

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA



TESIS

**“LA EFICIENCIA EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SEDA-HUANUCO”**

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

Ejecutora:

Cango Hoyos, Paola Cindy

Asesor:

Alex Rengifo Rojas

TINGO MARIA - PERU

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de Economía



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°017-2023-FCEA-EPE-UNAS

A los nueve días del mes de agosto de 2023, reunidos en la sala virtual de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, siendo las 3:10 p.m, se instaló el jurado calificador designado mediante Resolución N°257/2019-D-FCEA de fecha 19 de julio de 2019; a fin de proceder con la sustentación del informe de tesis para optar el título profesional de economista, titulada:

**LA EFICIENCIA EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SEDA-HUÁNUCO**

A cargo de la bachiller en Ciencias Económicas **Paola Cindy CANGO HOYOS**

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor acorde con el Reglamento de Grados y Títulos, el jurado calificador procedió a emitir el siguiente fallo:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 4:50 p.m., el presidente del jurado dio por culminada la sustentación, procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado y asesor, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 9 de agosto de 2023.

.....
Dr. Luis MORALES Y CHOCANO
Presidente del jurado



.....
M.Sc. Arcenio PACHECO VILLENA
Miembro del jurado

.....
M.Sc. Estela ZEGARRA ALIAGA
Miembro del jurado

.....
Dr. Alex RENGIFO ROJAS
Asesor



UNAS

VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓNINSTITUTO DE
INVESTIGACIÓNUNIDAD DE SOPORTE
CIENTÍFICO
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N 145 - 2026 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un Índice de similitud no mayor del 25% y contenido generado por Inteligencia Artificial menor o igual al 20%. Según establece el Art. 29° y 30° del Acuerdo Nro.017-2025-CIUNAS-VRI-UNAS.

Programa de Estudio:

Economía

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
LA EFICIENCIA EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE SEDA-HUANUCO	CANGO HOYOS, PAOLA CINDY	17 % Diecisiete	0 % Cero

Tingo María, 08 de mayo de 2026.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO

ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES
JEFE

C.C. Archivo

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres, por el todo el apoyo
brindado en todo este proceso.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor y amistades que han contribuido
de una u otra manera en todo el proceso,
además a la institución donde se desarrolló el
estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	6
ABSTRACT	6
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Planteamiento del problema	7
1.1.1. Contexto	7
1.1.2. El problema de investigación	12
1.1.3. Interrogantes	14
1.2. Justificación.....	14
1.2.1. Teórica	14
1.2.2. Práctica	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Hipótesis	15
1.4.1. Formulación de hipótesis.....	15
1.4.2. Variables y dimensiones.....	15
1.4.3. Modelo	18
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA.....	20
2.1. Tipo de investigación.....	20
2.2. Nivel de investigación	20
2.3. Población	20
2.4. Muestra	20
2.5. Unidad de análisis.	21
2.6. Métodos	21
2.7. Técnicas	21
2.7.1. Información de fuente secundaria	21
2.7.2. Análisis bibliográfico	21
2.7.3. Análisis estadístico y econométrico:	21

CAPÍTULO 3: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	22
3.1. Eficiencia empresarial.....	22
3.2. Calidad de prestación de servicios.....	26
3.3. Conceptos.....	34
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	37
4.1. Nivel de eficiencia empresarial de SEDA-Huánuco-año 2019.....	37
4.2. Evaluar la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco.....	41
4.3. Contrastación de la hipótesis.....	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	49
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXO.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alcance de meta 7.C en Perú.....	11
Tabla 2. Análisis de fiabilidad por dimensión (variable independiente y dependiente) según valor Alfa de Cronbach e indicadores. Usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019.....	37
Tabla 3. Meta organizacional (Dimensión 1) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019	38
Tabla 4. Procesos internos (Dimensión 2) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019	39
Tabla 5. Recursos organizacionales (Dimensión 3) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019	40
Tabla 6. Reclamaciones (Dimensión 1) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019.....	41
Tabla 7. Expectativas (Dimensión 2) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019.....	43
Tabla 8. Medidas de bondad de ajuste según análisis factorial confirmatorio	44
Tabla 9. Modelo de ecuaciones estructurales según relación de causalidad variables latentes.....	48
Tabla 10. SEDA Huánuco: Como le atendieron los reclamos, por ciudades, según categoría, 2016.....	62
Tabla 11. SEDA Huánuco: Como califica la atención al cliente por parte de SEDA Huánuco, por ciudades, según categoría, 2016	63
Tabla 12. SEDA Huánuco: Opinión sobre si el agua brindada es adecuada a sus necesidades, por ciudades, según categoría, 2016	63
Tabla 13. SEDA Huánuco: Como califica la labor o desempeño de SEDA Huánuco, por ciudades, según categoría, 2016	64

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar si nivel de influencia de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco. La investigación es cuantitativa, con diseño no experimental y de nivel explicativo donde se realizó a 382 usuarios. En lo resultados se encontró que el nivel de eficiencia empresarial es regular en 41 %; asimismo, el nivel de calidad de prestación de servicios es malo en 39 %. Concluyendo que, existe una influencia positiva de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco- año 2019.

Palabra claves: Eficiencia empresarial, prestación de servicios, eficacia.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of influence of business efficiency on the quality of service provided by SEDA-Huánuco. The research is quantitative, with a non-experimental, explanatory design, and was conducted with 382 users. The results showed that the level of business efficiency is fair in 41% of cases; likewise, the level of service quality is poor in 39%. The study concludes that there is a positive influence of business efficiency on the quality of service provided by SEDA-Huánuco in 2019.

Keywords: business efficiency, provision of services, effectiveness.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contexto

Ante un contexto en las desigualdades y deficiencia en el abastecimiento de agua y saneamiento en la era de los “Objetivos de Desarrollo Sostenible”; se sugiere que los países cambien drásticamente el modo en que gestionan los recursos y prestan estos servicios, o las consecuencias sobre la salud y el bienestar.

Los países en desarrollo tienen el gran reto de coberturar que todas las ciudades, dispongan con los servicios básicos de agua potable y saneamiento para toda su población. La creciente urbanización en estos países genera una demanda cada vez mayor de agua, lo que a su vez aumenta la presión sobre los sistemas de abastecimiento y saneamiento existentes (OECD, 2012a). De igual manera es importante gestionar o administrar el agua de forma responsable de tal manera que pueda cuidar, gestionar y/o promover la conservación de este. La participación entre el sector privado la sociedad civil y el sector público, desempeña un papel crucial en la búsqueda de soluciones hídricas innovadoras y sostenibles. (WWDR 2015a: 6). En muchas ciudades de países en desarrollo, no todas las personas tienen acceso a agua potable y saneamiento, lo cual es un problema complejo que necesita soluciones urgentes y duraderas. Es necesario abordar tanto las cuestiones de planificación urbana, como la pobreza y la falta de recursos, para garantizar

que todas las personas tengan acceso a servicios básicos y puedan vivir en condiciones de dignidad y bienestar. (WWDR 2015b: 4,5).

La conferencia de Naciones Unidas de 1977 en Mar de Plata la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó una resolución reconociendo explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento. Esta resolución establece que todos los seres humanos tienen derecho a disponer de agua potable y saneamiento seguro, accesible, físicamente accesible, asequible, aceptable y de buena calidad para el uso personal y doméstico. Los ochenta se denominaron como la Década internacional del suministro de agua potable y el saneamiento básico. “Los años noventa anunciarían un creciente interés en la participación del sector privado y reducción del gasto público” (Bautista 2013 :13) en el sector, tras la crisis económica y de gestión de las empresas públicas de agua potable en el tercer mundo

La escasez de agua limpia y el saneamiento deficiente contribuyen a la propagación de enfermedades transmitidas por el agua, como la diarrea, que afecta especialmente a los niños y puede llevar a enfermedades debilitantes e incluso la muerte. Además, la falta de acceso a servicios de agua y saneamiento adecuados puede dificultar el desarrollo socioeconómico de las comunidades, limitando sus oportunidades de educación, empleo y crecimiento.

El hecho de que muchas empresas prestadoras de servicios (EPS) en el Perú enfrenten problemas financieros es una preocupación importante, ya que esto limita su capacidad para brindar un servicio adecuado a la población. Las dificultades financieras pueden afectar la inversión en infraestructura, el mantenimiento de los sistemas de agua y saneamiento, así como la capacidad para expandir la cobertura y llegar a más personas que aún carecen de estos servicios básicos. Las malas instalaciones hacen que gran cantidad de habitantes sufran la escasez de este recurso. Existe una insuficiencia de cobertura y además la población peruana no tiene por qué ser víctima de insuficientes horas de servicios, baja presión de agua, agua no apta para el consumo humano, aniegos de aguas servidas y muchos otros factores que reflejan un mal servicio de saneamiento. La situación financiera crítica de la mayoría de las empresas prestadoras de servicios es otro desafío importante.

La falta de recursos financieros limita su capacidad para invertir en infraestructura, mejorar la calidad de los servicios y expandir la cobertura a nuevas áreas. Esto también puede afectar la capacidad de las empresas para cumplir con los estándares de calidad y sostenibilidad establecidos por las entidades reguladoras.

Es cierto que en el Perú no ha habido una política social explícita y sistemática de provisión de los servicios públicos de agua y saneamiento. Las inversiones realizadas en este sector por los diferentes niveles de gobierno han estado influenciadas en gran medida por consideraciones políticas y no

necesariamente han seguido un enfoque técnico o basado en las necesidades de la población.

El enfoque basado en los derechos humanos al agua y el saneamiento establece principios fundamentales para la asignación de recursos y la toma de decisiones en este ámbito. Estos principios incluyen la participación activa de las personas afectadas, la no discriminación en el acceso a los servicios, la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas de los responsables. Es importante destacar que el derecho humano al agua y el saneamiento no solo abarca el acceso físico a los servicios, sino también la calidad del agua, la disponibilidad suficiente, la asequibilidad y la seguridad en el suministro. Además, este enfoque reconoce la importancia de proteger los recursos hídricos y promover prácticas sostenibles de gestión del agua. (De Albuquerque: 33,34). Esto no significa proporcionar de forma gratuita los servicios, salvo en casos de extrema pobreza o situación de desastres naturales.

