

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



TESIS

**LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD PRESTADORA
DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS TACNA, PERIODO 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. Jimmy Wilder Carazas Cachicatari

ASESOR:

Mtro. Samuel Marquez Tirado

Para optar el título profesional de Contador Público con mención en autoría

TACNA-PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios por estar siempre en cada etapa de mi vida y mis padres Edgar Carazas y Elsa Cachicatari por los valores que me inculcaron y son mi fuente inspirarán a seguir adelante, por mis hermanos, amigos que me ayudaron a alcanzar mis sueños y por todos los que me guiaron en el camino.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Privada de Tacna por la formación profesional. A la Mag. Samuel Marquez Tirado, por el asesoramiento y motivación en la culminación de la presente investigación. A mis docentes de EPCCyF quienes compartieron conocimientos, experiencia y estuvieron acompañándome en el proceso de mis estudios que adquirido

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
CAPITULO.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	7
1.4.1. Justificación	7
1.4.2. Importancia	8
1.5. Alcances y limitaciones en la investigación.....	8
1.5.1. Alcances.....	8
1.5.2. Limitaciones.....	9
CAPITULO II.....	10

MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales	11
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	13
2.2. Bases teórico – científicas	15
2.2.1. Gestión empresarial	15
2.2.2. Funciones básicas para la gestión empresarial	17
2.2.3. La satisfacción del cliente	27
2.2.4. Medición de la satisfacción del cliente	29
2.2.5. Elementos para la determinación de la satisfacción del cliente	32
2.3. Definición de términos	34
3. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES	36
3.1. Hipótesis general	36
3.2. Hipótesis específicas.....	36
3.3. Operacionalización de variables	40
CAPITULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Tipo de investigación	42
3.2. Nivel de investigación	42
3.3. Diseño de investigación.....	43

3.4. Población y muestra del estudio	43
3.4.1. Población	43
3.4.2. Muestra	43
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación	45
3.5.1. Técnicas	45
3.5.2. Instrumentos.....	45
3.6. Ámbito de la investigación	45
3.7. Procesamiento y análisis de información	46
CAPITULO IV	47
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	47
4.1. Aspectos generales de la población	47
4.2. Técnica de gestión organizacional.....	49
4.3. Técnica de gestión de la tecnología de la información.....	51
4.4. Técnica de gestión financiera	53
4.5. Técnica de gestión de recursos humanos.....	54
4.6. Técnica de gestión de operación.....	56
4.6. Técnica de gestión ambiental.....	58
4.7. Nivel de satisfacción al servicio	60
4.8. Nivel de satisfacción al producto.....	61
CAPITULO V.....	63
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	63

5.2. Prueba de hipótesis general	65
5.2. Prueba de hipótesis general	65
5.3. Pruebas de hipótesis específicas	66
5.3.1. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión organizacional y satisfacción de los clientes.....	66
5.3.2. Hipótesis específica dimensión técnica de tecnología y satisfacción de los clientes	68
5.3.3. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión financiera y satisfacción de los clientes.....	70
5.3.4. Hipótesis específica dimensión técnica de recursos humanos y satisfacción de sus clientes	71
5.3.5. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión de operaciones y satisfacción de sus clientes	73
5.3.6. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión ambiental y satisfacción de sus clientes	74
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	80
APÉNDICE A: Matriz de Consistencia.....	86
APÉNDICE B: Cuestionarios.....	88

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1	40
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2	41
Tabla 3 Alpha de Cronbach: Gestión empresarial - estadísticas de fiabilidad.....	63
Tabla 4 Alpha de Cronbach: Dimensiones de Gestión empresarial.....	64
Tabla 5 Alpha de Cronbach: Satisfacción del cliente - estadísticas de fiabilidad.....	64
Tabla 6 Alpha de Cronbach: Satisfacción del cliente	64
Tabla 7 Prueba de correlación Gestión empresarial y Satisfacción de los clientes ...	66
Tabla 8 Prueba de correlación dimensión de técnicas de gestión organizacional y satisfacción de los clientes	68
Tabla 9 Prueba de correlación dimensión de técnicas de gestión organizacional y satisfacción de los clientes	69
Tabla 10 Prueba de correlación dimensión técnica de gestión financiera y satisfacción de los clientes	71
Tabla 11 Prueba de correlación de dimensión técnica de recursos humanos y satisfacción de los clientes	72
Tabla 12 Prueba de correlación de dimensión técnica de gestión de operaciones y satisfacción de los clientes	74
Tabla 13 Prueba de correlación de dimensión técnica de gestión de operaciones y satisfacción de los clientes	75

Índice de Figuras

Figura 1 Género.....	47
Figura 2 Estado civil	48
Figura 3 Edad	49
Figura 4 Los procedimientos que realiza la empresa ante una operación están definidos y claros	50
Figura 5 La empresa realiza los procesos en el tiempo pactado	50
Figura 6 La empresa dispone de computadores, sistemas de información que le permite genera automáticamente operaciones.....	51
Figura 7 La página web de la empresa brinda información actualizada y te permite realizar operaciones a través de ella.....	52
Figura 8 La empresa define costos justos por sus operaciones que brinda.....	53
Figura 9	54
Figura 10 El comportamiento de los empleados trasmite confianza.....	55
Figura 11	56
Figura 12 La empresa le brinda el servicio y producto esperado.....	57
Figura 13	58
Figura 14 La empresa desarrolla campañas ambientales a la comunidad.....	59
Figura 15 La empresa orienta ahorrar el agua.....	60
Figura 16 Satisfacción del servicio	61
Figura 17 Satisfacción al producto.....	62

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo de investigación se centra en determinar el grado de relación de la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la EPS Tacna, año 2022, la investigación es muy importante para que las empresas del sector público del Perú dedicadas al abastecimiento de agua potable y alcantarillado a fin de diseñar estrategias con la finalidad de generar una mejor calidad del servicio que brinda. La investigación presenta una introducción dedicada a la contextualizar el tema de investigación a desarrollar, a través de la presentación un marco teórico, en el cual se expone teorías y conceptos, cuyo delineamiento han orientado la investigación. El presente estudio, se ha realizado con el levantamiento de información primaria a través de la aplicación de un cuestionario, de otro lado, para la comprobación de las hipótesis se ha utilizado la correlación de Rho Spearman, dado los objetivos planteados en la investigación.

