problema del estudio mediante preguntas predefinidas y dar una interpretación neutral de los resultados obtenidos (Cadena et al, 2017).

Tipo de investigación

La investigación realizada, es de tipo cuantitativo, ya que se identificará el problema central, para lo cual se procederá a recolectar todos los datos necesarios de cada uno de los sujetos a investigar, a través de encuestas, de manera que se pueda determinar la relación que existen entre ambas variables. Según Rojas (2015) indica que este tipo de estudios permitirá conocer una realidad en un espacio y tiempo específico, utilizando así diversos instrumentos que determinarán el grado de relación que puede existir entre dos variables.

Además, es del tipo de investigación es básica (CONCYTEC, 2018), debido a que si bien es cierto fundamentará las recomendaciones del estudio, no obstante, no las va a ejecutar. En tal sentido, el estudio no llega a ser aplicativo en la realidad, debiendo para ello, continuar en una subsecuente investigación.

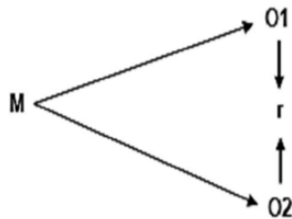
Diseño de investigación

No experimental descriptivo correlacional, ya que permite agrupar conceptos que en primera instancia han sido desarrollados de forma individual para posteriormente cuantificarlos y analizarlos (Chamorro & Villa, 2020) y posteriormente tiene como propósito analizar el nivel de relación que existe entre dos variables teniendo en cuenta que este diseño no implica el manejo

deliberadas de variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

De esta manera, se lograron identificar los niveles de correlación que existen entre ambas variables.

El diseño del estudio representa de la siguiente manera:



Dónde:

M = Establece la muestra de estudio

O1 = Establece observación de la variable Efectividad de la gestión.

O2 = Establece observación de la variable Calidad de servicio.

r = Representa los indicadores de correlación entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

- Variable 1
Efectividad de la gestión.
Se consideró dos dimensiones : eficiencia y eficacia y se utilizó una escala de medición ordinal.
- Variable 2
Calidad de servicio
Se considero cuatro dimensiones: confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad, empatía y se utilizo una escala de medición ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se contó con una población de 30 colaboradores del área de emergencia Hidrandina, los cuales pertenecen al contratista que resultó ganador del concurso público para el periodo comprendido entre los años 2021-2022.

Los cuestionarios fueron aplicados a los 30 colaboradores puesto que no amerita una muestra por ser una población pequeña

- **Criterios de Inclusión:**
Se tomaron a todos los elementos que trabajan en la contratista de emergencia -Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo.
- **Criterios de Exclusión:**
Se encuentran excluidos el personal contratado por locación de servicios, así como los CAS ya que no tienen una dependencia con la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de encuesta la cual fue aplicada a especialistas en gestión pública, mediante el instrumento de Cuestionario.

Los instrumentos de investigación empleados en la presente investigación fueron adaptados, se presentan ambos cuestionarios:

Cuestionario para medir efectividad de la gestión y el cuestionario para medir la calidad de servicio

3.5 Procedimientos

Para la medición de las variables, se aplicó un cuestionario valorativo. Para el análisis de los cuestionarios se utilizó el software SPSS (versión 25) y el software Microsoft Excel 2019, con el cual se calcularon los estadísticos descriptivos de las respuestas.

Asimismo, se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante la técnica de Alfa de Cronbach; además se considero la prueba de normalidad de shapiro wilk debido ah que la muestra es menor a 50.

Asimismo, los instrumentos fueron evaluados para determinar su validez y confiabilidad a través del juicio de expertos. Una vez validados, se solicitó la autorización de la Institución para su aplicación.

Validez del instrumento.

Ambos cuestionarios fueron validados por 04 expertos(ver anexo 03) :

- Jorge Luis,Rodriguez Perez-Mg.Gestion Publica y Sicologia Educativa.
- Velia Graciela,Vera Calmet-Dr.Sicologia.
- Carmen del Rosario;Rubina Ramos-Mg.Gestion Publica.
- Graciela Esther,Reyes Pastor-Mg.Investigacion y Docencia Universitaria.

Confiabilidad del instrumento.

Consistencia interna: se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para cada una de las variables (Ver anexo 05).

Efectividad de la gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	20

Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

Estadísticas de fiabilidad

Finalmente, fueron aplicados dichos instrumentos a los sujetos de estudio y la información recabada se organizo en tablas de frecuencias y gráficos.

3.6 Método de análisis de datos

Para poder contrastar la hipótesis de investigación, se analizó la información recolectada mediante los cuestionarios. Así, para llevar a cabo el análisis de los datos y la información, se realizó estadística descriptiva y estadística inferencial (prueba de hipótesis).para la descripción de resultados, se usaron tablas de frecuencias y gráficos a través del programa de hoja de cálculo Microsoft Excel 2019 así como el procesamiento del software estadístico SPSS Statistics versión 25. Con relación a la estadística inferencial, se aplicó la prueba no paramétrica-hipótesis de Correlación de Pearson debido ah que los niveles de significancia paras la variables son menores al 5%,acorde a la prueba de normalidad de shapíro welk(ver anexo 04).

3.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación se respetaron los parámetros de originalidad y derechos de autor mediante el citado y referencias APA 7ma Edición, además se consideró el consentimiento informado en los instrumentos aplicados.

IV. RESULTADOS

Respuesta al objetivo específico 1: Determinar el nivel de la efectividad de la gestión en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.

Tabla 1

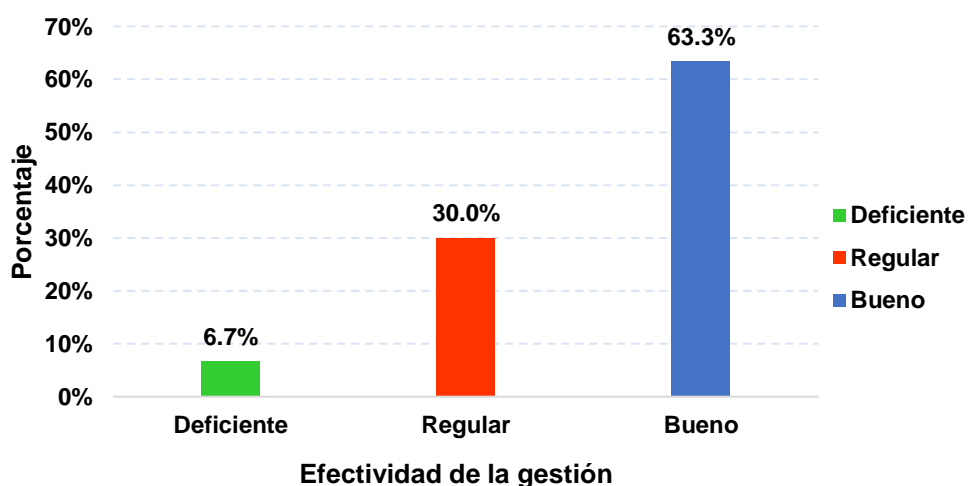
Nivel de efectividad de la gestión en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Variable 1	Escala	N°	%
Efectividad de la gestión			
Deficiente	20 - 33	2	6.7%
Regular	34 - 47	9	30.0%
Bueno	48 - 60	19	63.3%
Total		30	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la efectividad de la gestión, Trujillo – 2021.

Interpretación.

En la Tabla 1 se observa que el 63.3% de los colaboradores obtienen nivel bueno sobre la **efectividad de la gestión**, el 30.0% tienen nivel regular, y el 6.7% obtienen nivel deficiente. Demostrándose que la **efectividad de la gestión** desde la percepción de los colaboradores son de nivel bueno (63.3%).



Fuente: Tabla 1.

Figura 1. Nivel de la la efectividad de la gestión en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Tabla 2

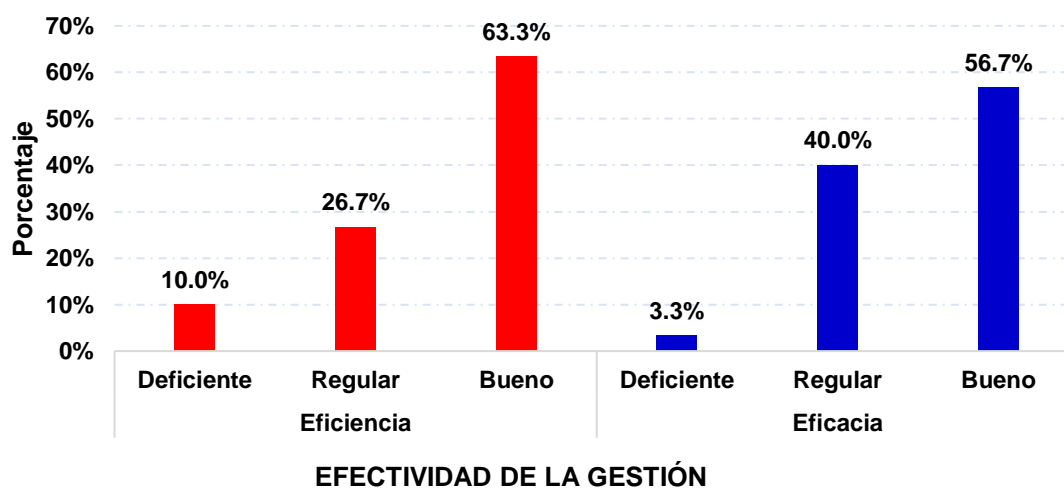
Nivel de las dimensiones de la la efectividad de la gestión en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Niveles de la efectividad de la gestión	Eficiencia		Eficacia	
	N°	%	N°	%
Deficiente	3	10.0%	1	3.3%
Regular	8	26.7%	12	40.0%
Bueno	19	63.3%	17	56.7%
Total	30	100%	30	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Efectividad de la Gestión, Trujillo – 2021.