El “Informe de actualización 2015 y evaluación del ODM” señaló que la región de América Latina y el Caribe en su conjunto alcanzó la meta de acceso de agua potable pero no logró la meta en saneamiento. El Perú logró alcanzar la meta 7.C de manera exacta, se redujo la brecha urbana rural, pero aun las cifras muestran tareas pendientes para lograr la universalización del servicio de agua y sobre todo en saneamiento, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Alcance de meta 7.C en Perú

Perú	Uso de fuente mejorada de agua potable (% Población)		Uso de instalaciones de saneamiento (% Población)	
	1990	2015	1990	2015
Urbano	88	91	70	82
Rural	44	69	14	53
Total	74	87	53	76

Fuente: UNICEF y OMS (2015).

Es importante destacar que el acceso al agua potable y los servicios de saneamiento son derechos fundamentales reconocidos a nivel internacional. Por lo tanto, es responsabilidad de los Estados garantizar el acceso universal a estos servicios y promover su mejora continua. Esto implica la implementación de políticas y programas que aseguren la disponibilidad, accesibilidad, calidad y sostenibilidad de los mismos. Los buenos servicios de provisión de agua potable y saneamiento son necesarios para garantizar la salud (MINSA), mejorar la calidad de vida, elevar el status habitacional de la población, incrementar el valor de los predios (MVCS) y en los años recientes se considera como indispensable para elevar la competitividad de los países (MEF), consecuentemente es de interés multisectorial.

En el caso de las empresas prestadoras públicas, su accionariado puede ser municipal o estatal, lo que significa que son propiedad de los gobiernos locales o del gobierno central, respectivamente. Estas empresas operan con el objetivo de garantizar el acceso a servicios de calidad y gestionar de manera eficiente el abastecimiento de agua y los sistemas de saneamiento en las áreas urbanas. En situaciones en las que las ciudades o localidades no están cubiertas por una empresa prestadora específica, la

responsabilidad de brindar los servicios de saneamiento recae en las municipalidades competentes. Estas municipalidades tienen la tarea de garantizar que se brinde acceso a agua potable y servicios de saneamiento adecuados a sus residentes, incluso si no cuentan con una empresa prestadora establecida, para tal efecto pueden constituir una Unidad de Gestión Municipal (UGM) un órgano desconcentrado en el contexto de los servicios de saneamiento sería una entidad con autonomía administrativa y financiera, encargado de gestionar los aspectos operativos y financieros de estos servicios. Su contabilidad independiente permitiría un manejo transparente y eficiente de los recursos, destinando los ingresos captados a cubrir los costos de operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento.

1.1.2. El problema de investigación

1.1.2.1. Descripción

Para la identificación de la problemática que viene atravesando SEDA Huánuco, se justifica en una encuesta realizada que se encuentra en su portal web (Ver anexo 3) en la que se detalla que el 27.3% de pobladores de Tingo María se sienten insatisfechos con el servicio de agua potable y desagüe brindado por SEDA Huánuco, además existe un 39.3% de usuarios que manifestaron que la calidad de atención recibida por la institución fue mala, así mismo se menciona que de los usuarios que han solicitado atención a sus reclamos, el 42,2% dijeron que la solución a sus reclamos fue mala, al mismo tiempo se observa que la solución de casos por ciudades y de Tingo María con 45,7% como mala y a nivel general la

atención brindada por SEDA Huánuco en todas las provincias que brinda dicho servicio el 28% lo considera como mala, razón por el cual se evidencia que gran porcentaje de los usuarios se sienten insatisfechos por temas de atención, resolución de sus problemas.

1.1.2.2. Explicación

Según la percepción del usuario, por ciudades se aprecia que la mayor proporción de usuarios insatisfechos se da en Tingo María donde el 25,1% indica que el agua brindada es mala y no satisface sus necesidades, además que el 26,4% de los encuestados califican en general la labor o desempeño de Seda Huánuco como malo (Ver anexo 3 - tabla 6)

Entonces como se aprecia en las tablas anteriores, existe un porcentaje elevado de usuarios insatisfechos debido a la prestación de los servicios, y la eficiencia que pueda tener SEDA Huánuco. En ese contexto, la problemática que viene atravesando SEDA Huánuco, demuestra tener deficiencias en cuanto a la eficiencia empresarial, debido a que un porcentaje considerado de los usuarios percibe que el 25,1% de usuarios de SEDA Huánuco manifiestan que el servicio de agua y desagüe es mala, dichos resultados evidencian que la eficiencia empresarial no tiene un nivel elevado, así mismo la calidad de atención según el usuario es mala en un 39.3% lo que indica que existe usuarios insatisfechos por la atención brindada, respecto a ello, razón por el cual surge las siguientes interrogantes:

1.1.3. Interrogantes

1.1.3.1. Interrogante general

- ¿Cuál es la influencia de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicio de SEDA-Huánuco- año 2019?

1.1.3.2. Interrogantes específicas

- ¿Cuál es el nivel de eficiencia empresarial de SEDA-Huánuco-año 2019?
- ¿Cómo es la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco-año 2019?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

Nos permitirá contrastar la teoría de Daft citado por Garay (2016) para la variable eficiencia empresarial y para la variable calidad en la prestación de servicios citado por el autor Fernandez (2013).

1.2.2. Práctica

Desde el punto de vista práctico, servirá a la institución como un diagnóstico para que esta pueda mejorar sus servicios y pueda disminuir el porcentaje de insatisfacción de los usuarios de SEDA- Huánuco, así mismo servirá como base para futuras investigaciones.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer el grado de influencia de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco- año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer el nivel de eficiencia empresarial de SEDA-Huánuco-año 2019.
- Evaluar la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco-año 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Formulación de hipótesis

Hi: Existe una influencia positiva de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco- año 2019.

1.4.2. Variables y dimensiones

Variable independiente:

Eficiencia empresarial

Garay (2016), La eficiencia empresarial se refiere a la capacidad de una organización para utilizar eficientemente sus recursos y lograr resultados óptimos en términos de productos o servicios producidos. Se evalúa en función de la relación entre los insumos utilizados y los resultados obtenidos, se centra en los resultados alcanzados, es decir, en los productos o resultados finales

obtenidos por la organización. Se enfoca en la capacidad de la empresa para maximizar la producción o prestación de servicios con los recursos disponibles, minimizando los costos y optimizando la utilización de los factores de producción. (p. 76)

Dimensiones de la variable independiente

- **Meta organizacional:** Consiste en el desarrollo de las funciones y actividades de forma óptima, de modo que se puedan lograr todos los objetivos establecidos por la institución o empresa.
- **Procesos internos:** El nivel de desarrollo de las funciones de una empresa o institución se refiere a la capacidad de llevar a cabo eficientemente las actividades y procesos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. Esta evaluación se enfoca en la productividad y eficacia de los trabajadores y en la optimización de los procesos internos.
- **Recursos organizacionales:** La eficiencia en el uso de los recursos significa usar bien lo que la institución o empresa tiene, evitando desperdicios. Para ello, se deben mejorar las actividades, eliminar trabajos innecesarios, usar tecnología adecuada, ordenar bien los materiales y tratar de gastar lo menos posible.

- **Variable Dependiente:**

Calidad de la prestación de servicios

El uso de los recursos debe de ser eficiente con la finalidad de evitar desperdicios y obtener mejores resultados. Esto implica mejorar las actividades y proceso, evitar trabajos innecesarios, utilizar, tecnología adecuada, mantener un buen control de los materiales y reducir los costos (Fernández 2013 p. 10).

Dimensiones de la variable dependiente:

- **Las reclamaciones:** Las reclamaciones de los usuarios son, en realidad, un regalo para cualquier organización permitiendo mejorar la calidad y el vínculo con el cliente. Cuando alguien se toma el tiempo de reclamar, esta dando información valiosa que permite mejorar los servicios o productos. Por eso lejos de verlas como un problema, las empresas deberían hacer que sea fácil y como presentar una queja, y sobre todo actuar de acuerdo a ello con la finalidad de mejorar el servicio y la relación entre cliente y empresa, asimismo tenemos que los procesos engorrosos o complejos limitan el proceso de queja de muchas personas, generando expectativa que reclamar les puede traer más problemas que solución, sin embargo cuando una institución u organización trata una reclamo como una oportunidad de mejorar y mantener al cliente, esta acción sorprende, Nose trata de solo resolver el problema, sino de ir más allá de lo que el cliente esperaba dejando a un cliente satisfecho y convirtiéndose en un cliente fiel asimismo

construyendo poco a poco una reputación solida y duradera
(Fernández, 2013 p. 66)

- **Expectativa:** Las expectativas de un cliente no son siempre las mismas, y eso es algo que toda organización o empresa debe de tener en cuenta, Lo que una persona espera de un servicio depende de muchas cosas: experiencia anterior, comentarios de otros clientes, imagen o logo de una empresa, incluso las promesas que se le hicieron en algún momento, Por eso entender, comprender y gestionar estas expectativas para brindar un servicio que se ajuste a ellas o incluso las supere. (Fernández, 2013, p. 68)

Variable independiente 1 y 2 respectivamente:

E = Eficiencia empresarial

C = Calidad de prestación de servicios

1.4.3. Modelo

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \mu_t$$

Donde:

β_1 = Representa el parámetro de la variable 1 en el tiempo “t” sin la influencia de la variable independiente.

β_2 = Es un parámetro que recoge información de la variable 2 para explicar el comportamiento de la variable dependiente en el tiempo "t".

μ_t = Es una variable aleatoria que refleja el comportamiento de otras variables independientes que no se están considerando en la presente investigación con el fin de explicar el comportamiento de la variable dependiente en el tiempo "t".

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación: Aplicada

La investigación aplicada persigue, en cambio, fines más directos e inmediatos. Tal es el caso de cualquier estudio que se proponga evaluar los recursos humanos o naturales, con que cuenta una región para lograr su mejor aprovechamiento. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

2.2. Nivel de investigación: Explicativo

Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

2.3. Población

La Población estuvo comprendida por 42,381 usuarios de la jurisdicción de Tingo María, datos obtenidos del área Comercial de la entidad.

2.4. Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

95%					
Z =	1,96				
E =	0,05				
p =	0,5				
q =	0,5				
N =	42381				
n =	3,8416	*	0,25	*	42381
	0,0025	*	42380	+	0,9604
n =	40702,7124				382
	106.91				

2.5. Unidad de análisis: SEDA Huánuco.

La investigación a desarrollarse se realiza en SEDA Huánuco, empresa municipal de servicios de agua potable y alcantarillado, en busca de la mejora continua de su sistema de gestión y de calidad, para la cual a la presente investigación solo se regirá para la jurisdicción de Tingo María.