Palabras clave: Gestión empresarial y Satisfacción de los clientes.

Abstract

The main objective of this research work is focused on determining the degree of relationship between business management and customer satisfaction of the EPS Tacna, year 2022, the research is very important for companies in the public sector of Peru dedicated to the drinking water supply and sewerage in order to design strategies in order to generate a better quality of the service it provides. The research presents an introduction dedicated to the context of the research topic to be developed, through the presentation of a theoretical framework, in which theories and concepts are exposed, whose design has guided the research. The present study has been carried out with the collection of primary information through the application of a questionnaire, on the other hand, for the verification of the hypotheses, the Rho Spearman correlation has been used, given the objectives set in the investigation.

Keywords: Business management and Customer satisfaction.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como título “La gestión empresarial y su relación con la satisfacción de los clientes de la entidad prestadora de servicios de saneamiento EPS Tacna, periodo 2022”, el problema principal analizado en la investigación responde a la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona la gestión empresarial con la satisfacción de los clientes del servicio? Así mismo, el objetivo principal es determinar la relación la gestión empresarial y la satisfacción.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Hipótesis y variables, Metodología de la investigación, Discusión de Resultados, terminando con las Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia fuente bibliográfica la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los apéndices respectivos.

Capítulo I: Planteamiento del Problema, en este punto abarca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; incluyendo la descripción de la realidad problemática, delimitaciones, problemas, objetivos, justificación e importancia del trabajo, limitaciones; terminando con la viabilidad del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico, abarca desde los antecedentes, marco legal, marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones relacionadas con el la

gestión empresarial y el grado de satisfacción del servicio que ofrece EPS Tacna, es necesario precisar que el material procedente de investigaciones previas, quienes con sus aportes han enriquecido la investigación; además las variables son de interés, permitiendo clarificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, culminando con la formulación de las hipótesis.

Capítulo III: Metodología de la investigación, comprende desde el tipo, nivel, método, diseño; así como la información primaria obtenida a través de la aplicación de un cuestionario, así mismo, es una investigación básica o pura y relacional; de diseño no experimental y de corte transversal.

Capítulo IV: Discusión de Resultados, se trabajó con la información primaria; con los cuales se realizaron la parte estadística y gráfica; además se interpretaron los resultados obtenidos, facilitando una mayor comprensión.

Capítulo V: Comprobación de hipótesis, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman con la finalidad de verificar las hipótesis de la presente investigación, así mismo, se ha utilizado la escala ordinal, dada la naturaleza de las variables estudiadas, de otro lado, se analizó la parte teórico conceptual y normatividad existente relacionada con las variables, las conclusiones se realizaron de acuerdo a la formulación de las hipótesis y en cuanto a las recomendaciones se puede apreciar que son viables y prácticas.

CAPITULO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Formulación del Problema

En el Perú existe 50 Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, 48 son municipales, 01 Entidad en concesión (ATUSA) y SEDAPAL administrada por el Estado (FONAFE). Las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), tienen como roles centrales; captar recursos hídricos para producir, distribuir y comercializar agua potable y alcantarillado; efectuar recolección, tratamiento y disposición final de las agua servidas; operar mantener y renovar las instalaciones y equipos utilizados en la prestación de los servicios de saneamiento para satisfacer una necesidad básica de la población (usuarios), de acuerdo a las normas técnicas correspondientes establecido por la Ley General de Saneamiento y del Reglamento de prestación de Servicios en los niveles de calidad, cantidad, continuidad, así como formular estudios, proyectos y ejecutar obras para ampliar y mejorar la cantidad de los servicios que brinda, que será de utilidad y necesidad pública y de preferencia de interés nacional.

El objetivo primordial de las EPS, es prestar a la colectividad los servicios; evaluar y dar mantenimiento de acuerdo al cronograma establecido; desarrollar funciones en los aspectos de planeamiento, programación, financiamiento, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras y comercialización de

insumos. Asimismo, las EPS se supeditan en su relación con los clientes al cumplimiento de lo establecido para su funcionamiento y la fiscalización por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), la misma que exige los planes y programas y presupuestos de corto plazo (anuales), a los que les hace un seguimiento y evaluación periódicamente.

Cabe mencionar, que las EPS son de propiedad de los municipios provinciales y en algunos casos distritales, situación que políticamente, representa un cambio radical luego de cada periodo de elecciones municipales. Este aspecto que representa el cambio de autoridades de manera integral o parcial en la composición de los representantes de sus accionarios, significa que, si no cuenta la EPS con una institucionalización de sus planes y proyectos de mediano plazo, es muy posible que no se ejecuten o que existan distintos criterios o propuestas que no se ajusten a una visión de largo plazo que los sistemas de agua potable y alcantarillado requieren para un adecuado desarrollo.

Sin embargo, las empresas del sector agua y saneamiento, evidencian dificultades no solamente en los aspectos de la infraestructura y el nivel de servicio brindado, sino básicamente en la administración y organización de las mismas. Muchas EPS presentan debilidad institucional y financiera, recursos humanos con mínima preparación para las tareas que se les encarga y con un alto nivel de rotación: Las tarifas no permiten cubrir los costos de operación y mantenimiento, ni realizar inversiones. El resultado es una insuficiente cobertura y la prestación de los servicios de agua y saneamiento con deficiente calidad. Ello afecta a la salud de

la población, así como influye en la pobreza y el desarrollo de la competitividad del país.