Interpretación.

En la Tabla 2 se observa que el 63.3% de los colaboradores obtienen nivel bueno sobre la eficiencia y el 26.7% tienen nivel regular, el 56.7% de los colaboradores obtienen nivel bueno sobre la eficacia y el 40.0% tienen nivel regular.



Fuente: Tabla 2.

Figura 2. Nivel de la efectividad de la gestión en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Tabla 3

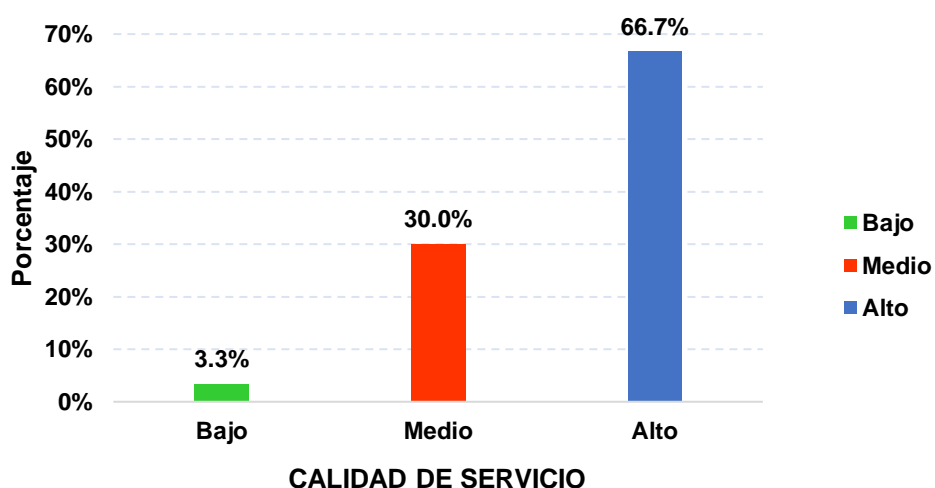
Nivel de calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Variable 2	Escala	N°	%
Calidad de servicio			
Bajo	12 - 28	1	3.3%
Medio	29 - 45	9	30.0%
Alto	46 - 60	20	66.7%
Total		30	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Calidad de servicio, Trujillo – 2021.

Interpretación.

En la Tabla 3 se observa que el 66.7% de los colaboradores obtienen nivel alto sobre la calidad de servicio, el 30.0% tienen nivel medio, y el 3.3% obtienen nivel bajo. Demostrándose que la calidad de servicio desde la percepción de los colaboradores es de nivel alto (66.7%).



Fuente: Tabla 3.

Figura 3. Nivel de calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Tabla 4

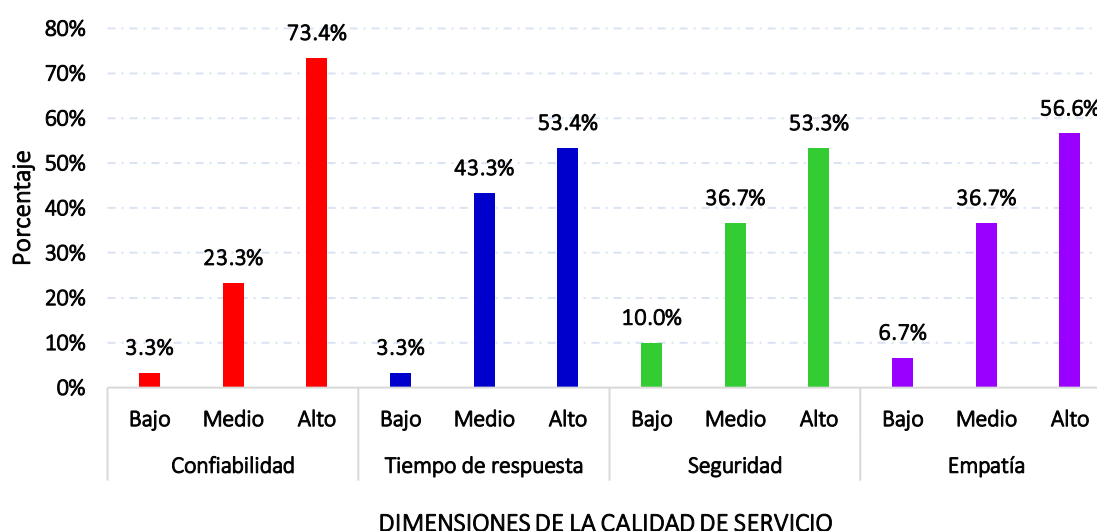
Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Niveles de la calidad de servicio	Confiabilidad		Tiempo de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	1	3.3%	1	3.3%	3	10.0%	2	6.7%
Medio	7	23.3%	13	43.3%	11	36.7%	11	36.7%
Alto	22	73.4%	16	53.4%	16	53.3%	17	56.6%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la Calidad de servicio, Trujillo – 2021.

Interpretación.

En la Tabla 4 se observa que el 73.4% de los colaboradores obtienen nivel alto sobre la confiabilidad, el 53.4% tienen nivel alto sobre el tiempo de respuesta, el 53.3% obtienen nivel alto sobre la seguridad, y el 56.6% de los colaboradores tienen nivel alto sobre la empatía.



Fuente: Tabla 4.

Figura 4. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

4.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de la la efectividad de la gestión y la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Efectividad de la gestión	0.915	30	0.020
Eficiencia	0.907	30	0.013
Eficacia	0.909	30	0.014
Calidad de servicio	0.934	30	0.065
Confiabilidad	0.841	30	0.000
Tiempo de respuesta	0.930	30	0.049
Seguridad	0.893	30	0.006
Empatía	0.912	30	0.016

Fuente: Aplicación del Cuestionario de la efectividad de la gestión y la Calidad, Trujillo – 2021.

Interpretación.

En la Tabla 5 se observa que la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación entre las variables indicadores de gestión y la calidad de servicio.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 6

La efectividad de la gestión y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

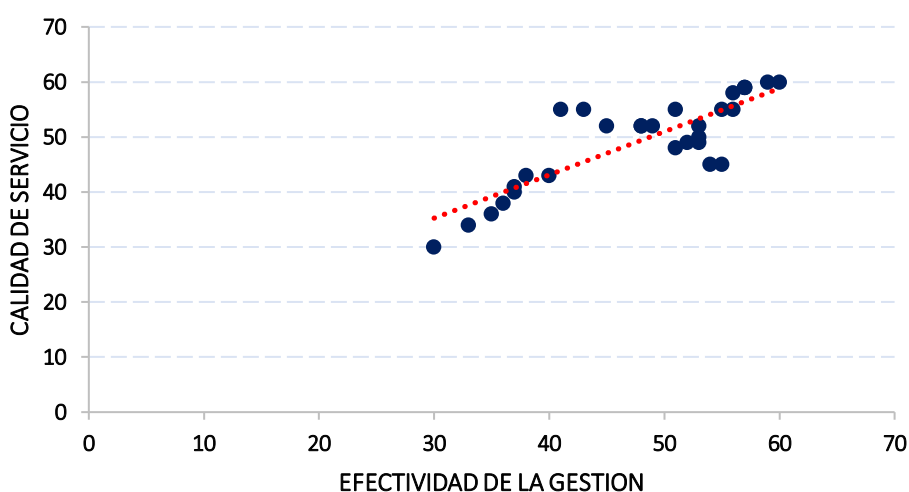
CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Efectividad de la gestión
	Coefficiente de Spearman R_{ho}	0,807**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0,000
	N	30

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Efectividad de la Gestión y la Calidad, Trujillo – 2021.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% (0.01).

Interpretación.

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación-Spearman es $R_{ho} = 0.807$ (existiendo una muy alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la efectividad de la gestión se relacionan de manera directa y altamente significativa con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de Hidrandina S.A. 2021.