2.6. Métodos: hipotético – deductivo

En la investigación a desarrollarse se utilizara el método hipotético-deductivo, que nos permitirá analizar el comportamiento de cada variable a travez de un proceso analítico sintético la información proporcionada que se examina al caso particular de la presente investigación sobre la base de afirmaciones generales ya presentadas con la ayuda de la evidencia empírica.

2.7. Técnicas

2.7.1. Información de fuente secundaria

La recopilación de información para contrastar la hipótesis esta en base a la recolección de datos atravez del instrumento que se aplicara a los usuarios.

2.7.2. Análisis bibliográfico

Se utilizará la bibliografía más actualizada, que comprenderá: libros, publicaciones periódicas, internet, trabajos de investigaciones, fichas investigaciones comprenderá los cinco últimos años.

2.7.3. Análisis estadístico y econométrico:

Una vez recopilada toda la información, con esta técnica nos ayudará, a realizar las pruebas de hipótesis y posteriormente analizar el nivel de influencia de la variable independiente en la dependiente

CAPÍTULO 3

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1. Eficiencia empresarial

La eficiencia empresarial se relaciona con la optimización de recursos y la generación de resultados, mientras que la eficacia administrativa se refiere a la capacidad de un administrador para lograr los resultados deseados en una situación determinada. Ambos conceptos son importantes dentro de un proceso de evaluación y desempeño organizacional (Garay 2016, p. 76)

No basta con tener metas claras, si no existe una forma concreta de medirlos, por eso, establecer objetivos medibles significa definir indicadores precisos que permitan saber, en términos realistas, que tan bien está funcionando la organización. Estos indicadores pueden reflejar, por ejemplo que también se están usando los recursos disponibles, si se están reduciendo los costos, si los procesos internos son mas ágiles, o si la productividad ha mejorado. En definitiva, contar con estos parámetros son es un simple ejercicio administrativo, más bien es una herramienta practica que ayuda a tomar mejores decisiones y orientar a la organización hacia resultados concretos (Reddin 2015, p. 56)

A continuación se presentan 3 componentes principales:

- El comportamiento empresarial
- Las situaciones empresariales
- Mentalidad orientada a los resultados

Katz y Kahn (1981), define:

la eficiencia empresarial se refiere a la capacidad de una organización para utilizar eficientemente sus recursos y obtener resultados favorables. Si bien la eficiencia energética puede ser parte de este concepto, la eficiencia empresarial abarca todos los recursos utilizados por la organización y su capacidad para adquirirlos de manera ventajosa. (p.127).

Mas allá de hacer las cosas simplemente bien (eficiencia empresarial) se trata de que una organización sepa aprovechar al máximo todo lo que tiene a su disposición para obtener los mejores resultados posibles. Esto incluye todos los recursos con los que opera, la organización o empresa, teniendo en cuenta que el uso del recurso también deberá ser usado de manera inteligente, asimismo fomentara alianzas estratégicas con la finalidad de mejorar la cadena de valor (Cervera 2011, p. 45)

Según Serralde (2014), menciona que:

la eficiencia empresarial se refiere a la capacidad de una organización para utilizar eficientemente sus recursos y procesos internos con el objetivo de lograr resultados favorables y satisfacer las demandas de la sociedad. Si bien la satisfacción del cliente es un aspecto importante, la eficiencia empresarial implica más que simplemente brindar un buen servicio, se trata de optimizar los recursos y procesos internos para lograr resultados eficientes y efectivos. (p. 67)

Finalmente, Vargas (2011), define como “el nivel en que una empresa o institución desarrolla el proceso y estrategias para hacer realidad una meta u objetivo específico, es decir, para lograr alcanzar” (p.23)

Características de la eficiencia empresarial

Para Cervera (2011, p. 124), las características de la eficiencia empresarial son:

- Se relaciona directamente con la productividad y el logro de los objetivos organizacionales.
- Su búsqueda debe comprender el dominio de la teoría, la práctica y el desarrollo de procesos de análisis y reflexión dentro de la organización.
- Los procesos de evaluación de la eficiencia deben ser flexibles y adaptados a las variaciones sociales, para asegurar que las empresas e sean instituciones capaces de estabilizarse eficientes y competitivas en un entorno en constante cambio. La evaluación continua y la capacidad de adaptación son clave para lograr la eficiencia sostenible a lo largo del tiempo.
- Para evaluar y hablar de la eficiencia es necesario establecer previamente qué se espera de ella y cuáles son las demandas e intereses que debe satisfacer.

Importancia de la eficiencia empresarial

Un cliente satisfecho es el mejor activo que puede tener una empresa. Cuando las personas reciben un buen servicio y quedan conformes, no solo regresan, sino que también hablan bien de la empresa con quienes los rodean, lo que naturalmente atrae nuevos clientes y contribuye a que el negocio crezca de forma estable y sostenida (Schalock y Verdugo 2012, p.48)

Dimensiones de la eficiencia empresarial

Garay (2016, p. 98), identifica diversas dimensiones que conforman la eficiencia empresarial, las cuales permiten entender de manera más completa el funcionamiento y se evalúa el desempeño de una organización o empresa (p.98), que mencionan a continuación:

Meta organizacional: Toda Organización se centra que alcanzar la eficiencia, permitiendo que logre sus objetivos para ello deberá utilizar de forma efectiva los recursos disponibles y maximizando los resultados, siendo un elemento clave para el éxito y la competitividad empresarial.

- **Procesos internos:** Personal adecuado con habilidades herramientas necesarias aseguran un proceso interno adecuado, asimismo se debe establecer sistemas de seguimiento de control y evaluación para una adecuada toma de decisiones.
- **Recursos organizacionales:** Una empresa eficiente sabe exactamente el uso adecuado del recurso que dispone. No se trata solo de evitar el desperdicio, sino de asegurarse de que cada recurso este disponible y aprovechado de la manera más inteligente posible. Al mismo tiempo una organización que desee permanecer en el mercado y expandirse debe de estar dispuesto incorporar recursos innovadores que le permitan avanzar adaptarse a los cambios del entorno.

3.2. Calidad de prestación de servicios

Prestación del servicio

¿Qué es un servicio público?

Fernández (2013) sostiene que uno de los aspectos que más valora un usuario cuando acude a un servicio público es que lo atiendan con rapidez. Nadie quiere esperar más de lo necesario ni enfrentarse a tramites interminables, y por eso la celeridad en la atención se convierte un factor determinante para satisfacer las necesidades de las personas. Reducir los tiempos de espera, simplificar los procesos y dar respuesta oportuna no solo mejora la experiencia del usuario y también permite tener una institución mas ordenada y eficiente (p.10).

Casemeiro (2014) lo define de la siguiente manera:

La prestación de servicios públicos no es una actividad cualquiera; es una responsabilidad del Estado regulada por el marco legal vigente, cuyo propósito fundamental es atender las necesidades colectivas y velar por el bienestar general de la sociedad a través de la administración publica, se busca garantizar que estos servicios lleguen a todas las personas de manera continua, uniforme y sin interrupciones (p.9)

Precisamente, una de las cualidades más importantes que debe tener un servicio público es la consistencia. Un servicio que hoy funciona bien pero mañana no, genera desconfianza y frustración en los usuarios. Por eso, mantener una prestación constante y regular a lo largo del tiempo no es detalle menor, sino una condición indispensable para que las personas

puedan confiar en que sus necesidades serán atendidas cuando las necesite (p.9). Pero no basta con que el servicio exista y sea constante, también es necesario poder verificar que realmente esta funcionando de manera adecuada, ahí es donde debe de medir y evaluar si el o los servicios se estan cumpliendo con los estándares de calidad esperado. Contra con indicadores de desempeño, realizar seguimientos periódicos y aplicar correcciones cuando algo no marcha bien permite que tanto los usuarios como la sociedad en general puedan constatar si los resultados corresponden a lo que se prometió (p.10). Finalmente se debe recordar que detrás de todo servicio publico hay personas, y que la calidad de ese servicio depende en gran medida de quienes lo prestan. Los servidores públicos son piezas o elementos claves en este gran engranaje; su actitud, sus habilidades y su nivel de compromiso marcan la diferencia entre un servicio que simplemente se cumple y uno que realmente satisface. La percepción de la calidad por parte del servicio por parte del usuario se construye en diferentes momentos: en el trato que recibe, en la eficiencia con que se resuelven sus tramites, en el tiempo que espera, en el respeto con que se le habla, con claridad de la información, que se le brinda y hasta en las condiciones de las instalaciones donde es atendido (p.11).

¿Por qué debemos preocuparnos entonces por la calidad de los servicios públicos, si la Administración Pública no tiene competencia?

Como lo manifiesta Casermeiro (2014) La mejora continua en la prestación de servicios públicos es esencial para brindar un valor agregado

y contribuir al bienestar general de la sociedad. Sin importar la función que desempeñemos dentro de la Administración Pública, nuestro objetivo principal debe ser proporcionar servicios que generen ese valor y contribuyan al beneficio de los ciudadanos. La eficiencia en la gestión de los recursos, la eliminación de procesos innecesarios, la reducción de tiempos de espera y la atención adecuada a las necesidades y demandas de los usuarios son elementos clave para alcanzar la excelencia en la prestación de servicios públicos. (p.11)

el cambio y la mejora constante son aspectos indispensables en la prestación de servicios públicos, asimismo la forma de trabajar, las relaciones con el entorno impulsando el crecimiento personal y profesional que deberán permitir enfrentar los cambios y brindar un servicio de calidad que se adapte a las demandas de la sociedad en evolución. (p.11).

Concepto de servicio público

Según Casimiro (2014) En esencia un servicio público responde a la necesidad de la demanda, en los cuales el gobierno asume la responsabilidad de garantizar que todos los ciudadanos independientemente de la condición que tenga (p.12)

¿Qué es la calidad en los servicios públicos?

La calidad en los servicios públicos trasciende la eficiencia operativa, al cumplir un función redistributiva de gran relevancia social. En efecto, a través de ella se busca compensar las desigualdades estructurales

que afectan a distintos sectores de la población, reconociendo que el acceso a servicios de calidad no debe estar condicionado por la situación económica, el origen social ni la ubicación geográfica de los ciudadanos.

Bajo esta perspectiva, garantizar servicios públicos de igual calidad para todos constituye no solo una obligación del estado, sino también una expresión concreta del principio de equidad que debe orientar la gestión pública. Des este modo, la calidad se convierte en un instrumento esencial para reducir brechas fortalecer la cohesión social y promover una inclusión real y efectiva de todos los miembros de la sociedad.