La inestabilidad económica - financiera de las EPS no les permite invertir en mejoras o ampliaciones del servicio o en mejoras institucionales sostenibles. Ello se debe por un lado a las bajas tarifas que, por razones políticas, legales y de pobreza son difíciles de elevar.

Las EPS vienen afrontando serios problemas que se traducen principalmente en la falta de liquidez para operar y mantener el sistema de distribución de agua y recolección de excretas, así como para la extensión de los servicios. Los perjudicados son las familias asentadas en los sectores periurbanos de las ciudades que se quedan sin servicios adecuados de agua y saneamiento y siguen corriendo el riesgo de contraer enfermedades que representan un peligro.

De acuerdo a lo expuesto, es una realidad a la que no escapa la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, que gran parte de los reclamos es por deficiencias en las redes de agua y desagüe, el obsoleto sistema de medición, continuidad del agua potable y un deficiente catastro.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión organizacional se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?

- b) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión de tecnología de información se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?

- c) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión de los recursos humanos se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?

- d) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?

- e) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?

- f) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cual es la relación entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo la dimensión técnica de gestión organizacional se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.

- b) Determinar cómo la dimensión técnica de gestión de tecnología de información se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.

- c) Determinar cómo la dimensión técnica de gestión de los recursos humanos se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.

- d) Determinar la dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.

- e) Determinar la dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.

- f) Determinar la dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación

El estudio a desarrollarse se justifica debido a que las empresas de saneamiento del país son relevantes dado que se trata de la administración de un recurso estratégico, como es el agua, elemento vital para la subsistencia humana.

Así mismo, la investigación se enfoca principalmente es cómo se viene percibiendo la gestión de los clientes de la región de Tacna, a los cuales brinda sus servicios y de esta manera poder evaluar el grado de satisfacción de los clientes.

Es necesario precisar que muchas empresas de este tipo vienen privatizándose a nivel mundial, para el caso peruano estas empresas se constituyen en monopolios naturales, es decir, solamente una empresa puede proveer el servicio, dados los beneficios de este tipo de empresa que generan por las economías de escala.

1.4.2. Importancia

Este tipo de investigación es de gran importancia para la sociedad y para gestión de este tipo de empresas administradas por el sector público.

Toda ciudad en lo posible cuenta con un sistema de agua y recolección de desperdicios, y el tratamiento de este tipo de servicios debe tener un concepto de calidad inserto, dado que se trata de la salubridad de los pobladores de las ciudades, en consecuencia, la calidad del servicio debe estar presente, ya sea con un adecuado capital humano y equipamiento necesario.

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se desea contribuir con dar a conocer la percepción de la calidad del servicio que ofrece EPS Tacna por parte de los consumidores, quienes son los que reciben el servicio, con el propósito de que la empresa pueda mejorar sus procesos al interior de la misma y alcanzar las expectativas de la población.

1.5. Alcances y limitaciones en la investigación

1.5.1. Alcances

El estudio a desarrollar está centrado en buscar la relación entre la gestión empresarial de la empresa EPS Tacna y la satisfacción

de los clientes de la ciudad de Tacna. Los resultados a arribar servirán de base para que la empresa pueda plantear y aplicar estrategias que estén orientadas a mejorar la calidad del servicio público que ofrece a precios razonables.

Este sector de saneamiento es muy importante para las economías regionales, ya que una población saludable se constituye en recurso humano altamente productivo, lo cual beneficia y contribuye con el desarrollo del país.

1.5.2. Limitaciones

Se ha limitado el levantamiento de la información a través de la aplicación de un cuestionario, cuya información primaria obtenida de los clientes de la ciudad que reciben el servicio de la empresa EPS Tacna.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Gutiérrez (2016), denominada: “La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato” la misma que fue desarrollada para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud.

La investigación fue definida bajo un enfoque cualitativo porque estuvo orientada a la medición de la satisfacción de los clientes y establecer procesos claves en atención de salud; su objetivo fue determinar de qué manera incide la gestión por procesos en la satisfacción de los clientes. Además, para su realización se conjugaron varios tipos de investigación como el método descriptivo, inductivo deductivo y asociación de variables.

Inició con una investigación básica como la investigación bibliográfica – documental, de campo y de intervención social tomando contacto directo con la población bajo estudio; en sí contó

con una muestra aleatoria de 60 pacientes y 11 trabajadores de la clínica Santa María a quienes se le aplicó un cuestionario con 10 preguntas entre abiertas y cerradas para medir la variable “satisfacción del cliente” y por otro lado para medir la variable “gestión por procesos” se aplicó una ficha de observación.

Posteriormente, con el procesamiento de datos se verifico la hipótesis mediante el cálculo de Chi Cuadrado a un nivel de confianza 0,95 y un error del $\alpha = 0,05$; concluyendo que la gestión por procesos si incide en la satisfacción de los clientes de la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Mendoza (2016), elaboro 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” con la finalidad de optar el grado académico de Magister en Administración con mención en Gestión de Proyectos Públicos y Privados.

El propósito de la investigación fue determinar la influencia de la gestión de calidad en el servicio eléctrico y en la satisfacción de

los clientes de la empresa Electrocentro S.A. La investigación es de tipo aplicada. Asimismo, se indica se encuentra en el nivel descriptivo – explicativo y bajo un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional.

Para la recolección de datos se tuvo una muestra de 383 clientes elegidos aleatoriamente de una población de 182440 clientes de la empresa; mediante la técnica de la encuesta se les aplico dos instrumentos “cuestionarios” para medir cada una de las variables bajo estudio; ambos instrumentos tuvieron una validación dado por tres expertos y la fiabilidad estadista de Alfa de Cronbach donde el coeficiente para el instrumento de medición de calidad del servicio fue 0,852 y del instrumento de medición de la satisfacción del cliente fue 0,813.