Fuente: Tabla 6.

Figura 5. Los Indicadores de gestión y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Tabla 7

La Eficiencia y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

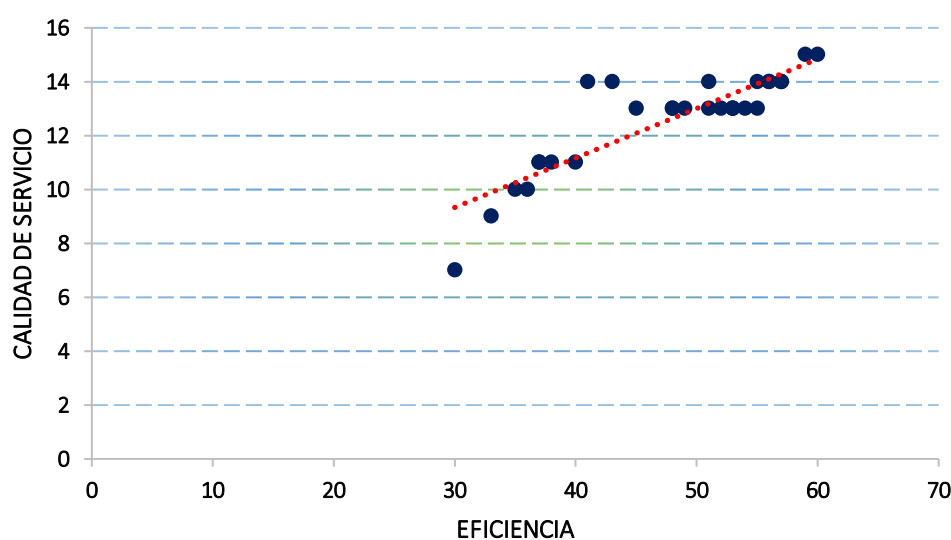
CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Eficiencia
	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0,810**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0,000
	N	30

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Indicadores de Gestión y la Calidad, Trujillo – 2021.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% (0.01).

Interpretación.

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.810$ (existiendo una muy alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la eficiencia de los indicadores de gestión se relaciona de manera directa y altamente significativa con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de Hidrandina S.A. 2021.



Fuente: Tabla 7.

Figura 6. La Eficiencia y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

Tabla 8

La Eficacia y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

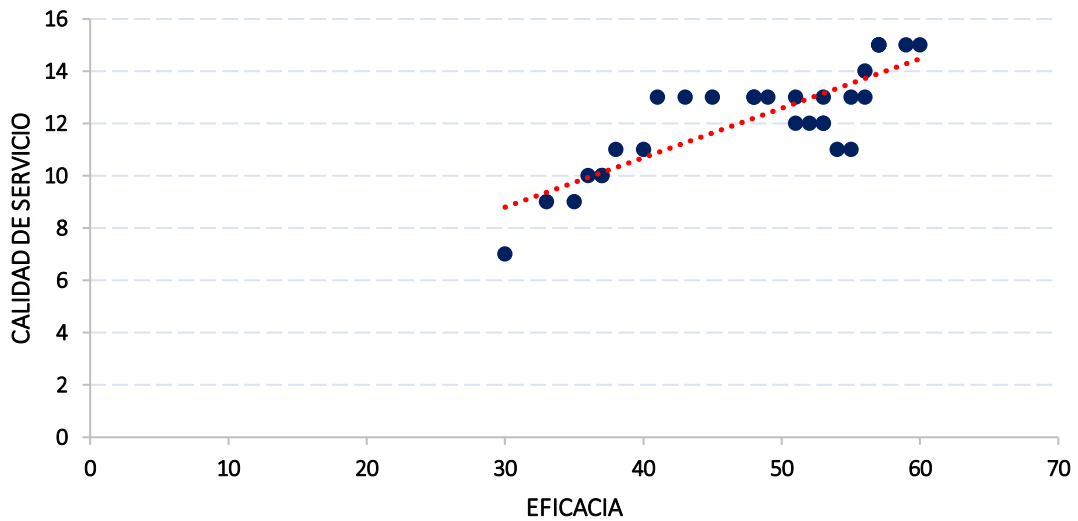
CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Eficacia
	Coeficiente de Spearman R_{ho}	0,785**
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	0,000
	N	30

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Efectividad de la Gestión y la Calidad, Trujillo – 2021.

Nota: ** La relación es altamente significativa al 1% (0.01).

Interpretación.

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = 0.785$ (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que las eficacias de los indicadores de gestión se relacionan de manera directa y altamente significativa con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de Hidrandina S.A. 2021.



Fuente: Tabla 8.

Figura 7. La Eficacia y su relación con la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación plantea como hipótesis medir la relación entre la “efectividad de la gestión” y la “calidad del servicio”, la cual vista desde la percepción de sus colaboradores, se puede indicar que a mayor efectividad en la gestión la empresa tendrá una mayor calidad de servicio. Es así que, Cervera (2011) indica que la efectividad de la gestión de una organización, es referir un adecuado y óptimo desempeño que logra satisfacer las exigencias del contexto donde la empresa desarrolla cotidianamente sus actividades, medido desde el punto de vista de la calidad del servicio que brinda. De esa manera, se define la percepción del nivel de efectividad de la gestión de una institución en base a la estrecha relación que existe con el servicio que brinda.

De los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, se ha demostrado que la efectividad de la gestión desde la percepción de los colaboradores es de nivel bueno (63.3%), siendo el resultado encontrado más relevante; lo que coincide con lo señalado por Ariza (2017) quien en su investigación sobre la Efectividad de la gestión de los proyectos, para la Universidad EAN DE Colombia, encontró que el personal involucrado en un proyecto considera su gestión efectiva, esto en base a la apreciación de los colaboradores. Es por ello, que la efectividad de la gestión no solo debe medirse en función de resultados numéricos o indicadores, sino sobre lo que el personal aprecia de la misma.

En consideración de los resultados que responden al objetivo específico 2, se observa que el 66.7% de los colaboradores obtienen nivel alto sobre la calidad de servicio, el 30.0% tienen nivel medio, y el 3.3% obtienen nivel bajo. Demostrándose que la calidad de servicio desde la percepción de los colaboradores es de nivel alto (66.7%); lo que coincide con lo expresado en la investigación realizada por Cáceres et al (2017), en su investigación denominada “Gestión de la Calidad en las Empresas de Transmisión de Energía Eléctrica en el Perú”, donde plantea que la identificación de como perciben los colaboradores a la empresa de

energía eléctrica por ello se logró identificar los factores relevantes de motivación que condujeron a implementar un sistema efectivo en la calidad del servicio brindado y como ha impactado en un mejor desarrollo de su organización. Es así que, la calidad del servicio también es medida por los colaboradores internos, quienes tienen contacto directo con los clientes y pueden desde su experiencia aportar mucha información sobre este tema.

En referencia a los objetivos específicos donde se mide la correlación entre las dimensiones de la variable “Efectividad de la Gestión” y “Calidad de Servicio”, frente a lo cual se ha encontrado que la dimensión de confiabilidad de la Calidad de Servicio, con las dimensiones de la efectividad que son eficacia y eficiencia, presentaron una muy alta y significativa correlación; por otro lado las correlaciones de las dimensiones de tiempo de espera, seguridad y confianza de la calidad de servicio con las dimensiones de la efectividad de la gestión presentan una correlación alta y significativa en cada una de sus combinaciones. Con los resultados obtenidos y de acuerdo a lo que afirma la teoría de Hoffman & Bateson (2011) quienes sostienen que cuando se define la calidad de un servicio se debe considerar una actitud formada por medio de la evaluación a largo plazo de un desempeño, señalando que el concepto de calidad se constituye entonces como una filosofía que se encuentra y manifiesta en todos los departamentos que conforman una empresa la cual es liderada por la alta dirección y esto incluye a los socios que conforman un directorio, gerentes y todos los colaboradores que forman parte del Manual de Operaciones y Funciones. Determinando acertadamente que las dimensiones, que abarcan por completo la “Calidad de Servicio” es la confiabilidad, el tiempo de respuesta, la seguridad y la empatía. Por lo tanto, podemos indicar que la eficiencia y eficacia, que componen la variable efectividad; engrana con la calidad de servicio, teniendo en cuenta que ambos criterios se miden en base a la percepción de los colaboradores y como es que estos mediante su apreciación indican que ambas se encuentran en un nivel bueno.

Esta investigación no ha presentado limitaciones en el momento de poder realizarla, teniendo en cuenta que se ha tenido acceso a la información y apertura por parte de los colaboradores de la empresa y de la misma institución, frente al interés de conocer la percepción de sus colaboradores sobre ambas variables, para poder tomar las mejoras que fueran necesarias.