La calidad en los servicios públicos y las expectativas de los ciudadanos.

La calidad en los servicios públicos es esencial para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y generar confianza en la Administración Pública. La calidad implica cumplir con los estándares establecidos, brindar servicios eficientes, efectivos, oportunos y accesibles, y tener en cuenta las expectativas y demandas de los usuarios, Además, la calidad en los servicios públicos se relaciona con la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. La evaluación y medición de la calidad de servicios debe ser el resultado de las expresiones y opiniones y necesidades de los ciudadano. (Casermeiro, 2014, p.16).

La administración pública como organización prestadora de servicios.

Al evaluar los servicios, se pueden identificar áreas de mejora, identificar buenas prácticas y promover la participación y el compromiso de los actores involucrados. La evaluación nos permite medir y comparar los resultados, establecer indicadores de desempeño y tomar decisiones informadas para mejorar la calidad de los servicios, Además, la evaluación proporciona una mayor transparencia y rendición de cuentas a los ciudadanos. Al conocer los resultados de las evaluaciones, los usuarios tienen acceso a información relevante sobre la calidad de los servicios que reciben y pueden participar en la toma de decisiones y la mejora continua. (Casermeiro, 2014, p.25-26).

Importancia de la calidad en unidades de organización prestadoras de servicios:

La administración pública ha experimentado cambios significativos disminuyendo las barreras burocráticas y jerárquicas con la finalidad de convertirse en instrumentos fundamentales con la finalidad de atender las necesidades de la población, para ello diseñan y desarrollan políticas y programas que se ajusten a todas las personas y puedan disfrutar plenamente su derechos y libertades fundamentales sin discriminar a ningún ciudadano, sin dejar de lado la calidad de servicios (Casermeiro, 2014, p.25-26).

En la actualidad, la Administración Pública se centra en la prestación de servicios públicos concretos que respondan a las necesidades

específicas de los ciudadanos. Esto implica diseñar y desarrollar políticas y programas que se ajusten a las particularidades de cada situación y que busquen promover la igualdad de oportunidades para que todas las personas puedan disfrutar plenamente de sus derechos y libertades fundamentales. (Casermeiro, 2014, p.25-26).

Definición de la calidad de los servicios:

Según Casermeiro (2014) los servicios públicos deben brindarse de manera justa y sin discriminación, asegurando que todas las personas tengan las mismas oportunidades de acceso y un trato igualitario, asimismo es importante que las instituciones públicas mejoren constantemente la calidad de sus servicios, tomando en cuenta la opinión de los usuarios, evaluando la calidad de sus servicios, tomando en cuenta la opinión d ellos usuarios, evaluando los resultados y aplicando mejoras, también se debe garantizar las transparencia y brindar información clara y comprensibe para todos los ciudadanos (p.27)

Medición De La Calidad De Un Servicio

La evaluación de la calidad en los servicios se basa en el cumplimiento de las especificaciones establecidas y en la capacidad de realizar ajustes, cuando se presenten desviaciones. Para lograrlo, es fundamental que la dirección establezca claramente las responsabilidades de cada miembro de la organización y promueva una cultura orientada a la calidad y a la excelencia en el servicio (Fernández, 2013, p.62)

- **Evaluación de la calidad del servicio por parte del**

suministrador La medida y verificación Es fundamental que el personal tenga la habilidad de comunicarse con los clientes y recoger su opinión sobre la calidad del servicio que se les brinda. Esto se puede lograr mediante la escucha activa, la retroalimentación y la recopilación de información sobre el nivel de satisfacción del cliente. Esta información es muy importante porque permite identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes en el servicio, de manera que se pueda responder mejor a las expectativas y necesidades de los usuarios (Fernández, 2013, P.62)

-

- **Evaluación de la calidad del servicio por parte del cliente**

La evaluación de la satisfacción del cliente, tanto en sus reacciones positivas como negativas, permite identificar áreas de mejora, corregir deficiencias y tomar decisiones, estratégicas orientadas a la excelencia del servicio, además de anticipar efectos futuros como el regreso y gusto del cliente. Asimismo la evaluación de la calidad del servicio debe considerar la comparación entre la percepción del cliente y la evaluación interna del proveedor, lo que permite mejorar continuamente el servicio y atender de manera mas efectiva las necesidades del usuario (Fernández, 2013, P.62)

¿Por qué es importante la medición de la calidad de un servicio público?

La evaluación de la calidad de los servicios públicos permite mejorar continuamente y comparar el trabajo que realizan las distintas entidades públicas, utilizando modelos de evaluación que establecen criterios objetivos para medir la calidad del servicio. Asimismo, cuando la evaluación se realiza de manera integral, objetiva y basada en evidencias, y además sus

resultados son públicos, se promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos. Por otro lado, la calidad de los servicios públicos se mide en función de los resultados que se esperan lograr, por lo que es necesario establecer metas y objetivos claros de acuerdo con las necesidades y expectativas de la población. Finalmente, la medición de la calidad también permite establecer compromisos e indicadores que faciliten la evaluación y el cumplimiento de los objetivos del servicio público (Casermeiro, 2014, p. 27).

Medida de la calidad de servicio

Según Fernández (2013), las instituciones deben establecer indicadores que les permitan medir qué tan bueno es el servicio que brindan, ya que esto ayuda a identificar en qué se está fallando y qué se debe mejorar para lograr la satisfacción del cliente (p. 65).

1. **Las reclamaciones.-** Las reclamaciones de los usuarios son importantes porque permiten evaluar la calidad del servicio. Por ello, no deben verse como algo negativo, sino como una oportunidad para corregir errores, mejorar el servicio y fortalecer la confianza del cliente, lo que también ayuda a fidelizarlo (Fernández, 2013, p. 66).

2. **Expectativas.-** Las expectativas de los clientes cambian con el tiempo, por eso las organizaciones deben adaptarse y mejorar continuamente sus servicios para poder satisfacer y superar lo que el cliente espera (Fernández, 2013, p. 68).

Factores que influyen en las expectativas

- **La eficacia.** No solo se debe tratar bien al cliente, sino también atenderlo con eficiencia, evitando trámites innecesarios y resolviendo sus problemas de manera rápida y efectiva para que se sienta satisfecho (Fernández, 2013, p. 68).

3.3. Conceptos

- **Servicio al cliente**

Se habla de calidad de servicio se debe tener en cuenta su aplicación en la literatura es variada, menciona que es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministra en su entorno. Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios. (Capelleras, J. y Vecina, J., 2001, p. 71)

- **Calidad percibida**

Es la opción del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un producto. Como también se el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes, y en consecuencia, hacen satisfactorio al producto. (Juran, J., 1990, p. 20)

- **Usuario**

el cliente es el centro del proceso informativo, y su satisfacción y experiencia son fundamentales para el éxito de cualquier servicio o producto. Es necesario comprender sus características individuales y contextuales, adaptar los servicios a

sus necesidades y utilizar su retroalimentación para mejorar constantemente. (Monfasani, R. y Curzel, M., 2008, p. 2)

- **Conjunto de actividades**

el "servicio al cliente" o "atención al cliente". El servicio al cliente es el conjunto de actividades y acciones que una empresa o proveedor realiza para asegurar que el cliente reciba el producto o servicio de manera oportuna, conveniente y satisfactoria. (Villaseca, N., 2002, p. 56)

- **Nivel de eficiencia**

El nivel de eficiencia es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si es eficaz y eficiente. La eficacia es lograr un resultado o efecto (aunque no sea el correcto), asimismo menciona que es la unión de eficiencia y eficacia, es decir lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos. (Covey, S., 1989, p. 32)

- **Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo incluyen cualquier aspecto circunstancial en el que se produce una actividad laboral, como la realización de una tarea concreta y el entorno en la que esta se realiza. (Prieto, D., 1994, p. 45)

- **Eficacia administrativa**

- Es importante señalar que la eficacia no solo consiste en obtener resultados, sino también en evaluar de manera constante si esos resultados son los adecuados y si realmente responden a las necesidades y expectativas establecidas. En ese sentido, la eficacia también está relacionada con la capacidad de adaptarse, corregir errores y mejorar continuamente (2009).

- **Desempeño**

En el ámbito académico, el desempeño se evalúa mediante las calificaciones, las evaluaciones y el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje establecidos. Para ello, se toma en cuenta el nivel de conocimientos adquiridos, la participación en clase, la capacidad de análisis, así como la presentación de trabajos y proyectos realizados por los estudiantes (Pérez y Merino, 2017, p. 56).

- **Plan de negocio**

- **Comportamiento empresarial**

- El plan de negocios también considera un análisis financiero, en el cual se incluyen proyecciones de ingresos, costos, flujo de caja y rentabilidad. Asimismo, se determinan los recursos necesarios para iniciar el negocio, como la inversión inicial, el capital de trabajo y los activos que se van a requerir. Además, se establecen indicadores clave de desempeño que permitirán hacer seguimiento y evaluar el avance del negocio (Porto, 2016, p. 78).

- **Entorno empresarial**

Hace referencia a los factores externo a la empresa que influye en esta y condicionan su actividad. Entorno empresarial o marco externo no es un área, es un todo, y no es un área, es un todo, y no permite su desarrollo. De este modo, la empresa puede considerarse como un sistema abierto al medio en el que se desenvuelve, en el que influye y recibe influencias. (Porto, J., 2016, p. 78)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de fiabilidad del cuestionario

Tabla 2.

Análisis de fiabilidad por dimensión (variable independiente y dependiente) según valor Alfa de Cronbach e indicadores. Usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019.

Variable independiente: Eficiencia empresarial	Valor	Número de indicadores
Dimensión 1: Meta organizacional	88.26%	3
Dimensión 2: Procesos internos	89.09%	4
Dimensión 3: Recursos organizacionales	83.24%	3
Variable dependiente: Calidad del servicio	Valor	Número de indicadores
Dimensión 1: Reclamaciones	94.99%	5
Dimensión 2: expectativas	91.46%	4

Fuente: Encuesta piloto realizado a 30 usuarios (2019).

Los resultados de la Tabla 2, está basado en el análisis de confiabilidad interna según el estadístico Alfa de Cronbach (AC) realizado a 30 usuarios como encuesta piloto. De acuerdo con los valores del estadístico AC calculados por dimensión podemos sostener que la confiabilidad del cuestionario es muy alta ($AC > 80\%$) y la relación que guarda entre dimensiones es directamente proporcional. Cada pregunta es un indicador, por tanto, con estos valores obtenidos es confiable aplicarlo en otros lugares con igual contexto.