Además, para el procesamiento de los datos se utilizó los programas SPSS y Excel de Microsoft ejecutando estadística descriptiva y la contrastaron de las pruebas de hipótesis fue realizada mediante la prueba t student para muestras relacionadas. Se concluyó con un nivel de significancia del 0,05 y un nivel de confianza del 95%, que la media de la satisfacción de los clientes (3,342037) es mayor que la media de la calidad de servicio (3,0884168); así mismo el valor crítico (0,0000) es menor que el error estimado (0,050), por tanto; se afirmó que la calidad de servicio influye significativamente en la

satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. – Huancayo.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Benítez et al. (2017), presentaron la investigación titulada: “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – EPS Tacna S.A., 2016” ante la Oficina de Investigación de la Universidad Nacional Jorge Basadre – Tacna; investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la EPS – Tacna.

La investigación reunió características que permitió establecerla como un estudio de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Para conocer las variables de estudio identificadas como; la “satisfacción de los clientes” y la “calidad de servicio” se elaboraron dos cuestionarios que fueron aplicados en principio mediante una prueba piloto a 30 clientes y se determinó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor del coeficiente de 0,967 y 0,953 para los instrumentos que miden las variables de “satisfacción de los clientes” y la “calidad de servicio” respectivamente; teniendo ambos una consistencia interna alta.

Por consiguiente, se procedió aplicar los instrumentos a una muestra de 356 clientes de un total de 9764 clientes que se encuentran registrados en la Entidad Prestadora de Servicios de Tacna S.A., a junio del año 2016. Mediante el software estadístico el SPSS versión 22 y Excel se procesó la información recabada; describiendo los datos a través de tablas de frecuencias unidimensionales y bidimensionales, obteniéndose el nivel de satisfacción, la calidad del servicio desde la percepción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS — Tacna S.A.

Así mismo, los resultados calculados fueron tabulados y graficados. Para la verificación de las hipótesis se utilizó la prueba de la Chi-Cuadrado que permitió determinar la relación entre las variables de estudio y la prueba t de Student para verificar las hipótesis específicas. Dado que el p-valor = 0,000 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 5\%$), se rechazó H_0 manifestándose que cuando hay insatisfacción con el servicio, existe un bajo nivel de calidad (hay déficit de calidad) concluyéndose que existe relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la EPS Tacna S.A.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Gestión empresarial

Existen diversas definiciones para la gestión empresarial; a continuación, se resaltan las de mayor relevancia;

Según Nogueira et al. (2020), señalan que “la gestión empresarial es un proceso dinámico de toma decisiones, efectivas y proactivas, enfocado al logro de los objetivos organizacionales y a la obtención de resultados sostenibles y competitivos” (p.81).

Por su lado, Aroca (2016), manifiesta que “la gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor” (p. 34).

Asimismo, Sánchez (2013), hace hincapié que la “gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p.32).

Sin embargo, para Vargas et al. (2012), “la gestión empresarial convierte a las empresas en el escenario que identifica y determina las estrategias que buscan su crecimiento, permitiéndoles enfrentar los nuevos retos de la competitividad, para sobrevivir al constante cambio de la globalización” (p. 246).

De hecho, el concepto de “gestión empresarial, ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo” (Hernández, 2011, p. 38).

Otros autores afirman lo siguiente:

La gestión empresarial es la unión de voluntades de todos los colaboradores de la organización, desde el gerente general hasta los empleados de la parte inferior del organigrama, teniendo en cuenta los clientes reales y potenciales locales, nacionales e internacionales, la sociedad y el medio ambiente en el que se desarrollan las actividades de la empresa, mancomunadamente, en aras de lograr un objetivo común que es el objetivo de la empresa para la cual trabajan; en una palabra es la gestión de todas las personas que pertenezcan en forma directa o indirecta a la compañía (Van den, 2016, p.32).

La gestión empresarial por su naturaleza, en la búsqueda de su éxito comercial no solamente va al encuentro de las mejores ofertas y productos, como a los más bajos precios en servicios como en calidad y cantidad, sino que también busca situar a la empresa dentro de la sociedad donde se encuentra, actuando en total armonía con los principios, valores, doctrinas y costumbres, que prevalecen en esa comunidad urbana o rural, a fin de que siendo la empresa considerada como una parte de la sociedad y las personas que ahí habitan la perciban como un elemento fundamental, sea en todo momento una parte de la misma y constituya en opinión de las mayorías un activo social (Guevara, 2012, p. 181).

Ante todas las expresiones señaladas líneas arriba es preciso también indicar que actualmente, es esencial que la gestión empresarial para un desarrollo efectivo debe trabajar bajo el soporte de la planificación, organización, dirección y control; las mismas que requieren de técnicas para la operatividad de las mismas; considerando aún más se enfrenten a un entorno cada vez más competitivo.

2.2.2. Funciones básicas para la gestión empresarial

En cuanto las organizaciones busquen lograr sus objetivos y obtener ventajas competitivas; los directivos o gerentes tendrán que

realizar una gestión empresarial involucrando a la administración para el uso adecuado de los recursos.

Por tanto, los directivos o gerentes de una empresa por la importancia de su rol aparte de poseer una serie de habilidades y cualidades deben focalizarse a trabajar bajo cuatro funciones básicas que son; la planificación, la organización, la dirección y el control funciones que definieron la administración desde finales del siglo XIX (*Stoner, Freeman y Gilbert, 1996*) y; hoy en día las cuatro funciones siguen persistiendo a pesar de los avances extraordinarios dados por la evolución de la gestión empresarial (Hernández, 2011).

A continuación, se explica cada una de las funciones básicas;

- a) Planeación.** Según Münch (2010), señala que “mediante la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, siendo esta el punto de partida del proceso administrativa. Con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad” (p. 39).

Lo cual; implica que los que dirigen o administran la organización piensen con anticipación en los objetivos y acciones, y que sustenten el accionar de las decisiones en algún plan, método u procedimiento

establecido; considerando además que la planeación es “un proceso para establecer metas y acción concurrentes para alcanzarlas”.