Las implicancias teóricas de la investigación vienen dadas por el desarrollo de un tema que está enmarcado en el área de gestión empresarial. Lo que permite comparar y conocer los conceptos sobre la efectividad de la gestión y la calidad de servicio que son aspectos claves dentro del desarrollo empresarial e institucional.

La implicancia metodológica viene dada por seguir los pasos del método científico para la elaboración de este informe de investigación que permite recoger información de manera objetiva sobre un tema particular, además de permitir el uso de instrumentos como cuestionarios que son válidos por expertos.

La implicancia práctica viene dada de dos maneras, de cara a la empresa que es objeto de estudio le permitirá conocer las falencias y elaborar estrategias de mejorar, además de conocer mejor a sus colaborar y la percepción que este tiene sobre ambas variables. Asimismo, la información de la investigación se usará para futuros investigadores que desarrollen el tema y puedan realizar comparaciones sobre este trabajo y su contexto particular.

VI. CONCLUSIONES

- En respuesta a la hipótesis planteada, se ha encontrado que existe una relación muy alta y significativa entre la efectividad de la gestión y la calidad de servicio.
- Nivel de efectividad de la gestión en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina, se obtuvo que los colaboradores en un mayor número indican que se encuentra en un nivel bueno.
- Nivel de calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina, se obtuvo que los colaboradores en un mayor número indican que se encuentra en un nivel alto.
- La relación entre la eficacia de la gestión con la confiabilidad de la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Hidrandina es muy alta y significativa.
- La relación entre eficiencia de la gestión con la confiabilidad de la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Hidrandina, es muy alta y significativa.
- La relación entre eficacia de la gestión con el tiempo de respuesta de la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Hidrandina, es alta y significativa.
- La relación entre eficiencia de la gestión con el tiempo de respuesta de la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina es alta y significativa.
- La relación entre eficacia de la gestión y su relación con la seguridad de la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Hidrandina es alta y significativa.
- La relación entre eficiencia de la gestión con la seguridad de la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina es alta y significativa.

- La eficacia de la gestión y su relación con la empatía de la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina es alta y significativa.
- La relación entre eficiencia de la gestión con la empatía de la Calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina es alta y significativa.

VII. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos, se pueden sacar las siguientes recomendaciones a tener en cuenta, incluso aún cuando los niveles de ambas variables están en un nivel adecuado.

- A la gerencia de la empresa se recomienda implementar estrategias para mejorar las habilidades blandas de sus colaboradores, ya que en su labor diaria se encuentran frente a situaciones críticas que pueden disminuir los niveles de empatía obtenidos.
- Se sugiere que en base a estos resultados la empresa comience a elaborar de manera automatizada la productividad medida en estas dimensiones para controlar la verdadera efectividad de la gestión del trabajo realizado.
- Se sugiere a la empresa concesionaria del área de emergencia de Hidrandina, no solo se centre en el cliente ,sino realizar periódicamente la evaluación de la efectividad de su gestión , para lograr mejoras oportunas, que serían de vital importancia para la toma de decisiones.
- Se recomienda que en base a los resultados obtenidos en calidad de servicio, recoger las mejores prácticas para poder generalizarlas y establecer planes de mejora para aquello que aún no funciona de manera óptima dentro del proceso y actividades .

REFERENCIAS

- Arias Galicia, F. (2012). *Lecturas para el curso de metodología de la investigación*.
- Ariza, Dora A.. (2017). Efectividad de la gestión de los proyectos: una perspectiva constructivista. *Obras y proyectos*, (22), 75-85. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-28132017000200075>
- Bartra, L. (2016). *Distribución Eléctrica. Materiales de Clase, XIV Curso de Extensión Universitaria* .Osinergmin.
- Belyaev, L. (2011). *Electricity Market Reforms-Economics and Policy Challenges*. Springer-Verlag New York. [https://books.google.com.pe/books?id=rgU9I7yNSIUC&pg=PP6&ots=YBuGLukhmY&dq=Belyaev%2C%20L.%20\(2011\).%20Electricity%20Market%20Reforms-Economics%20and%20Policy%20Challenges.%20Springer-Verlag%20New%20York.&lr&hl=es&pg=PA58#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rgU9I7yNSIUC&pg=PP6&ots=YBuGLukhmY&dq=Belyaev%2C%20L.%20(2011).%20Electricity%20Market%20Reforms-Economics%20and%20Policy%20Challenges.%20Springer-Verlag%20New%20York.&lr&hl=es&pg=PA58#v=onepage&q&f=false)
- Berenguer Ungaro, M. R. , Hernández Rodríguez, N. R., Conde García, R.E. , Arias Gilart, R. , & Deás Yero, D. (2018). Gestión de la calidad de la energía eléctrica. *Ingeniería Energética*, 39(1), 62-68. Recuperado en 16 de mayo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59012018000100009&lng=es&tlng=es.
- Biggar, D. y Hesamzadeh, M. (2014). *The Economics of Electricity Markets*. IEEEWiley Press. [DOI:10.1002/9781118775745](https://doi.org/10.1002/9781118775745)
- Blanco Orozco, N. V. (2018). Modelo de gestión de la energía eléctrica con base en indicadores (MGEI), para empresas generadoras con sistemas de cogeneración en Nicaragua. *Revista Tecnología en Marcha*, 31(3), 15-28. <https://dx.doi.org/10.18845/tm.v31i3.3898>

BP plc (2016). *BP Statistical Review of World Energy 2016*. Disponible en <http://www.bp.com/content/dam/bp/pdf/energy-economics/statistical-review-2016/bp-statistical-review-of-world-energy-2016-full-report.pdf>.

Cabello, E. y Chirinos, J.L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios. *Revista Herediana*, 23(2), 88–95. <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v23i2.1037>

Cáceres Chávez, M. A. ,Flores Rodríguez, D. O. ,Gutiérrez Zambrano, J. H. (2017). *Gestión de la calidad en las empresas de transmisión de energía eléctrica en el Perú* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9646>

Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., Cruz Morales, F., & Sangerman Jarquín, D. (11 de Septiembre de 2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603 - 1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

Camue Álvarez, A., Carballal del Río, E., & Toscano Ruiz, D. F. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152. Recuperado en 14 de junio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es

Capaquira Colque, J. M. (2018), *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Regional de Servicio Público en Electricidad – Electrosur S.A. en el Distrito de Tacna*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3826>

- Cequea Null, M. M. (2012). *Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica : aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas*. [Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Madrid]. <http://oa.upm.es/14877/http://oa.upm.es/14877/>
- Cheng, Y.S. , Wong, W.K. , Woo, C.K (2013). How Much Have Electricity Shortages Hampered China's GDP Growth? *Energy Policy*. Vol. 55: 369-373. [DOI: 10.1016/j.enpol.2012.12.015](https://doi.org/10.1016/j.enpol.2012.12.015)
- Cervera, F. (2011). *La percepción de la efectividad organizacional*. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Querétar. México].
- Consortio de Investigación Económica y Social, CIES (2016). *Acceso universal a la energía y tecnologías renovables*. Disponible en <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/accesouniversal-a-la-energia-y-tecnologiasrenovables.Pdf>
- Dammert, A.; Molinelli, F. y Carbajal, M. (2011). Fundamentos técnicos y 332 económicos del sector eléctrico peruano. *Osinermin. Lima, Perú*. [https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios Economicos/Libros/Libro Fundamentos Tecnicos Economicos Sector Electrico Peruano.pdf](https://www.osinermin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Libro_Fundamentos_Tecnicos_Economicos_Sector_Electrico_Peruano.pdf)
- Dinkelman, T. (2011). The Effects of Rural Electrification on Employment: New Evidence from South Africa. *American Economic Review*, 101 (7): 3078-3108. [DOI: 10.1257/aer.101.7.3078](https://doi.org/10.1257/aer.101.7.3078)
- Duque Oliva, E.J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 25, 64-80. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Galván Vela, E., & García Ruíz, J. E. (2019). La eficiencia y su relación con el éxito de un proyecto según administradores de proyectos en centros de investigación. *Fides et Ratio. Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 17(17), 193-214. Recuperado en 16 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100010&lng=es&tlng=es

Gárfias Vivanco, M.Y. (2017). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa electro sur este S. A. de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac - 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional José María Arguedas]. https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/301/Meg_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, M.M (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. <http://blogs.unlp.edu.ar/seminariofm2/files/2017/04/Gomez-Cap3-4.pdf>

Guerrero, S. (2013). *Efectividad organizacional*. [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá]. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10913/1/EFFECTIVIDAD%20ORGANIZACIONAL.pdf>

Hernández Sampieri, R. Fernández, Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2016). *Principales Indicadores Macroeconómicos*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/economia/>