4.2. Nivel de eficiencia empresarial de SEDA-Huánuco, 2019

La eficiencia empresarial se encuentra medido por tres dimensiones. La primera está referido a la meta organizacional. La segunda, en los procesos

internos. La tercera, en los recursos organizacionales. Los resultados se encuentran basados en 382 usuarios.

Tabla 3.

Meta organizacional (Dimensión 1) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019

Escala likert	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3
Nunca	47 (12.30%)	33 (8.64%)	60 (15.71%)
Casi nunca	94 (24.61%)	93 (24.35%)	70 (18.32%)
A veces	102 (26.70%)	104 (27.23%)	94 (24.61%)
Casi siempre	122 (31.94%)	116 (30.37%)	120 (31.41%)
Siempre	17 (4.45%)	36 (9.42%)	38 (9.95%)
Total	382 (100%)	382 (100%)	382 (100%)

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios (2019).

Existe una tendencia similar en las respuestas de las tres preguntas que componen la Dimensión 1. Es así, SEDA-Huánuco al 2019 contaba con una meta organizacional según la opinión de los usuarios del 75.39% y el 24.61% defienden lo contrario.

Con respecto a la Pregunta 1: Siempre ha existido una organización administrativa y técnica por parte de los colaboradores de dicha empresa, podemos encontrar el 36.91% de los usuarios sostienen como nunca y casi nunca; mientras, el 63.09% defienden como a veces, casi siempre y siempre.

Mientras la Pregunta 2: Consideras que se logra cumplir con todos los pedidos que el ciudadano solicita, se observa el 32.99% de los usuarios como respuesta nunca y casi nunca, y el 67.01% de los usuarios al menos respondió como a veces.

Finalmente la Pregunta 3: La atención que brindan al ciudadano cumple con sus expectativas, los usuarios se encuentra a favor del 34.03% como nunca y casi nunca, y el 65.97% defienden a veces, casi siempre y siempre.

Tabla 4.

Procesos internos (Dimensión 2) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019

Escala likert	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Nunca	22 (5.76%)	33 (8.64%)	65 (17.02%)	24 (6.28%)
Casi nunca	131 (34.29%)	104 (27.23%)	80 (20.94%)	134 (35.08%)
A veces	102 (26.70%)	105 (27.49%)	101 (26.44%)	91 (23.82%)
Casi siempre	108 (28.27%)	80 (20.94%)	109 (28.53%)	119 (31.15%)
Siempre	19 (4.97%)	60 (15.71%)	27 (7.07%)	14 (3.66%)
Total	382 (100%)	382 (100%)	382 (100%)	382 (100%)

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios (2019).

Las respuestas de los usuarios con respecto a los procesos internos existente en SEDA-Huánuco hasta el 2019, podemos prescindir a favor del 77.23% de los usuarios encontrarse a favor y el 22.73% defienden estar en contra. Esto se debe a las contestaciones de cada pregunta, que se detalla como sigue:

En cuanto a la Pregunta 4: El proceso que aplica la empresa para que le atienda considera adecuado, el 59.95% de los usuarios respondieron como a veces, casi siempre y siempre; mientras el 40.05% afirman darse como nunca y casi nunca.

Con respecto a la Pregunta 5: Los tiempos de espera para que accedan a su solicitud son los esperados, el 64.13% de los usuarios respondieron estar a veces,

casi siempre y siempre, y el 35.87% de los usuarios están nunca y casi nunca de acuerdo.

Los valores de la Pregunta 6: El personal técnico que lo visita está altamente capacitado, el 62.04% de los usuarios revelan de ser a veces, casi siempre y siempre, y el 37.96% de los usuarios muestran darse como casi nunca y nunca.

Las respuestas a la Pregunta 7: Consideras que el personal que lo atiende es rápido y hábil, el 58.64% de los usuarios sostienen que se da como a veces, casi siempre y siempre, y el 41.36% de los usuarios como nunca y casi nunca.

Tabla 5.

Recursos organizacionales (Dimensión 3) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019

Escala likert	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
Nunca	33 (8.64%)	56 (14.66%)	18 (4.71%)
Casi nunca	93 (24.35%)	65 (17.02%)	105 (27.49%)
A veces	104 (27.23%)	108 (28.27%)	124 (32.46%)
Casi siempre	116 (30.37%)	126 (32.98%)	92 (24.08%)
Siempre	36 (9.42%)	27 (7.07%)	43 (11.26%)
Total	382 (100%)	382 (100%)	382 (100%)

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios (2019).

Los resultados de la Tabla 5, están referidos a las derivaciones de los recursos organizacionales de SEDA-Huánuco hasta el 2019. Existe una inclinación del 76.70% de los usuarios estar a favor y el 23.30% estar en contra. En cuanto a las respuestas de las tres preguntas que está compuesto la dimensión tiene una tendencia similar entre ellas. Esto está reflejado como sigue:

De acuerdo con la Pregunta 8: La empresa utiliza materiales modernos para brindar el servicio de agua potable, el 67.01% de los usuarios defienden estar por lo menos a veces y el 32.99% de los usuarios defienden darse nunca y casi nunca.

En razón a la Pregunta 9: La infraestructura con la que cuenta la empresa es moderna, el 68.32% de los usuarios afirman estar por lo menos a veces y el 31.68% de los usuarios respondieron darse casi nunca y nunca.

En correspondencia a la Pregunta 10: El personal de campo optimiza sus recursos y materiales en sus instalaciones, el 67.80% de los usuarios respondieron darse por lo menos a veces y el 32.20% de los usuarios por lo menos casi nunca.

4.3. Calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco, 2019.

Prestación SEDA-Huánuco se encuentra dividido por dos dimensiones. La primera, está referido a las reclamaciones y el segundo, a las expectativas. Los mismos que se encuentra los resultados como sigue:

Tabla 6.

Reclamaciones (Dimensión 1) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019

Escala likert	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15
Nunca	18 (4.71%)	49 (12.83%)	39 (10.21%)	47 (12.3%)	39 (10.21%)
Casi nunca	104 (27.23%)	76 (19.9%)	97 (25.39%)	93 (24.35%)	100 (26.18%)
A veces	124 (32.46%)	107 (28.01%)	112 (29.32%)	105 (27.49%)	109 (28.53%)
Casi siempre	92 (24.08%)	107 (28.01%)	118 (30.89%)	118 (30.89%)	118 (30.89%)
Siempre	44 (11.52%)	43 (11.26%)	16 (4.19%)	19 (4.97%)	16 (4.19%)
Total	382 (100%)	382 (100%)	382 (100%)	382 (100%)	382 (100%)

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios (2019).

La tendencia de las respuestas de los usuarios a favor de la existencia de reclamaciones se muestra a favor por el 78.01% de los usuarios, mientras que el 21.99% muestran contrariamente. Esto se encuentra como evidencia en las respuesta de cada pregunta que compone la presente dimensión. Es por ello, tenemos como sigue:

En cuanto a la Pregunta 11: La institución da trámite oportuno a las reclamaciones que hace el ciudadano, el 68.06% de los usuarios aseguran que se dan por lo menos a veces y el 31.94% afirman darse por lo menos casi nunca. Con respecto a la Pregunta 12: El libro de reclamaciones esta accesible para el ciudadano, el 67.28% de los usuarios por lo menos a veces así lo sostiene; mientras, el 32.72% manifiesta lo contrario (casi nunca y nunca). De acuerdo con la Pregunta 13: La empresa recibe y evalúa las sugerencias que le hace los usuarios, el 64.40% por lo menos se da a veces y el 35.60% de los usuarios es casi nunca y nunca. Las respuestas de la Pregunta 14: La empresa corrige de manera oportuna algunos errores o percances que tienen en el servicio, el 63.35% de los usuarios dijeron ser por lo menos y el 36.65% de los usuarios respondieron darse casi nunca y nunca. La Pregunta 15: Las solicitudes y avisos de anomalías del servicio son atendidas de manera oportuna, el 63.61% de los usuarios así por lo menos a veces afirman y el 36.39% de los usuarios se da casi nunca y nunca.

Tabla 7.

Expectativas (Dimensión 2) según respuesta de los indicadores de los usuarios de SEDA-Huánuco en el 2019

Escala likert	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19
	42	59	39	21
Nunca	(10.99%)	(15.45%)	(10.21%)	(5.5%)
	83	75	97	111
Casi nunca	(21.73%)	(19.63%)	(25.39%)	(29.06%)
	95	95	109	110
A veces	(24.87%)	(24.87%)	(28.53%)	(28.8%)
	132	104	121	134
Casi siempre	(34.55%)	(27.23%)	(31.68%)	(35.08%)
	30	49	16	6
Siempre	(7.85%)	(12.83%)	(4.19%)	(1.57%)
	382	382	382	382
Total	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios (2019).

Con respecto a las respuestas de la dimensión: expectativas, el 75.39% de los usuarios muestran estar a favor y el 24.61% de los usuarios sostienen contrariamente. Estos valores, se encuentra reflejado en las preguntas como sigue:

Las respuestas de la Pregunta 16: Últimamente existe una mejoría del servicio brindado, el 67.28% de los usuarios respondieron darse por lo menos a veces y el 32.72% de los usuarios dijeron darse nunca y casi nunca.

De acuerdo con la Pregunta 17: Consideras que el servicio brindado es de calidad, el 64.92% de los usuarios sostienen que por lo menos a veces se da y el 35.08% de los usuarios respondieron darse casi nunca y nunca.

Las respuestas de la Pregunta 18: Consideras que los precios de consumo son los adecuados, el 64.40% de los usuarios respondieron darse por lo menos a veces y el 35.60% de los usuarios sucede casi nunca y nunca.

En respuesta a la Pregunta 19: El tiempo de arreglo de tuberías e instalaciones son oportunas, el 65.45% de los usuarios creen que se da por lo menos a veces y el 34.55% de los usuarios es casi nunca y nunca.

4.4. Contrastación de la hipótesis

4.4.1. Prueba de bondad de ajuste

Tabla 8.