Mientras que, Hernández y Pulido (2011), señalan que “el objetivo de la planeación de una empresa es fincar su desarrollo sostenible mediante el análisis del ambiente competitivo en el que opera con el fin de encontrar los espacios en los que se desempeñe mejor que sus competidores” (p. 170).

Por tanto, “es lógico pensar que la planificación debe tener lugar en la empresa como un proceso, y no como una acción aislada” (Cibrán et al. 2013, p. 11). Este proceso de planificación como tal, debe constar de varias etapas, de “acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el periodo que comprenda, por tanto, la planeación puede ser de tipo estratégica, táctica o funcional y operativa” (Münch, 2010, p. 41).

Teniendo en consideración la tipología de la planeación con base a sus niveles jerárquicos según Hernández y Pulido (2011), el proceso de planeación se da por las siguientes etapas:

- **Primera etapa.** Conceptuación y estrategia.
- **Segunda etapa.** Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo.
- **Tercera etapa.** Establecimiento de premisas.

- **Cuarta etapa.** Definición de políticas generales para planes específicos del área.
- **Quinta etapa.** Planes tácticos específicos de área
- **Sexta etapa.** Planes operativos de área.

De acuerdo a las etapas del proceso de planeación señalados, el mismo que involucra a todos los niveles de la organización se puede determinar que la planeación es reconocida como proceso y de acuerdo a su finalidad y objetivos se puede contraer ventajas, siendo algunas las siguientes Münch (2010, p. 41):

- Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecuencia.
- Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.
- Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan la aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.
- Establece la base para efectuar el control.

Además, se puede señalar que la planeación no es sólo un hecho con un principio y un final claro, es más que eso, es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente entorno a cada organización y se adapta a ellos. Cabe decir que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización,

la dirección y el control. Por otra parte, se puede decir que la planificación es el tronco fundamental de un roble imponente del que crecen las ramas de la organización, la dirección y el control.

La planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables dados los recursos disponibles, las experiencias pasadas y toda la información que en algún momento haya servido de referencia para la toma de alguna decisión. Es importante para todas las empresas contar con un banco de datos en el cual se posea información importante para futuras decisiones y para futuros trabajos que la empresa requiera hacer.

b) Organización. Para Münch (2010, p. 61), señala que “el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos” para que la empresa funcione de manera eficiente, con procesos fluidos y con la debida participación de quienes trabajan en ella.

Sin embargo, Gonzales (2014), resalta a la organización como la función que “incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse de manera tal, este claramente definido” (p. 16).

Al igual que la función de planeación; a la organización se le proyecta diversas definiciones, pero todas enfocadas a la misma finalidad; por tanto, se puede puntualizar en un lenguaje más común que; la organización es un proceso para comprometer a un grupo de personas para que trabajen en equipo de la manera más ordenada posible, todo esto con el propósito de alcanzar las metas de la empresa. En la organización las relaciones personales y el tiempo son fundamentales. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros. Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa; pero observando los principios que hay que observar para organizar una empresa. Según Hernández y Pulido (2011, p. 203), muchos de “estos principios fueron generados por Fayol”, ahora se resaltan desde una perspectiva de organización de trabajo:

- **Principio de unidad de objetivo.** Una estructura organizacional es eficaz si facilita la cooperación de los miembros hacia el logro de los objetivos de la empresa.

- **Principio de jerarquía.** Cuando más claras sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaces serán las decisiones y la comunicación organizacional.

- **Principio de equidad en carga de trabajo.** El trabajo del administrador, cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas

de trabajo de forma que todos los miembros tengan, acorde a sus niveles y capacidades técnicas, responsabilidades que se lleven a cabo dentro de una jornada normal de trabajo.

- **Principio de primacía de la autoridad lineal.** También es necesario aclarar que la autoridad, para fines de organización, se clasifica en lineal, staff y normativa. Pero el principio es que la autoridad de línea es quién decide, por tener la responsabilidad.

- **Principio de unidad de mando.** Este principio indica que cada miembro de la organización debe ser responsable sólo frente a una autoridad.

Se puede rescatar de estos principios sirven para orientar a las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos bajo un esquema de ideas de esfuerzos coordinados.

c) **Dirección.** Hernández y Pulido (2011, p. 214), señalan que; la “dirección significa conducción hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr”. Por su lado, Münch (2010, p. 105), resalta que “la dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación, y el ejercicio del liderazgo”.

Mientras que Gonzales (2014, p. 16) hace hincapié que, “toda empresa o negocio está conformada por personas y los administradores son responsables de dirigir y coordinar las actividades. Y esta se da con la motivación a los miembros o subordinados guiándolos a realizar actividades que permitan alcanzar los objetivos”.

Teniendo en consideración los criterios expuestos, respecto a la función de dirección se puede puntualizar que el éxito de una organización dependerá de la dirección que realicen los responsables de la alta dirección. A esto, se suma lo señalado por Hernández y Pulido (2011), quienes indican que para tener una dirección asertiva los directivos deben utilizar como medios los siguientes “factores claves”; tal como; la integración, liderazgo, motivación, comunicación, supervisión de resultados y toma de decisiones.

Por su lado, Münch (2010), atribuye, que mediante la toma de decisiones se elige la alternativa de menor riesgo para lograr las metas trazadas. Y la ejecución de decisiones, planes y actividades deben ser transmitidas a través de una comunicación efectiva. Asimismo, es fundamental la motivación a los empleados para que realicen las tareas que le corresponden a cada uno de ellos y contribuyan con el logro de las metas de la organización. Finalmente, influenciar, guiar y dirigir a un grupo de personas de la organización mediante el liderazgo incluyendo poder, autoridad, delegación y el mando.

d) Control. Münch (2010, p. 125), señala que “el control es la fase del procedimiento administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso” bajo este mismo enfoque Hernández y Pulido (2011, p. 240), precisan que “el control es un elemento vital de un sistema administrativo, ya que permite a las empresas autorregularse y mantener su desarrollo en los términos deseados desde la planeación”.