- Lima Pérez, L., Vásquez, Carmen, Luna Cardozo, M., & Poletto, J. (2011). Indicadores estratégicos para incrementar la efectividad de las inspecciones para las operadoras del servicio eléctrico venezolano. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 15(61), 187-195. Recuperado en 16 de mayo de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212011000400002&lng=es&tlng=es.
- Llanos Moncada, F. (2013). Evaluación de indicadores de gestión en los proyectos de inversión en el sector energía eléctrica. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú] [.http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1609](http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1609)
- López, A. (2016). Comercialización eléctrica. Materiales de Clase, XIV Curso de Extensión Universitaria – Osinergmin.
- Maldonado, P., y Palma, R. 2004. *Seguridad y calidad del abastecimiento eléctrico a más de 10 años de la reforma de la industria eléctrica en países de América del Sur. Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6439/1/S046531_es.pdf
- Mendoza Ayre, I. E. (2016). Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la Empresa Electrocentro S.A. en la unidad de negocio Valle del Mantaro – Huancayo – 2015. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4192>
- Mendiola, A., Chara, J., Jara, N., & otros. (2011). *Estrategia de generación de valor en una empresa de distribución eléctrica. Universidad ESAN*. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/136/Gerencia_para_el_desarrollo_24.pdf?sequence=1

- Mendoza Ayre, I. E. (2015) *Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la Empresa Electrocentro S.A. en la unidad de negocio Valle del Mantaro*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro Del Perú] <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4192/Mendoza%20Ayre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mercado Verena, & Peña, J. B. (2016). Modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la eficiencia y optimización de la energía eléctrica. *Saber*, 28(1), 99-105. Recuperado en 16 de mayo de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000100010&lng=es&tlng=es.
- Milla, A. E. (2018). *Evaluación de la calidad de servicio de la empresa Hidrandina S.A. en la ciudad de Trujillo en el año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte] . Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14147>
- Muñoz Gomez, R. *Análisis del suministro eléctrico, mejoras de los índices y niveles de calidad en la distribución de energía eléctrica*. [Tesis doctoral, Universidad Miguel Hernández] <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/1808/1/tesis%20Rafael%20Mu%C3%B1oz%20G%C3%B3mez.pdf>
- Navarro Chávez, J. C. L. , Delfin Ortega, O. V., & Díaz Pulido, A. (2019). La Eficiencia del Sector Eléctrico en México 2008-2015. *Análisis económico*, 34(85), 71-94. Recuperado en 16 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552019000100071&lng=es&tlng=es.
- Osinermin (2016) .Reporte de Análisis Económico Sectorial Sector Electricidad Año 5 – N° 9- Osinermin, Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1400787/RAES-Electricidad-A%C3%B1o%205-N%C2%BA%209.pdf>

- Prieto Herrera, J. E. (2014). *Gerencia del Servicio: La clave para ganar todos*.
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/03/Gerencia-del-servicio-4ed.pdf>
- Quijano de Arana, S.D., Cornejo Alvarez, J. M., Yepes, M. y Flores, R. (2006). La calidad de los procesos y recursos humanos como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y media. *Anuario de Psicología*, 36(1), 7-36. <https://doi.org/10.1344/%25x>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*.
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rodríguez Aguilera, A; García Vidal ,G. (2012). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. *Ciencias Holguín*, vol. XVIII, núm. 3.
<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/665/537>
- Saune Roncal, S. M. (2017). *Optimización de los indicadores de calidad de suministro con mantenimiento de líneas energizadas en los alimentadores de media tensión en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22600>
- Tamayo Pacheco, J.F.R. ; Salvador Jácome, J.; Vásquez Cordano, A.L. y Carlo Vilches Sevallos, C. M. (2017). La industria de la electricidad en el Perú: 25 años de aportes al crecimiento económico del país. *Osinergmin, Perú..*
https://issuu.com/osinergmin/docs/09_-_la_industria_de_la_electricidad_en_el_peru_25
- Targosz, R. and Manson, J. (November 2008) . European Power Quality Survey Report. Leonardo Energy. Pan European LPQI.[Conference]
[DOI:10.1109/EPQU.2007.4424203](https://doi.org/10.1109/EPQU.2007.4424203)

Torres Samuel, M., Vásquez, C. L., Poletto, J. F. Indicadores para la evaluación de la Calidad del Servicio Comercial en Empresas del Sector Eléctrico Venezolano, [*Conference for Engineering and Technolog “Innovation and Development for the Americas*] http://www.laccei.org/LACCEI2010Peru/Papers/Papers_pdf/IE092_Torres.pdf

Vásquez Cordano, A. Tamayo Pacheco, J. F.R., Vilches Cevallos, C. y Chávez Huamán, E. (2016). La Regulación del Sector de Energía. Documento de Trabajo No 40, Gerencia de Políticas y Análisis Económico – Osinergmin, Perú. https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Documentos_de_Trabajo/Documento-Trabajo-40.pdf

Velásquez, I. (2018). *Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos, 2018*. [Tesis para optar el Título Profesional, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/684>

Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (2012). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistência

Efectividad de la gestión y calidad de servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021					
Pregunta de investigación	Objetivos	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la efectividad de la gestión y la calidad del servicio en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021?</p>	<p>O. general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la efectividad de la gestión y la calidad del servicio en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p>	<p>Efectividad de la gestión</p>	<p>La efectividad de la gestión de una organización, es referir un adecuado y óptimo desempeño que logra satisfacer las exigencias del contexto donde la empresa desarrolla cotidianamente sus actividades, siendo de esta manera la sociedad la encargada de determinar la efectividad de la gestión de una empresa que brinda un servicio e identificar cuál es el nivel de efectividad que la empresa ofrece.</p>	<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende el funcionamiento de la empresa. • Autoevalúa su desempeño. • Existe un adecuado clima organizacional • Se compromete con la empresa. • Administra convenientemente los factores de producción • Se promueven las buenas prácticas.
	<p>O. específicos:</p> <p>O₁: Determinar el nivel de la efectividad de la gestión en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₂: Determinar el nivel de la calidad de servicio en el área de emergencia la Empresa Regional</p>			<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja en función a sus objetivos propuestos. • Cumple con responsabilidad las asignaciones brindadas. • Cumple con puntualidad las asignaciones brindadas.

	<p>de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₃: Determinar la relación entre la eficacia y la confiabilidad en eXI área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₄: Determinar la relación entre eficiencia y la confiabilidad en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₅: Determinar la relación entre la eficacia y el tiempo de respuesta en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₆: Determinar la relación entre eficiencia y el tiempo de respuesta en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p>		<p>al contexto y el entorno en el que se brinda el servicio.</p> <p>(Cervera ,2011)</p>		
		<p>Calidad del servicio</p>	<p>Es el proceso de cambio que compromete a toda organización en torno a valores, actitudes y comportamientos a favor de los clientes de nuestro negocio". (Herrera, 2014)</p>	<p>Confiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Genera confianza al presentarse. • Demuestra seguridad en la atención al usuario.
				<p>Tiempo de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emplea protocolos de atención rápidos en el área de emergencia de la empresa. • Emplea el tiempo de manera óptima.
				<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emplea protocolos de seguridad en la atención de servicios de emergencia. • Genera confianza al interrelacionarse.
				<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende las necesidades de los usuarios. • Responde de manera empática a las necesidades de los usuarios.

	<p>O₇: Determinar la relación entre la eficacia y la seguridad en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₈: Determinar la relación entre eficiencia y la seguridad en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₉: Determinar la relación entre la eficacia y la empatía en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p> <p>O₁₀: Determinar la relación entre eficiencia y la empatía en el área de emergencia la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A., en el distrito de Trujillo, 2021.</p>				
--	--	--	--	--	--

Anexo 02: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Efectividad de la gestión	<p>La efectividad de la gestión de una organización, es referir un adecuado y óptimo desempeño que logra satisfacer las exigencias del contexto donde la empresa desarrolla cotidianamente sus actividades, siendo de esta manera la sociedad la encargada de determinar la efectividad de la gestión de una empresa que brinda un servicio e identificar cuál es el nivel de efectividad que la empresa ofrece. De esta manera el autor define la percepción del nivel de efectividad de la gestión de una empresa en relación al contexto y el entorno en el que se brinda el servicio.</p> <p>(Cervera ,2011)</p>	<p>Esta variable fue medida a través de la aplicación de un cuestionario orientado a medir las dos dimensiones de la variable. Así también, estuvo constituido por 20 ítems con tres opciones de respuesta para cada uno.</p>	<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende el funcionamiento de la empresa. • Autoevalúa su desempeño. • Existe un adecuado clima organizacional • Se compromete con la empresa. • Administra convenientemente los factores de producción • Se promueven las buenas prácticas. 	Ordinal
			<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja en función a sus objetivos propuestos. • Cumple con responsabilidad las asignaciones brindadas. • Cumple con puntualidad las asignaciones brindadas. 	