Medidas de bondad de ajuste según análisis factorial confirmatorio

Medida de bondad	Valor
Ajuste absoluto	
Estadístico ratio de verosimilitud: Chi-cuadrado	6,216.649***
Grados de libertad (gl)	143
Parámetro de no centralidad (NCP)	6,073.649
Índice de bondad de ajuste (GFI)	0.959
Error de aproximación cuadrático medio (RMSEA)	0.034
Índice de error cuadrático medio (RMR)	0.003
Índice de validación cruzada esperada (ECVI)	0.956
Ajuste incremental	
Índice de ajuste normalizado (NFI)	0.962
Índice no normalizado de ajuste: Tucker Lewis (NNFI/TLI)	0.982
Índice ajustado de bondad de ajuste (AGFI)	0.981
Índice de bondad de ajuste (GFI)	0.959
Ajuste de parsimonia	
Índice de bondad de ajuste de parsimonia (PGFI)	0.545
Índice de ajuste normado de parsimonia (PNFI)	0.970
Medidas de ajuste de la parsimonia (PRATIO)	0.836
Índice de ajuste comparativo de parsimonia (PCFI)	0.874
Criterio de información de Akaike (AIC)	0.649

*** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.10$

Las ecuaciones estructurales como análisis factorial confirmatorio es la técnica estadística que ha contribuido a explicar la hipótesis de investigación. La Tabla 8, ha sido pertinente agruparlos en indicadores incondicionales.

Según la medida de ajuste absoluto, tenemos la prueba de ratio de verosimilitud con el valor de 6,216.65 se compara con el estadístico de Chi-Cuadrado con $gl = 143$, se llega a la conclusión de rechazar la hipótesis nula: Existe diferencias entre la diferencia observada y esperada estimados por análisis factorial confirmatoria. Esto nos sugiere que el uso de este análisis no es adecuado; sin embargo, debido al tamaño de muestra siempre los resultados se concluirá de esta manera, por tanto, se ha utilizado otras medidas de bondad de ajuste más robustas. Inclusive para muestras pequeñas, el indicador NCP con el valor de 6,073.65

también se rechaza la hipótesis nula, por lo que queda en un segundo plano en términos de significancia.

El valor de 95.90% de acuerdo con GFI, nos muestra que el modelo ya no necesita un mayor ajuste porque se ubica en un nivel excelente. Adicionando al análisis según el valor del indicador RMSEA 0.034 (menor a 0.05), nos indica que el modelo se ajusta a la realidad tomando en cuenta el ajuste anticipado de la población. En este mismo sentido tenemos el RMR con 0.003, este valor ubica que el modelo tiene un ajuste perfecto por su proximidad a cero logra que la varianza y covarianza estimada exista muy poca diferencia del verdadero valor. También con el valor de ECVI 0.956, muy cerca de uno nos muestra una correlación entre las variables muy alta.

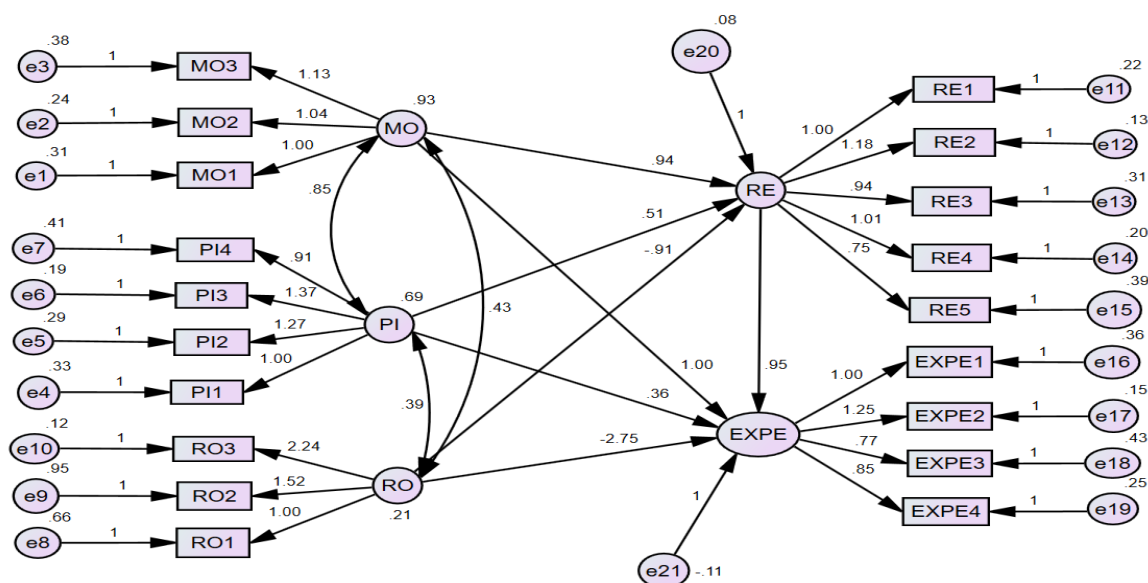
De acuerdo con el ajuste incremental, tenemos el NFI con el valor 0.962 ubicándolo el modelo propuesto como aquel muy aceptable. Desde luego, el valor de Tucker Lewis 0.982 nos muestra sin importar los grados de libertad ser un modelo propuesto muy adecuado. También de acuerdo con el valor de 0.981 respecto a AGFI y 0.959 correspondiente a GFI nos indican ser relevante el modelo por su cercanía a uno.

Si sumamos al análisis el ajuste de parsimonia, tenemos el valor de 0.545 correspondiente al indicador PGFI que logra decirnos que el modelo con las especificaciones correspondientes es muy aceptable porque se encuentra en un intervalo de 0.5 y 0.7. Esto es respaldado, a través de PNFI con el valor de 0.970 (cercano a 1) que los indicadores planteados han sido formulados correctamente con la teoría. A ello se suma el ajuste de PRATIO con 0.836, PCFI con 0.874 y AIC con 0.649.

4.4.2. Modelo de ecuaciones estructurales

Figura 1.

Modelado de ecuaciones estructurales de la calidad de prestación de servicio de Seda-Huánuco (2018): Parámetros estimados sin estandarizar



Los valores de los errores de medición representado de e1 a e20, nos muestran estar muy cercano respecto al verdadero valor por su cercanía a cero, esto nos da una mayor confianza en las variables observadas (o indicadores). Así mismo, e20 y e21 con valores de 0.08 y -0.11 de la parte no explicada de las dimensiones correspondiente a Reclamaciones (RE) y Expectativas (EXPE) son cercanos a cero, lo que constituye a ser explicados de forma significativa por sus correspondientes variables observable (o indicadores).

En cuanto a las variables latentes o variables no observables correspondiente a las dimensiones de la variable independiente, como el caso de Meta Organizacional (MO) tiene una varianza de 0.93, Procesos Internos (PI) de 0.69 y Recursos Organizacionales (RO) de 0.21, todos poseen varianzas cercanos a cero. Respecto, a la relación entre MO y PI es directa con covarianza 0.85; así mismo, nos refleja esta relación positiva entre MO y RO con covarianza 0.43 y entre PI y RO con covarianza 0.39.

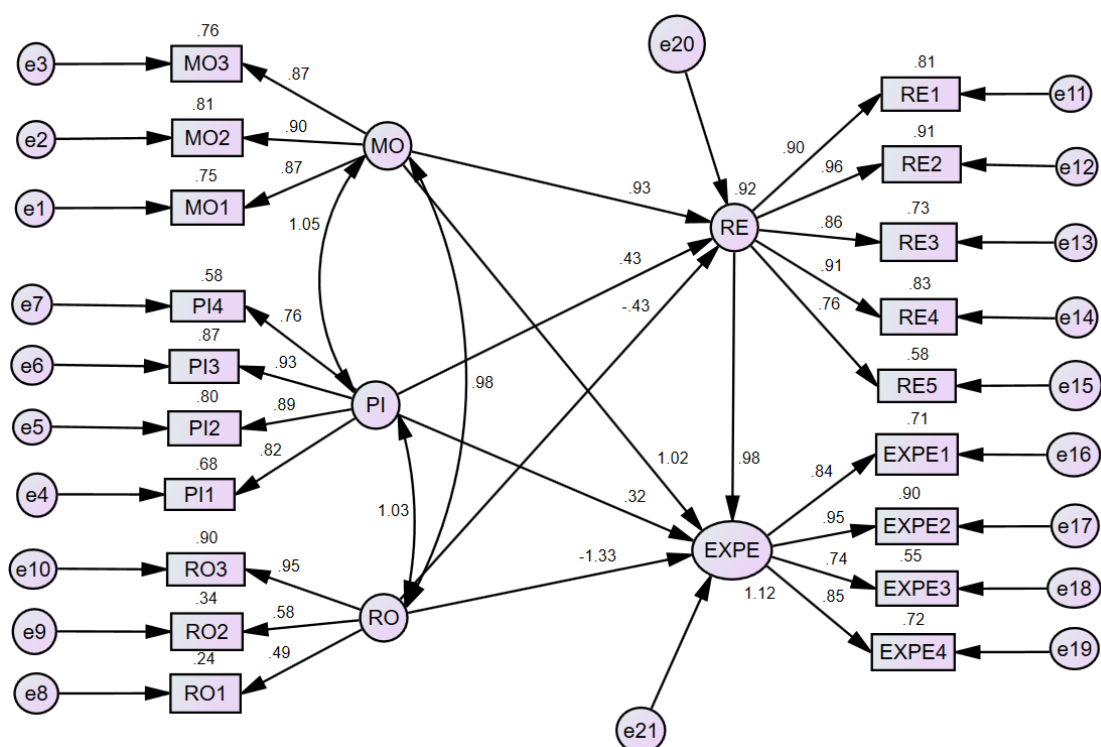
Respecto al coeficiente de regresión, tenemos que la MO está relacionado directamente con RE y EXPE, por lo que a mejorar en una unidad la MO logrará incrementar RE en 0.94 y EXPE en 1. Ahora si observamos respecto a PI, podemos que esto conlleva a aumentar RE en 0.51 y EXPE en 0.36; mientras, que los RO se

relaciona negativamente con RE y EXPE, entonces al aumentar en una unidad RO genera una disminución de RE en 0.91 y EXPE en 2.75.

La MO mantiene una relación positiva con MO1, MO2 y MO3 con valores mayores a la unidad. También, encontramos una relación positiva para PI con respecto a PI1, PI2, PI3 y PI4; así como, para los casos de RO con RO1, RO2 y RO3, RE con RE1, RE2, RE3, RE4 y RE5, y EXPE con EXPE1, EXPE2, EXPE3 y EXPE4.