Por otro lado, Pérez (s/f, p. 21) hace hincapié que el control “es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la planificación. Como última etapa del proceso de gestión; el control se centra en actuar para que los resultados generados anteriormente sean los deseados”.

Asimismo, Dextre, y Del Pozo (2012) establecen que “la función del control se engrana con las actividades para asegurar su comportamiento...y que este actúa sobre, los objetivos, ejecución de planes para comprobar su consistencia y corregir las desviaciones” (p. 71 – 72).

Hasta el momento se ha resaltado distintas definiciones dadas por diferentes autores al control; permitiendo analizar y resaltar que el control contribuye alcanzar las metas y por ende a los objetivos que

tiene una organización, además interviene en todos los niveles de esta; por lo que es una función fundamental en la gestión de cualquier organización; su accionar permite vigilar el desempeño de la organización a través de la evaluación de los resultados tanto de las actividades, operaciones y procesos.

Dextre y Del Pozo (2012) sostienen que el control puede ser aplicado en cualquier temporalidad, todo dependerá de la identificación del momento oportuno y este se presenta como;

- **Control previo:** determina las seguridades a emplear antes de ejecutar la actividad para evitar los errores. Es el caso de restricciones de acceso a los sistemas de procesamiento electrónico de datos, mediante de claves (o *password*) de personas autorizadas.

- **Control simultáneo:** es aquel que concurre con la ejecución de la actividad, por ejemplo, cuando el programa informático rechaza el registro de un pedido, porque no cumple con algún requisito o nivel de autorización.

- **Control posterior:** es el que se produce después de ejecutada la actividad, por ejemplo, arqueos de fondos o la toma de inventario físico o revisión de resultados. Ello se realiza para comprobar la conformidad y probidad de la gestión específica.

Antes de finalizar con el contexto dado para las funciones básicas de la gestión empresarial; es preciso hacer hincapié que cada una de las funciones han sido resaltadas en un momento como proceso y otras como función; lo que ha conllevado a un análisis destacando que un proceso tiene un inicio y fin por lo general se encuentran enmarcados dentro de un sistema; en sí un proceso es la secuencia de pasos o actividades realizadas enfocadas a lograr algún resultado. Sin embargo, la función incorpora todos los recursos necesarios para llevar a cabo actividades o procesos; quedado claro el panorama. Se puede decir; que estas funciones son la base fundamental en la gestión empresarial, su consistencia y coherencia entre ellas permitirán una administración eficiente, económica y efectiva; por lo que los gerentes o directivos de una organización deben tener presente la articulación y consistencia de las funciones.

2.2.3. La satisfacción del cliente

Diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción; teniendo lo cual ha conllevado a presentar un abanico de criterios y puntos de vista.

La satisfacción del cliente es “la clave para una mejora continua ya que facilita la identificación de áreas críticas en las que intervenir con prioridad: se trata de una herramienta de gestión que puede ser un poderoso estímulo de aceleración y orientación para cambiar” (Paride, 2017, p. 6).

Sin embargo, García y Saura (2016), definen a “la satisfacción del cliente como una respuesta cognitiva, donde prima la racionalidad del individuo por encima de los aspectos afectivos, hacia un determinado acto de compra o consumo de un producto o servicio textualizado en un espacio temporal determinado” (p. 118).

De Pablo (2013) indica “la satisfacción del cliente depende de sus expectativas y de las percepciones del mismo cuando ha recibido la prestación del servicio, de forma que la diferencia entre ambos se convierte en la clave de la calidad del servicio” (p. 15).

Kotler y Armstrong (2012) definen que “la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, éste estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho” (p. 13).

De igual manera, Hoffman y Bateson (trad. en 2011), señalan que “la satisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio” (p. 232).

Por su lado, Mejías y Manrique (2011), resaltan que se la satisfacción del cliente debe entenderse como “la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción” (p. 44).

La SUNASS (2012), señala que “la satisfacción del cliente es uno de los resultados más significativos de la prestación de servicios de buena calidad, considerando que la percepción de la calidad de los clientes está en función del servicio que esperan recibir” (p. 61).

2.2.4. Medición de la satisfacción del cliente

Desde la perspectiva de la satisfacción del cliente se han empleado diversos métodos a lo largo del tiempo, para medir la “satisfacción”. A continuación, se mencionan algunos métodos:

Según Liza y Siancas (2016), resalta los siguientes métodos:

- **El análisis “Top Box” o “Bottom Box”**, consta de encuestas con número de opciones en casilla. Sin embargo, se dice que este método tiene ciertas limitantes, por ejemplo: Si una pregunta tiene la opción del 1 al 5, el encuestado raramente marcará el 1 y el 5, este hecho reduce de manera efectiva la escala a 3 valores (p. 11).
- **El modelo SERVQUAL**, es un estudio donde se analizan las diferencias con respecto a las percepciones y expectativas del consumidor midiendo de esa forma la calidad del servicio; técnicamente consta de cinco gaps (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) o brechas donde analiza los principales motivos de la diferencias o discrepancias que existe respecto a las percepciones de la calidad de servicio, estas diferencias vienen hacer los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio de calidad el cual es percibido por los clientes (p. 12).

Por su lado, Ibarra y Casas (2015), hace mención al modelo Servperf; donde:

- **El método SERVPERF**, se utiliza exclusivamente la percepción con una buena aproximación a la satisfacción del cliente. Servperf, debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (*SERVice PERFormance*) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone

de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes (p. 230).

Por su lado, Barrera (2019) menciona al modelo **LIBQUAL**; donde:

- El **modelo LIBQUAL**, es un modelo también utilizado para calcular la satisfacción de los clientes, en sí mide la distancia entre el valor observado y deseado. A pesar de este modelo fue creado con una orientación específica y fue para desarrollar una cultura de excelencia en la biblioteca, permitiendo conocer mejor las percepciones de los usuarios. La encuesta de este modelo agrupa tres grandes dimensiones o aspectos siendo estos el valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y control de la información (p. 23).