Calidad de servicio	Es el proceso de cambio que compromete a toda organización en torno a valores, actitudes y comportamientos a favor de los clientes de nuestro negocio". (Herrera, 2014)	<p>La calidad en el servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, estuvo basado en el modelo SERVQUAL.</p> <p>Esta variable fue medida a través de la aplicación de un cuestionario orientado a medir las cuatro dimensiones de la variable. Así también, estuvo constituido por 20 ítems con tres opciones de respuesta para cada uno.</p>	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Genera confianza al presentarse. • Demuestra seguridad en la atención al usuario. 	Ordinal
			Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Emplea protocolos de atención rápidos en el área de emergencia de la empresa. • Emplea el tiempo de manera óptima. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Emplea protocolos de seguridad en la atención de servicios de emergencia. • Genera confianza al interrelacionarse. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende las necesidades de los usuarios. • Responde de manera empática a las necesidades de los usuarios. 	

Anexo 03: Cuestionarios

CUESTIONARIO EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN

Instrucciones: Lee detenidamente cada uno de los enunciados, la información que nos proporciona será sólo de conocimiento del investigador se utilizará sólo con fines académicos y bajo estricta confidencialidad.

Género: (M) (F) Edad: _____ Años de experiencia: _____

Marque con un aspa el área en que se desempeña:

Profesional ()

Técnicos ()

Operador Informático ()

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

Dimensión 1: EFICIENCIA		N	A	S
01	Conozco la visión, misión y valores de la empresa			
02	Alineo mis valores con el propósito de la empresa.			
03	Me identifico con la empresa.			
04	Realizo mis funciones con la mayor predisposición posible			
05	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.			
06	Me siento motivado por las condiciones de trabajo de la empresa.			
07	Se fomenta buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa.			
08	Me comprometo con el cumplimiento de las actividades asignadas.			
09	Me siento parte los logros institucionales.			
10	Demuestro habilidad y dedicación en mis funciones.			
11	Se ponen en práctica estrategias que permiten el cumplimiento de las metas sin uso desproporcionado de recursos.			
12	Las acciones están definidas para hacer uso efectivo de los recursos y el tiempo.			
Dimensión 2: EFICACIA		N	A	S
13	Cumplo puntualmente con las funciones encomendadas.			
14	Fomento el trabajo colaborativo.			
15	Reconozco mi desempeño en la empresa.			
16	Recibo retroalimentación para mejorar continuamente el trabajo			
17	Brindo más horas de mi jornada laboral en beneficio de la empresa.			
18	Propongo acciones alternativas para mejorar el trabajo.			
19	Trabajo puntualmente en el cumplimiento de las metas.			
20	Propongo alternativas de solución ante problemas imprevistos.			

¡Gracias por su colaboración!

Organización de ítems:

DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Eficiencia	Comprende el funcionamiento de la empresa. Autoevalúa su desempeño. Existe un adecuado clima organizacional Se compromete con la empresa. Administra convenientemente los factores de producción Se promueven las buenas prácticas.	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10,11,12
Eficacia	Trabaja en función a sus objetivos propuestos. Cumple con responsabilidad las asignaciones brindadas. Cumple con puntualidad las asignaciones brindadas.	13,14,15 16,17,18,19,20

Escala de calificación por dimensiones:

Dimensión	Escala de calificación	Valor
Eficiencia	Nunca	1
	A veces	2
	Siempre	3

Dimensión	Escala de calificación	Valor
Eficacia	Nunca	1
	A veces	2
	Siempre	3

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Lee detenidamente cada uno de los enunciados, la información que nos proporciona será sólo de conocimiento del investigador se utilizará sólo con fines académicos y bajo estricta confidencialidad.

Género: (M) (F) Edad: _____ Años de experiencia: _____

Marque con un aspa el área en que se desempeña:

Profesional () Técnicos () Operador Informático ()

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

Dimensión 1: CONFIABILIDAD		N	A	S
01	la empresa cumple con el servicio al que se compromete.			
02	Cuando un usuario tiene un problema, como colaborador, muestras interés en resolverlo.			
03	Consideras que la empresa desempeña un servicio óptimo con el usuario.			
04	La empresa evita tener errores en el servicio brindado.			
05	La empresa se preocupa por brindar seguridad en la calidad de servicio			
Dimensión 2: TIEMPO DE RESPUESTA		N	A	S
06	La empresa provee su atención en el tiempo que prometió hacerlo.			
07	Consideras que los colaboradores de la empresa se preocupan por dar solución a las solicitudes de emergencia.			
08	Las quejas de los usuarios son atendidas de manera pertinente y óptima.			
09	El tiempo de atención a las solicitudes de emergencia se encuentran dentro de los márgenes establecidos por la institución.			
10	Se prioriza las atenciones de acuerdo al orden de solicitud de los usuarios.			
Dimensión 3: SEGURIDAD		N	A	S
11	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.			
12	Los trabajadores aplican protocolos de seguridad en sus intervenciones.			
13	Los colaboradores tienen las aptitudes pertinentes para responder a las inquietudes de los usuarios.			
14	Consideras que tu comportamiento transmite confianza a los usuarios.			
15	El colaborador muestra una actitud amable, cercana, clara y receptiva a las dudas e inquietudes de los usuarios.			
Dimensión 4: EMPATÍA				
16	Consideras que el colaborador atiende y comprende las necesidades específicas de sus usuarios.			
17	Consideras que el colaborador escucha, poniéndose en el lugar del usuario.			
18	Consideras que el colaborados muestra un trato cortés y respetuoso con los usuarios.			

19	Estás dispuesto a ayudar y utilizar los recursos brindados por la empresa para solucionar los problemas de los usuarios.			
20	Consideras que el colaborador se interesa por dar solución a los problemas de los usuarios.			

¡Gracias por su colaboración!

Organización de ítems:

DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
Confiabilidad	Genera confianza al presentarse. Demuestra seguridad en la atención al usuario.	1,2,3,4,5
Tiempo de respuesta	Emplea protocolos de atención rápidos en el área de emergencia de la empresa. Emplea el tiempo de manera óptima.	6,7,8,9,10
Seguridad	Emplea protocolos de seguridad en la atención de servicios de emergencia. Genera confianza al interrelacionarse.	11,12,13,14,15
Empatía	Comprende las necesidades de los usuarios. Responde de manera empática a las necesidades de los usuarios.	16,17,18,19,20

Escala de calificación por dimensiones:

Dimensión	Escala de calificación	Valor
Confiabilidad	Nunca	1
	A veces	2
	Siempre	3

Dimensión	Escala de calificación	Valor
Tiempo de respuesta	Nunca	1
	A veces	2
	Siempre	3

Dimensión	Escala de calificación	Valor
Seguridad	Nunca	1
	A veces	2
	Siempre	3

Dimensión	Escala de calificación	Valor
Empatía	Nunca	1
	A veces	2
	Siempre	3

Anexo 04
Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de Efectividad de la gestión y la calidad de servicio en el área de Emergencia de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Hidrandina S.A. 2021.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Efectividad de la gestión	0.915	30	0.020
Eficiencia	0.907	30	0.013
Eficacia	0.909	30	0.014
Calidad de servicio	0.934	30	0.065
Confiabilidad	0.841	30	0.000
Tiempo de respuesta	0.930	30	0.049
Seguridad	0.893	30	0.006
Empatía	0.912	30	0.016

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Indicadores de Gestión y la Calidad, Trujillo – 2021.

Interpretación.

En la Tabla 5 se observa que la prueba de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 ($n < 50$) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para las variables son menores al 5% ($p < 0.05$), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación entre las variables efectividad de la gestión y la calidad de servicio.

Anexo 05

Confiabilidad del instrumento utilizado

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Se supone que las variables están relacionadas con la magnitud inobservable de interés. En particular, las n variables deberían realizar mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

Para el cálculo para el alfa de Cronbach es la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K= número de ítems

$\sum S_i^2$ = suma de las varianzas de los ítems

S_t^2 = varianza total de los individuos

VARIABLE: EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	20

Interpretación: Según el estadístico alfa de cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “**EFFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN**” con un valor $\alpha=0.905$, resultado obtenido con el SPSS Statistics 26, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

Interpretación: Según el estadístico alfa de cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “**CALIDAD DEL SERVICIO**” con un valor $\alpha=0.908$, resultado obtenido con el SPSS Statistics 26, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.