Figura 2.

Modelado de ecuaciones estructurales de la calidad de prestación de servicio de Seda-Huánuco (2018): Parámetros estimados estandarizado



La relación entre las variables latentes predictoras Meta Organizacional (MO) y Procesos Internos (PI) es positiva con una covarianza 1.05. También la relación es positiva entre MO y Recursos Organizacionales (RO) con covarianza 0.98 y entre PI y RO es positiva con covarianza 1.03. Así mismo, al aumentar en una unidad las MO logra incrementar RE y EXPE en 0.93 y 1.02, respectivamente. También, al aumentar en una unidad PI logra aumentar RE y EXPE en 0.43 y 0.32, correspondientemente. Sin embargo, al aumentar en una unidad RO logra impactar negativamente sobre RE y EXPE en 0.43 y 1.33.

La variación de MO, PI y RO logran explicar la variación de RE del 92% según el coeficiente de determinación, como también los mismos predictores logran explicar la EXPE del 112%. Así mismo, las correspondientes variables observables (o indicadores) explican con un coeficiente de correlación por lo menos buena (mayor a 60%) sobre las variables latentes MO, PI, RO, RE y EXPE, respectivamente con excepción de PI4 con 58%, RO1 con 24%, RO2 con 34%, RE5 con 58% y EXPE3 con 55%.

4.4.3. Análisis de causa-efecto mediante modelo estructural de variables latentes

Tabla 9.

Modelo de ecuaciones estructurales según relación de causalidad variables latentes

Relaciones estructurales	Coeficiente de ruta estandarizada	Desviación estándar	Valor Z calculado	p-value
MO → RE	-1.178	0.222	-5.306	0.0000***
MO → EXPE	0.887	0.110	8.064	0.0000***
PI → RE	-0.177	0.037	-4.784	0.0000***
PI → EXPE	0.257	0.123	2.089	0.0367**
RO → RE	4.346	2.018	2.154	0.0313**

*** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.10

De acuerdo con los resultados de la Tabla 9, tenemos el caso de la relación de causa-efecto entre las variables latentes de la variable independiente sobre la dependiente. Respecto a la Meta Organizacional (MO) esta influye de forma negativa sobre las Reclamaciones (RE) y logra mejorar las Expectativas (EXPE), por tanto, al aumentar en una unidad la MO genera una disminución en RE en 1.18 y aumentar EXPE en 0.89. De esta misma manera, los Procesos Internos (PI) contribuye a disminuir las Reclamaciones (RE) y aumentar las Expectativas (EXPE), por lo que un aumento de una unidad en RE repercute disminuyendo RE en 0.18 e incrementando EXPE en 0.26. Sin embargo, los Recursos Organizacionales (RO) aumentan las Reclamaciones (RE), logrando aumentar en 4.35 debido al incrementarse en una unidad los RO.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos con las investigaciones citadas, teniendo así como resultado general que existe una influencia positiva de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco- año 2019, estos indican que a mejor eficiencia empresarial mejor será la calidad de la prestación de servicios, dichos resultados, coinciden con lo expuesto por Gutiérrez, J. (Perú, 2016), quien menciona que Los resultados muestran que el valor del chi cuadrado de Pearson (27.49) es mayor que el chi cuadrado tabular con 6 grados de libertad (12.59), lo cual indica que existe una relación significativa entre la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios. Además, se presentan los resultados de la encuesta realizada, donde se indica que el 24% de los encuestados manifestaron estar "poco" satisfechos, el 55% indicaron estar "regularmente" satisfechos y el 21% indicaron estar "muy" satisfechos con la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento básico en el distrito.

Además se tiene que el nivel de eficiencia empresarial, es regular en 41 %, debido que no existe una adecuada organización administrativa y técnica por parte de los colaboradores y la empresa utiliza materiales modernos para brindar el servicio de agua potable, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Méndez, M. (Mexico, 2014) quien menciona que en cuanto a las implicaciones teóricas, se puede concluir que la cultura organizacional, específicamente la cultura adhócrática y la cultura jerarquizada puede influir positiva o negativamente sobre la efectividad de las pequeñas empresas. Lo cual es consistentes con el estado, que indica que la cultura puede generar una ventaja competitiva.

Asimismo, el nivel de calidad de prestación de servicios, es malo en 39 %, dichos resultados se deben a que la institución no da trámite oportuno a las reclamaciones que hace el ciudadano, las solicitudes y avisos de anomalías del servicio no son atendidas de manera oportuna y reclamos por las altos pagos de los servicios prestados, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Sanchez, N. (Ecuador, 2011) destaca la problemática relacionada con la calidad del agua potable durante

las temporadas de fuertes lluvias, donde el agua puede llegar a las viviendas con turbiedad elevada o incluso puede haber interrupciones en el suministro sin previo aviso. Además, se menciona la insatisfacción de los usuarios en relación a la atención que reciben al realizar trámites en los departamentos encargados de la administración de los servicios básicos. Los usuarios expresan que la atención no es oportuna ni adecuada, lo que genera malestar debido a la falta de información y la pérdida de tiempo en sus trámites. Esta situación resalta la importancia de mejorar la calidad del servicio de agua potable y de brindar una atención eficiente y oportuna a los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Ros, A. (Colombia, 2016). Quien menciona que a gestión del agua y la calidad en su servicio han experimentado cambios a lo largo del tiempo y en diferentes contextos. En el siglo XIX, el autor Bonnin equiparó la gestión y la administración con acciones, procesos, tareas y actividades relacionadas con asuntos públicos. Además, se destaca el desarrollo del concepto de gestión del agua, que implica la planificación, organización y control de los recursos hídricos para satisfacer las necesidades de la población y promover un uso sostenible del agua de Mollinga (1998), además, es de notarse que el que inicio el estudio formal de la calidad en el servicio fue Parasuraman et al. (1985) de ahí la mayoría de sus sucesores solamente han modificado su concepto original. Este fenómeno fue analizado desde la perspectiva de la comparación entre expectativa y las percepciones de los clientes y finalmente, Maldonado, L.; Chueca, M. y Cuya, O. (Perú, 2014) el Estado peruano tiene la soberanía en el aprovechamiento del recurso natural agua y los diferentes niveles de gobierno intervienen en la gestión del agua potable y alcantarillado, aunque no siempre de manera coordinada. La importancia del acceso a estos servicios está respaldada por instrumentos nacionales e internacionales, lo que justifica la priorización de inversiones públicas para cerrar las brechas de cobertura. En los últimos 5 años el gobierno central ha programado inversiones para el sector saneamiento superiores a los 15 mil millones de soles y entre julio del 2011 al 2012 la cifra es superior a los mil millones. Es posible que se requiera un mayor enfoque en fortalecer la capacidad de gestión de las entidades prestadoras de servicios (EPS) para mejorar la calidad de los servicios existentes. Esto puede incluir capacitación, inversión en infraestructura y tecnología, así como la implementación de sistemas de gestión

eficientes. Es importante tener en cuenta que las políticas y acciones gubernamentales pueden variar en cada país y dependen de múltiples factores, como las prioridades establecidas, los recursos disponibles y las necesidades específicas de la población.

CONCLUSIONES

1. Existe una influencia positiva de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicios de SEDA-Huánuco- año 2019, ya que la prueba de ratio de verosimilitud con el valor de 6,216.65 se compara con el estadístico de Chi-Cuadrado con $gl = 143$ y una significancia de 0.000 menor a 0.05.
2. El grado de eficiencia empresarial, es regular en 41 %, debido que no existe una adecuada organización administrativa y técnica por parte de los colaboradores y la empresa utiliza materiales modernos para brindar el servicio de agua potable.
3. El grado de calidad de prestación de servicios, es malo en 39 %, estos resultados de la institución no dan trámite oportuno a las reclamaciones que hace el ciudadano, las solicitudes y avisos de anomalías del servicio no son atendidas de manera oportuna y reclamos por los altos pagos de los servicios prestados.

RECOMENDACIONES

1. Desarrollar una adecuada organización administrativa y técnica por parte de los colaboradores y la empresa debe utilizar materiales modernos para brindar el servicio de agua potable de manera oportuna a todos los sectores del distrito.
2. la institución debe dar trámite oportuno a las reclamaciones que hace el ciudadano, las solicitudes y avisos de anomalías del servicio deben ser atendidas de manera oportuna.
3. Los reclamos por los altos pagos de los servicios prestados deben evaluarse de manera oportuna y rápida para que el usuario no pague altos costos por servicios no utilizados o que no corresponden a los servicios reales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de la prestación de servicios básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui-provincia de Mariscal Cáceres 2016*. (Tesis de maestria). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
2. Casermeiro M. (2014) La calidad en los servicios públicos, Salta, Ecuador, Secretaria general de la Gobernación, recuperado de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
3. Fernández, A., (2013) calidad en las empresas de servicios. Instituto de Fomento Regional, recuperado de <http://www.inocua.org/site/Archivos/normas/caliserv.pdf>
4. Maldonado, L. ; Chueca, M. y Cuya, O. (2014). *Evaluación de la calidad de prestación de servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. (Tesis de maestria). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
5. Ros, A. (2016). *Calidad de prestación de servicios y satisfacción del usuario en los servicios prestados en agua potable*. (Tesis de doctorado). Universidad Santo Tomás, Colombia.
6. Méndez, M. (2014). *Cultura organizacional y efectividad en las pequeñas empresas de Puebla, Mexico*. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Puebla, Mexico.
7. Sanchez, N. (2011). *El modelo de calidad de prestacion de servicio de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnica de Ambato, Ecuador.
8. Ortiz, M. (2003).: *Evaluación economica y financiera de las estaciones de servicios en Tingo Maria*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo Maria, Perú.
9. Garay, S. (2016). Liderazgo y efectividad empresarial. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. España.
10. Cervera, F. (2011). La percepción de la efectividad empresarial. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Querétar. México