Se ha visto por conveniente considerar como parte del sustento teórico el “Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las EPS” teniendo en cuenta que es un modelo aplicable al objeto de estudio de la presente investigación; propuesto por Pastor (2014):

- **Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las EPS:** Este modelo ayuda a explicar la relación entre las EPS y sus clientes. Además, sirve para definir los parámetros de calidad de servicio que explican la satisfacción de los clientes. Es un modelo de fácil aplicación y desarrolla dimensiones de servicio y producto”. El modelo se desarrolló sobre la base de una parte de los estudios realizados por el Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en cinco EPS del país.

2.2.5. Elementos para la determinación de la satisfacción del cliente

La percepción recibida es un elemento clave para la determinación de la satisfacción del cliente; porque esta “se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió” (Espinoza, 2017, p. 54).

A todo esto, Kotler y Armstrong (2013) indican que “a medida que los productos y servicios se vuelven cada vez más artículos de consumo masivo, muchas empresas están migrando a un nuevo nivel en la creación de valor para sus clientes” (p. 197). Por tanto, debido a

la importancia en la economía, las organizaciones deben dar especial atención tanto a sus productos y servicios; considerando que:

El producto: “Es definido como algo que puede ser ofrecido a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad” (Kotler y Armstrong, 2013, p. 196).

Los servicios: “Son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan como resultado la propiedad de algo” (Kotler y Armstrong, 2013, p. 196).

Para el contexto donde se desarrollará la investigación, es preciso mencionar por Pastor (2014), indica:

El agua como producto

No es usual que se reconozca al agua potable como producto, la misma denominación de las Empresas Prestadoras de “Servicio de Agua y Saneamiento” lo niega; similar situación se observa en la denominación de las “Plantas de Tratamiento de Agua Potable”, que son instalaciones que reciben el agua cruda como insumo, que luego de diversos procesos, donde se le mezcla con diferentes reactivos,

controlados y supervisados por personal de alta especialización, se obtiene el agua en condiciones de salubridad aceptables de agua como producto (p. 75).

El agua como servicio

Los momentos de interacción entre los clientes con las EPS se producen en: i) el área comercial donde se resuelven problemas de acceso y confianza, ii) el área operativa, donde se controla la distribución, seguridad del producto y mantenimiento de redes, iii) las áreas de gestión empresarial, responsables de la planificación administración y comunicación, entre otros. La población valora los servicios por la calidad de atención que recibe en los procesos de contacto con la EPS (p. 77).

2.3. Definición de términos

Calidad: La calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño (Chavenato, 2018).

Cliente: Es la persona que adquiere un bien o servicio para su uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente (Robbins, 2018).

Expectativa: Es la posibilidad razonable que algo suceda, se podría decir que es un ideal que se construye a partir de las posibilidades de realización; por tanto, sobre un mismo producto o servicio puede desarrollarse diferentes expectativas (Chavenato, 2018).

Gestión: Proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, de concretar las diligencias que conducen al éxito de un negocio o de un deseo cualquiera. La idea principal se basa además de tomar acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar (Chavenato, 2018).

Percepción: Es la interpretación de los hechos basados en el conocimiento, la experiencia y el contexto; por tanto, un mismo hecho puede ser explicado desde diferentes percepciones (Chavenato, 2018).

Satisfacción: La satisfacción es el cumplimiento del deseo, es la relación entre lo que se desea y lo que se percibe (Chavenato, 2018).

Servicio: El término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma intangible (Chavenato, 2018).

3. ELABORACIÓN DE HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1. Hipótesis general

Hipótesis Nula

La gestión empresarial no se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2020.

Hipótesis Alterna

La gestión empresarial se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

3.2. Hipótesis específicas

Primera Hipótesis

Ho: La gestión dimensión de técnicas de gestión organizacional no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión de técnicas de gestión organizacional se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Segunda Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión de tecnología de información no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión de tecnología de información se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Tercera Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión financiera no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Cuarta Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión de recursos humanos no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Quinta Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión de operaciones no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Sexta Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión ambiental no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Variable 1	Definición	Dimensiones	Escala de medición
Gestión empresarial	La gestión empresarial abarca un conjunto de técnicas que se aplican en la administración de una empresa, la cual tiene ciertas particularidades dependiendo del tipo de sector industrial en el cual compite (Robbins, 2018).	- Técnica de gestión organizacional o proceso administrativo.	Ordinal
		- Técnica de gestión de la tecnología de información.	
		- Técnica de gestión financiera.	
		- Técnica de gestión de recursos humanos.	
		- Técnica de gestión de operaciones.	
		- Técnica de gestión ambiental.	

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2

Variable 2	Definición	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente es una respuesta cognitiva, donde prima la racionalidad del individuo. La satisfacción se considera un sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. Cuando las expectativas se han cumplido existe satisfacción y es clave para la fidelización de clientes.	Servicio Producto	Ratio

CAPITULO III

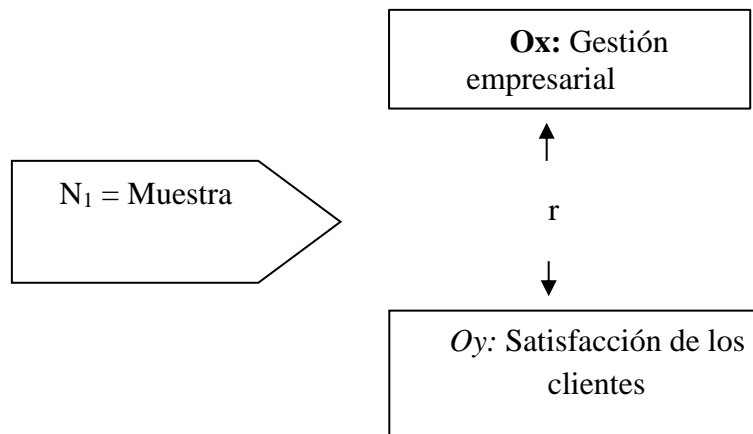
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación se caracteriza por ser básica o pura, dado que no se manipularán las variables en estudio, se centrará teniendo como base un marco teórico existente, generando así nuevos conocimientos.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es de tipo relacional, dado a que se dará a conocer si la gestión empresarial tiene relación con el nivel de satisfacción de los clientes de la entidad prestadora de servicios de saneamiento EPS Tacna.