Anexo 06
Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Efectividad de la Gestión

OBJETIVO: Medir el nivel de la efectividad de la gestión en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Jorge Luis Rodriguez Pérez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Gestión Pública

Magister en Psicología Educativa

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado



FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 41967542

T- 15/05/2021

EFICACIA	Trabaja en función a sus objetivos propuestos.	13				x		x		x		x		
		14				x		x		x		x		
		15				x		x		x		x		
	Cumple con responsabilidad las asignaciones brindadas.	16				x		x		x		x		
		17				x		x		x		x		
		18				x		x		x		x		
	Cumple con puntualidad las asignaciones brindadas.	19				x		x		x		x		
		20				x		x		x		x		



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 41967542

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Calidad De Servicio

OBJETIVO: Medir el nivel de los indicadores de Calidad De Servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Jorge Luis Rodriguez Pérez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Gestión Pública

Magister en Psicología Educativa

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado



FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 41967542

T- 15/05/2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Calidad de servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -
Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	CONFIABILIDAD	Genera confianza al presentarse.	1				X		X		X		X			
			2				X		X		X		X			
			3				X		X		X		X			
			4				X		X		X		X			
			5				X		X		X		X			
	TIEMPO DE RESPUESTA	Demuestra seguridad en la atención al usuario.	Emplea protocolos de atención rápidos en el área de emergencia de la empresa.	6				X		X		X		X		
				7				X		X		X		X		
				8				X		X		X		X		
				9				X		X		X		X		
				10				X		X		X		X		
		Emplea el tiempo de manera óptima.				X		X		X		X				

SEGURIDAD	Emplea protocolos de seguridad en la atención de servicios de emergencia.	11				x		x		x		x				
		12				x		x		x		x				
		13				x		x		x		x				
		14				x		x		x		x				
	EMPATÍA	Genera confianza al interrelacionarse.	15				x		x		x		x			
			16				x		x		x		x			
		Comprende las necesidades de los usuarios.	17				x		x		x		x			
			18				x		x		x		x			
			Responde de manera empática a las necesidades de los usuarios.	19				x		x		x		x		
				20				x		x		x		x		



FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 41967542

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Efectividad de la Gestión

OBJETIVO: Medir el nivel de los indicadores de la efectividad de la gestión en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VERA CALMET VELIA GRACIELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN PSICOLOGÍA

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado

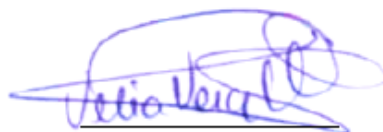


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 18159571

T- 15/05/2021

EFICACIA	Trabaja en función a sus objetivos propuestos.	13				X		X		X		X	
		14				X		X		X		X	
		15				X		X		X		X	
	Cumple con responsabilidad las asignaciones brindadas.	16				X		X		X		X	
		17				X		X		X		X	
		18				X		X		X		X	
	Cumple con puntualidad las asignaciones brindadas.	19				X		X		X		X	
		20				X		X		X		X	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 18159571

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Calidad De Servicio

OBJETIVO: Medir el nivel de los indicadores de Calidad De Servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VERA CALMET VELIA GRACIELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN PSICOLOGÍA

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 18159571

T- 15/05/2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Calidad de servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -
Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN						CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
CALIDAD DE SERVICIO	CONFIABILIDAD	Genera confianza al presentarse.	1				X		X		X		X			
			2				X		X		X		X			
			3				X		X		X		X			
		4				X		X		X		X				
		5				X		X		X		X				
	TIEMPO DE RESPUESTA	Emplea protocolos de atención rápidos en el área de emergencia de la empresa.	Emplea el tiempo de	6				X		X		X		X		
				7				X		X		X		X		
				8				X		X		X		X		
				9				X		X		X		X		

		manera óptima.	10				x		x		x		x		
	SEGURIDAD	Emplea protocolos de seguridad en la atención de servicios de emergencia.	11				x		x		x		x		
12						x		x		x		x			
13						x		x		x		x			
14						x		x		x		x			
15			Genera confianza al interrelacionarse.				x		x		x		x		
	EMPATÍA	Comprende las necesidades de los usuarios.	16				x		x		x		x		
17						x		x		x		x			
18							x		x		x		x		
19			Responde de manera empática a las necesidades de los usuarios.				x		x		x		x		
20							x		x		x		x		



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 18159571

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Efectividad de la Gestión

OBJETIVO: Medir el nivel de los indicadores de la efectividad de la gestión en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RUBINA RAMOS CARMEN DEL ROSARIO

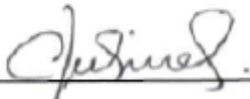
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 41468408

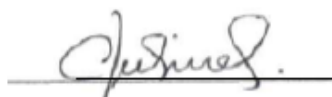
T- 15/05/2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Efectividad de la gestión en el área de emergencia de Hidrandina S.A
-Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca(1)	A veces(2)	Siempre(3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI			NO	SI	NO
EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN	EFICIENCIA	Comprende el funcionamiento de la empresa.	1				X		X		X		X			
			2				X		X		X		X			
		Autoevalúa su desempeño.	3				X		X		X		X			
			4				X		X		X		X			
		Existe un adecuado clima organizacional	5				X		X		X		X			
			6				X		X		X		X			
		Se compromete con la empresa.	7				X		X		X		X			
			8				X		X		X		X			
		Administra convenientemente los factores de producción	9				X		X		X		X			
			10				X		X		X		X			
			11				X		X		X		X			

		Se promueven las buenas prácticas.	12					x		x		x		x			
EFICACIA	Trabaja en función a sus objetivos propuestos.		13					x		x		x		x			
			14					x		x		x		x			
			15					x		x		x		x			
			16					x		x		x		x			
	Cumple con responsabilidad las asignaciones brindadas.		17						x		x		x		x		
			18						x		x		x		x		
			19						x		x		x		x		
			20						x		x		x		x		
Cumple con puntualidad las asignaciones brindadas.																	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 41468408

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Calidad De Servicio

OBJETIVO: Medir el nivel de los indicadores de Calidad De Servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RUBINA RAMOS CARMEN DEL ROSARIO

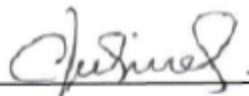
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado

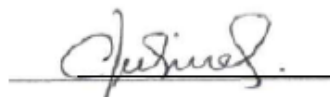


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 41468408

T- 15/05/2021

		manera óptima.	10				x		x		x		x		
	SEGURIDAD	Emplea protocolos de seguridad en la atención de servicios de emergencia.	11				x		x		x		x		
12						x		x		x		x			
13						x		x		x		x			
14		Genera confianza al interrelacionarse.				x		x		x		x			
15						x		x		x		x			
	EMPATÍA	Comprende las necesidades de los usuarios.	16				x		x		x		x		
17						x		x		x		x			
18						x		x		x		x			
19		Responde de manera empática a las necesidades de los usuarios.				x		x		x		x			
20						x		x		x		x			



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 41468408

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para la Efectividad de la Gestión

OBJETIVO: Medir el nivel de los efectividad de la gestión en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Graciela Esther Reyes Pastor

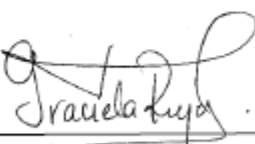
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestra en Investigación y Docencia Universitaria

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado



Graciela Reyes

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 42827050

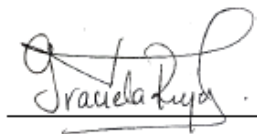
T- 15/05/2021

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Efectividad de la gestión en el área de emergencia de Hidrandina S.A
-Trujillo, 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca(1)	A veces(2)	Siempre(3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI			NO	SI	NO
EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN	EFICIENCIA	Comprende el funcionamiento de la empresa.	1				X		X		X		X			
			2				X		X		X		X			
		Autoevalúa su desempeño.	3				X		X		X		X			
			4				X		X		X		X			
		Existe un adecuado clima organizacional	5				X		X		X		X			
			6				X		X		X		X			
		Se compromete con la empresa.	7				X		X		X		X			
			8				X		X		X		X			
		Administra convenientemente los factores de producción	9				X		X		X		X			
			10				X		X		X		X			
			11				X		X		X		X			

EFICACIA	Trabaja en función a sus objetivos propuestos.	13				x		x		x		x	
		14				x		x		x		x	
		15				x		x		x		x	
	Cumple con responsabilidad las asignaciones brindadas.	16				x		x		x		x	
		17				x		x		x		x	
		18				x		x		x		x	
	Cumple con puntualidad las asignaciones brindadas.	19				x		x		x		x	
		20				x		x		x		x	



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 42827050

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir Calidad De Servicio

OBJETIVO: Medir el nivel de los indicadores de Calidad De Servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

DIRIGIDO: Personal técnico y administrativo que labora en el servicio en el área de emergencia de Hidrandina S.A -Trujillo, 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Graciela Esther Reyes Pastor

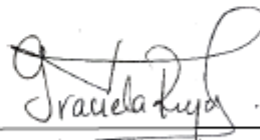
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestra en Investigación y Docencia Universitaria

VALORACIÓN:

Adecuado

No adecuado

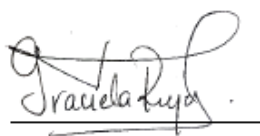


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 42827050

T- 15/05/2021

		manera óptima.	10				x		x		x		x		
	SEGURIDAD	Emplea protocolos de seguridad en la atención de servicios de emergencia.	11				x		x		x		x		
12						x		x		x		x			
13						x		x		x		x			
14						x		x		x		x			
15			Genera confianza al interrelacionarse.				x		x		x		x		
	EMPATÍA	Comprende las necesidades de los usuarios.	16				x		x		x		x		
17						x		x		x		x			
18			Responde de manera empática a las necesidades de los usuarios.				x		x		x		x		
19							x		x		x		x		
20							x		x		x		x		



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 42827050

Anexo 07
Base de datos

N°	Eficiencia														Eficacia										Efectividad de la gestión	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Ptje	Nivel	13	14	15	16	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	32	Bueno	3	3	2	2	2	3	3	3	21	Bueno	53	Bueno
2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	25	Regular	3	2	1	2	2	1	3	2	16	Regular	41	Regular
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	32	Bueno	3	3	2	2	3	3	3	3	22	Bueno	54	Bueno
4	2	3	2	1	2	1	1	3	1	2	3	1	22	Regular	2	1	2	2	2	1	3	2	15	Regular	37	Regular
5	3	1	1	2	1	2	3	2	1	3	3	3	25	Regular	3	3	1	2	2	2	3	2	18	Regular	43	Regular
6	2	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	3	26	Regular	3	3	1	2	2	2	3	3	19	Regular	45	Regular
7	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	33	Bueno	3	3	3	3	2	2	3	3	22	Bueno	55	Bueno
8	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	29	Bueno	1	3	3	3	1	2	3	3	19	Regular	48	Bueno
9	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	33	Bueno	3	3	3	3	2	2	3	3	22	Bueno	55	Bueno
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	Bueno	3	3	3	2	2	3	3	3	22	Bueno	56	Bueno
11	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	18	Deficiente	1	1	2	2	2	1	2	1	12	Deficiente	30	Deficiente
12	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	29	Bueno	3	2	2	2	2	2	3	3	19	Regular	48	Bueno
13	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	19	Deficiente	2	2	3	1	1	3	1	1	14	Regular	33	Deficiente
14	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	22	Regular	1	2	2	3	3	1	1	2	15	Regular	37	Regular
15	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	20	Deficiente	1	1	1	1	2	3	3	3	15	Regular	35	Regular
16	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	29	Bueno	3	3	1	2	3	2	3	3	20	Bueno	49	Bueno
17	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	3	3	21	Regular	1	3	2	1	3	3	1	1	15	Regular	36	Regular
18	1	2	2	2	1	3	1	1	3	1	3	3	23	Regular	1	2	2	2	1	2	2	3	15	Regular	38	Regular
19	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	1	24	Regular	2	2	1	2	3	3	1	2	16	Regular	40	Regular
20	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	31	Bueno	3	3	3	2	2	2	3	2	20	Bueno	51	Bueno
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	34	Bueno	3	3	3	2	2	3	3	3	22	Bueno	56	Bueno
22	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	31	Bueno	3	3	1	3	2	3	3	2	20	Bueno	51	Bueno
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Bueno	3	3	3	2	3	3	3	3	23	Bueno	59	Bueno
24	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	31	Bueno	3	3	1	2	3	3	3	3	21	Bueno	52	Bueno
25	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	32	Bueno	3	3	1	2	3	3	3	3	21	Bueno	53	Bueno
26	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	32	Bueno	3	2	3	2	3	2	3	3	21	Bueno	53	Bueno
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Bueno	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Bueno	60	Bueno
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34	Bueno	3	3	3	2	3	3	3	3	23	Bueno	57	Bueno
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34	Bueno	3	3	3	2	3	3	3	3	23	Bueno	57	Bueno
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34	Bueno	3	3	2	3	3	3	3	3	23	Bueno	57	Bueno

N°	Confiabilidad							Tiempo de respuesta							Seguridad							Empatía							Calidad de servicio	
	1	2	3	4	5	Ptje	Nivel	6	7	8	9	10	Ptje	Nivel	11	12	13	14	15	Ptje	Nivel	16	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	3	3	1	3	3	13	Alto	3	2	3	2	3	13	Alto	3	3	2	3	2	13	Alto	3	2	3	2	3	13	Alto	52	Alto
2	2	3	3	3	3	14	Alto	2	3	3	2	3	13	Alto	3	3	2	3	3	14	Alto	2	3	3	3	3	14	Alto	55	Alto
3	2	3	2	3	3	13	Alto	2	2	3	2	2	11	Medio	2	1	3	3	1	10	Medio	2	2	3	2	2	11	Medio	45	Medio
4	2	3	2	2	2	11	Medio	2	2	2	3	1	10	Medio	3	2	1	2	1	9	Medio	2	2	2	3	1	10	Medio	40	Medio
5	3	3	2	3	3	14	Alto	2	3	3	2	3	13	Alto	3	3	2	3	3	14	Alto	3	2	3	3	3	14	Alto	55	Alto
6	2	3	2	3	3	13	Alto	2	3	3	2	3	13	Alto	3	3	3	3	1	13	Alto	3	1	3	3	3	13	Alto	52	Alto
7	2	3	2	3	3	13	Alto	3	2	1	3	2	11	Medio	1	3	2	2	2	10	Medio	2	2	3	2	2	11	Medio	45	Medio
8	2	3	3	2	3	13	Alto	3	2	3	3	2	13	Alto	2	3	2	3	3	13	Alto	2	2	3	3	3	13	Alto	52	Alto
9	3	3	2	3	3	14	Alto	2	3	3	3	2	13	Alto	3	3	2	3	3	14	Alto	3	2	3	3	3	14	Alto	55	Alto
10	3	3	2	3	3	14	Alto	2	3	3	2	3	13	Alto	2	3	3	3	3	14	Alto	3	3	3	3	2	14	Alto	55	Alto
11	3	1	1	1	1	7	Bajo	1	2	1	1	2	7	Bajo	3	1	2	1	1	8	Bajo	2	1	1	1	3	8	Bajo	30	Bajo
12	3	3	2	3	2	13	Alto	2	3	2	3	3	13	Alto	3	3	2	2	3	13	Alto	3	2	3	2	3	13	Alto	52	Alto
13	1	1	2	2	3	9	Medio	1	1	3	2	2	9	Medio	3	1	2	1	1	8	Bajo	1	2	1	2	2	8	Bajo	34	Medio
14	1	1	3	3	3	11	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	2	1	2	2	2	9	Medio	3	3	2	1	2	11	Medio	41	Medio
15	3	1	3	2	1	10	Medio	3	1	3	1	1	9	Medio	2	1	3	1	1	8	Bajo	1	1	3	1	3	9	Medio	36	Medio
16	2	3	2	3	3	13	Alto	3	3	2	2	3	13	Alto	2	3	2	3	3	13	Alto	3	2	3	2	3	13	Alto	52	Alto
17	1	1	3	2	3	10	Medio	1	2	3	2	2	10	Medio	1	1	3	3	1	9	Medio	2	1	1	2	3	9	Medio	38	Medio
18	1	3	2	2	3	11	Medio	2	2	2	2	3	11	Medio	1	2	2	2	3	10	Medio	2	2	1	3	3	11	Medio	43	Medio
19	2	3	1	3	2	11	Medio	3	2	2	1	3	11	Medio	3	2	2	2	1	10	Medio	1	3	3	2	2	11	Medio	43	Medio
20	3	3	2	3	3	14	Alto	2	3	3	2	3	13	Alto	3	3	2	3	3	14	Alto	3	2	3	3	3	14	Alto	55	Alto
21	3	3	2	3	3	14	Alto	3	2	3	3	3	14	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	58	Alto
22	2	3	2	3	3	13	Alto	2	2	3	3	2	12	Medio	2	2	1	3	3	11	Medio	2	2	3	3	2	12	Medio	48	Alto
23	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	60	Alto
24	2	3	2	3	3	13	Alto	3	3	2	2	2	12	Medio	2	3	2	2	3	12	Medio	1	3	3	3	2	12	Medio	49	Alto
25	3	3	3	1	3	13	Alto	3	2	2	2	3	12	Medio	3	3	2	2	2	12	Medio	3	2	2	3	2	12	Medio	49	Alto
26	2	3	3	3	2	13	Alto	3	2	3	2	2	12	Medio	2	2	2	3	3	12	Medio	3	2	3	3	2	13	Alto	50	Alto
27	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	60	Alto
28	3	3	3	3	2	14	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	59	Alto
29	3	3	3	3	2	14	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	59	Alto
30	3	3	3	3	2	14	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	3	3	3	3	3	15	Alto	59	Alto

Anexo 08