11. Katz, D. y Kahn, R. (1981). Psicología social de las organizaciones. Segunda edición. México:Trillas.
12. Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2012). A leadership guide for today's disabilities organizations: Overcoming challenges and making change happen. Baltimore: Brookes Publishing Company.
13. Serralde, A. (2014). Qué es la teoría de efectividad empresarial. Recuperado de:
<http://reddinconsultants.com/espanol/wpcontent/uploads/2012/12/Qu%C3%A9-es-la-Teoria-de-EfectividadOrganizacional.pdf>
14. Vargas R. (2011) Efectividad personal y organizacional e inteligencia emocional. Disponible en: <http://www.rrhhmagazine.com/articulo/psico8.htm>
15. Reddin, W. (2015). ¿ Que es la efectividad gerencial?. Recuperado:
<http://reddinconsultants.com/espanol/wp-content/uploads/2012/12/Qu%C3%A9-es-la-Efectividad-Gerencial.pdf>
16. Capelleras, J. y Veciana, J. (2001). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. Document de treball, 4
17. Juran, J. (1990): Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos. Madrid: ediciones Díaz de Santos
18. Monfasani, R. y Curzel, M. (2008). Definición de usuario. Recuperado:
<https://es.slideshare.net/samazu2012/definicion-de-usuarios>
19. Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10 ed.). México: Pearson Educación.
20. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2012). (Las ciudades del Tercer Mundo y el medio ambiente de pobreza, recuperado de
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/50653/WHF_1987_8_n1_p87-;jsessionid=F9F5970CCEEDC59F2C935AEBAAE558E8?sequence=1
21. Bautista (2013) Le plein emploi ou le chaos. Economica, Paris.
22. De Albuquerque (2013). El Derecho Humano al Agua y Saneamiento frente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), recuperado de
<https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Water/ContributionsSustainability/ECLAC7.pdf>

23. Villaseca, N., (2002) Enfoque estratégico del servicio al cliente. Scientia Et Technica. Volumen XII, número 32. Colombia. (Pp. 289-294).
24. Covey, S., (1989) Gerencia estratégica. Planeación y gestión (Cuarta Edición). 3R Ediciones. Colombia.
25. Prieto, D., (1994) Lineamientos para la Creación de una Cultura de Servicio al Cliente en una Empresa del Sector Alimentos: Caso Martmore Ltda. Trabajo de Grado. Administración de negocios internacionales. Universidad del Rosario. Colombia.
26. Pérez, J. y Merino, M., (2017) La cultura de la organización en la gestión total de la calidad. Ensaios e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde. Volumen 4, número 3. Brasil. (Pp. 99-114)
27. Porto, J., (2016) Enfoque estratégico del servicio al cliente. Scientia Et Technica. Volumen XII, número 32. Colombia. (Pp. 289-294).
28. Huamanchumo y Rodríguez (2015) metodología de la investigación, Lima,

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título del trabajo de investigación	Problema	Hipótesis	Objetivos	Método	Metodología	Variables	Dimensiones
“La eficiencia empresarial y su influencia en la calidad de prestación de servicio de SEDA-Huánuco, año 2019”	General ¿Cuál es la influencia de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicio de SEDA-Huánuco-año 2019? Específicas: ¿Cuál es el nivel de eficiencia empresarial de SEDA-Huánuco-año 2019? ¿Cómo es la calidad de prestación de servicio de SEDA-Huánuco-año 2019?	Hi: Existe una influencia positiva de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicio de SEDA-Huánuco-año 2019	General Establecer el grado de influencia de la eficiencia empresarial en la calidad de prestación de servicio de SEDA-Huánuco-año 2019 Específico Conocer el nivel de eficiencia empresarial de SEDA-Huánuco-año 2019 Evaluar la calidad de prestación de servicio de SEDA-Huánuco-año 2019	$Y_1 = \alpha + \beta x_1 + \beta x_2 + \mu_t$ Donde: β_1 = Representa el parámetro de la variable 1 en el tiempo “t” sin la influencia de la variable independiente. β_2 = Es un parámetro que recoge información de la variable 2 para explicar el comportamiento de la variable dependiente en el tiempo “t”. μ_t = Es una variable aleatoria que refleja el comportamiento de otras variables independientes que no se están considerando en la presente investigación con el fin de explicar el comportamiento de la variable dependiente en el tiempo “t”.	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Explicativa Unidad de análisis: SEDA Huánuco Métodos: Hipotético-deductivo Información de fuente secundaria: Recolección de datos a través del instrumento que se aplicará a los usuarios Análisis bibliográfico Libros, publicaciones periódicas, internet, trabajos de investigación, fichas de investigación Análisis estadístico y econométrico: Se realizará las pruebas de hipótesis.	Eficiencia empresarial	Meta organizacional
						Eficiencia empresarial	Procesos internos
						Eficiencia empresarial	Recursos organizacionales
						Calidad de la prestación de servicios	Reclamaciones
						Calidad de la prestación de servicios	Expectativas

ANEXO 2 : ENCUESTA

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la eficiencia empresarial y calidad de la prestación de servicio de la empresa SEDA-HUANUCO.

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

- NUNCA** (1)
CASI NUNCA (2)
A VECES (3)
CASI SIEMPRE (4)
SIEMPRE (5)

VARIABLE: Eficiencia empresarial

Nº	META ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1	Existe una organización administrativa y técnica por parte de los colaboradores de dicha empresa.					
2	Consideras que se logra cumplir con todos los pedidos que el ciudadano solicita.					
3	La atención que el brindan al ciudadano cumple con sus expectativas.					
	PROCESOS INTERNOS					
5	El proceso que aplica la empresa para que le atienda considera adecuado.					
6	Los tiempos de espera para que accedan a su solicitud son los esperados.					
7	El personal técnico que lo visita está altamente capacitado.					
8	Consideras que el personal que lo atiende es rápido y hábil.					
	RECURSOS ORGANIZACIONALES	1	2	3	4	5
9	La empresa utiliza materiales modernos para brindar el servicio de agua potable.					
10	La infraestructura con la que cuenta la empresa es moderna.					

11	El personal de campo optimiza sus recursos y materiales en sus instalaciones.					
	CALIDAD DE LA PRESTACION DE SERVICIOS					
	Reclamaciones					
12	La institución da trámite oportuno a las reclamaciones que hace el ciudadano.					
13	El libro de reclamaciones esta accesible para el ciudadano.					
14	La empresa recibe y evalúa las sugerencias que le hace los usuarios.					
15	La empresa corrige de manera oportuna algunos errores o percances que tienen en el servicio.					
16	Las solicitudes y avisos de anomalías del servicio son atendidas de manera oportuna.					
	Expectativas					
17	Últimamente existe una mejoría del servicio brindado.					
18	Consideras que el servicio brindado es de calidad.					
19	Consideras que los precios de consumo son los adecuados.					
20	El tiempo de arreglo de tuberías e instalaciones son oportunas.					

ANEXO 03

Resultados de investigaciones anteriores

Tabla 11. SEDA Huánuco: Satisfacción de los usuarios de servicios de agua potable y desagüe, por ciudades, según categoría, 2016

Categoría	Total		Huánuco		Tingo María		Aucayacu	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Total	761	100.0	383	100.0	227	100.0	151	100.0
Malo	192	25.2	115	30.0	62	27.3	15	9.9
Bueno	546	71.7	256	66.8	159	70.0	131	86.8
Excelente	23	3.0	12	3.1	6	2.6	5	3.3

Fuente: SEDA Huánuco- Encuesta de satisfacción al cliente 2016



Figura 3. SEDA Huánuco: Usuarios que tramitaron reclamos, 2016

Fuente: SEDA Huánuco

Tabla 10.

SEDA Huánuco: Como le atendieron los reclamos, por ciudades, según categoría, 2016

Categoría	Total		Huánuco		Tingo María		Aucayacu	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Total	633	100.0	357	100.0	140	100.0	151	100.0
Malo	249	39.3	174	48.7	57	40.7	18	13.2
Bueno	361	57.0	176	49.3	83	59.3	102	75.0
Excelente	23	3.6	7	2.0	0	0.0	16	11.8

Fuente: SEDA Huánuco- Encuesta de satisfacción al cliente 2016

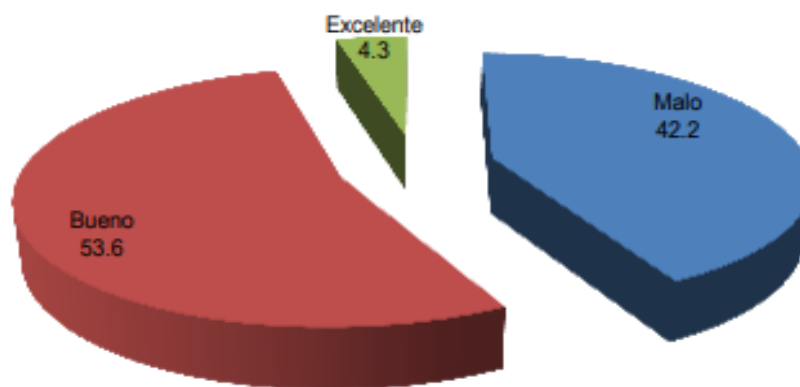


Figura 4. SEDA Huánuco: Solución de casos a sus reclamos, 2016

Fuente: SEDA Huánuco

Tabla 11.

SEDA Huánuco: Como califica la atención al cliente por parte de SEDA Huánuco, por ciudades, según categoría, 2016

Categoría	Total		Huánuco		Tingo María		Aucayacu	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Total	761	100.0	383	100.0	227	100.0	151	100.0
Malo	213	28.0	132	34.5	73	32.2	8	5.3
Bueno	494	64.9	239	62.4	147	64.8	108	71.5
Excelente	54	7.1	12	3.1	7	3.1	35	23.2

Fuente: SEDA Huánuco- Encuesta de satisfacción al cliente 2016

Tabla 12.

SEDA Huánuco: Opinión sobre si el agua brindada es adecuada a sus necesidades, por ciudades, según categoría, 2016

Categoría	Total		Huánuco		Tingo María		Aucayacu	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Total	761	100.0	383	100.0	227	100.0	151	100.0
Malo	142	15.4	56	14.6	82	25.1	4	2.6
Bueno	521	7.30	294	76.8	189	67.4	88	58.3
Excelente	98	14.3	33	8.6	6	7.5	59	39.1

Fuente: SEDA
Huánuco-

Encuesta de satisfacción al cliente 2016

Tabla 13.

SEDA Huánuco: Como califica la labor o desempeño de SEDA Huánuco, por ciudades, según categoría, 2016

Categoría	Total		Huánuco		Tingo María		Aucayacu	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Total	761	100.0	383	100.0	227	100.0	151	100.0
Malo	201	26.4	113	35.2	80	35.2	8	5.3
Bueno	501	65.7	261	61.2	139	61.2	101	66.9
Excelente	59	7.8	9	2.3	8	3.5	42	27.8

Fuente: SEDA Huánuco- Encuesta de satisfacción al cliente 2016