3.3. Diseño de investigación

La investigación es de carácter no experimental y de corte transversal.

Se considera no experimental, ya que las variables empleadas en el problema son analizadas en su contexto real, sin sufrir modificaciones.

Se considera de corte transversal, ya que analiza los datos obtenidos en un solo periodo de tiempo.

3.4. Población y muestra del estudio

3.4.1. Población

La población está constituida por la población de Tacna al año 2022, la cual asciende a 321.351 y tomando como referencia a cinco personas por hogar, se tiene una población de hogares de 64.270.

3.4.2. Muestra

Para seleccionar la muestra se tomó en cuenta los hogares de la ciudad de Tacna que cuentan con servicio de saneamiento que ofrece EPS Tacna, dado que la población es conocida, se calculó el

tamaño muestral de acuerdo a la fórmula estadística de muestreo para poblaciones infinitas.

Fórmula para población finita:

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

$$z = 1,96$$

$$p = \text{probabilidad a favor} = 0,5$$

$$q = \text{probabilidad en contra} = 0,5$$

$$e = \text{error muestral} = 0,05$$

$$n = 384.16 = 385$$

La muestra es de 385 hogares/personas.

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

3.5.1. Técnicas

Para la presente investigación se empleó información primaria a través de la técnica de la encuesta a aplicarse a los hogares que cuentan con el servicio de EPS Tacna.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento utilizado, es un cuestionario estructurado el cual será aplicado a los clientes de EPS Tacna, específicamente a los hogares.

3.6. Ámbito de la investigación

El ámbito en el cual se realizó la investigación lo constituye la ciudad de Tacna, y específicamente los hogares que cuentan con el servicio que ofrece EPS Tacna.

3.7. Procesamiento y análisis de información

En la investigación, los datos obtenidos de la SBS del Perú son series de tiempo con periodicidad mensual, serán procesados mediante una base de datos en el Software Estadísticos IBM SPSS Statistics 20.

La escala de medición que se utilizó para las dos variables es la escala ordinal, por lo cual se utilizó los siguientes métodos estadísticos: análisis explicativos, histogramas, gráficos de secuencia, gráficos de dispersión, la correlación de Spearman para la comprobación de la Hipótesis planteadas en la presente investigación.

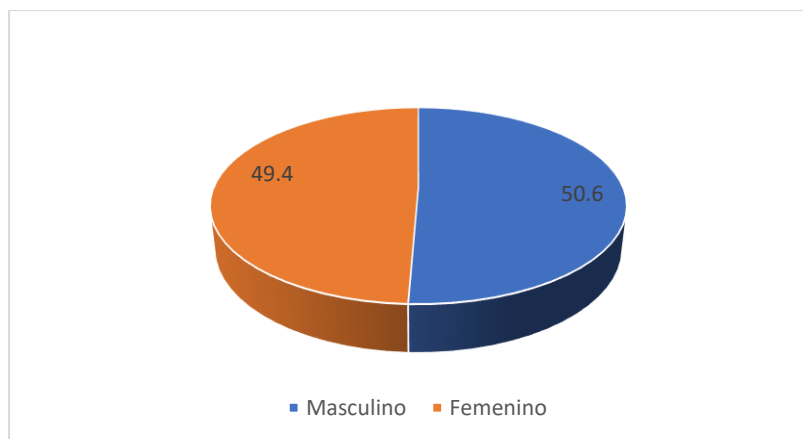
CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Aspectos generales de la población

La figura 1, se muestra que el 50.6% del total de la población son de género masculino, de otro lado, el sexo femenino representa el 49.4% del total.

Figura 1
Género

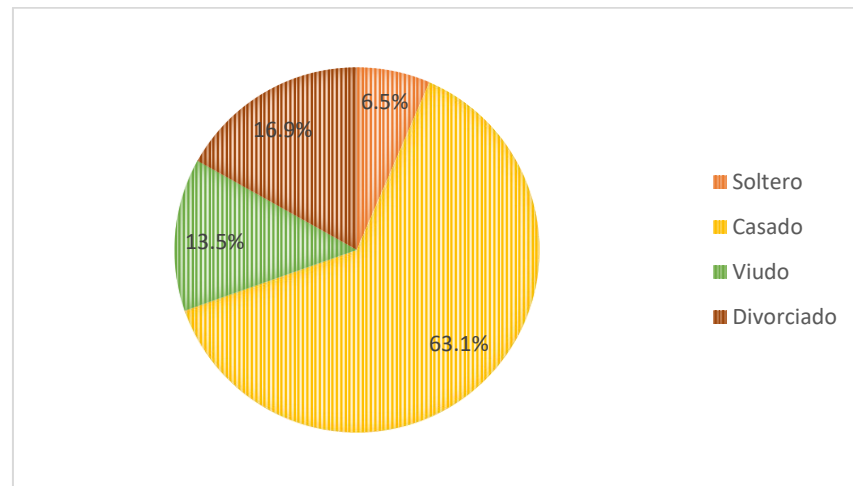


La figura 2, representa la situación del estado civil de la población en estudio, al respecto, podemos indicar que el 63.1% es casado, mientras que

el 13.5% está en la condición de viudo, así mismo, el 16.9% se encuentra divorciado y finalmente, el 6.5% es soltero.

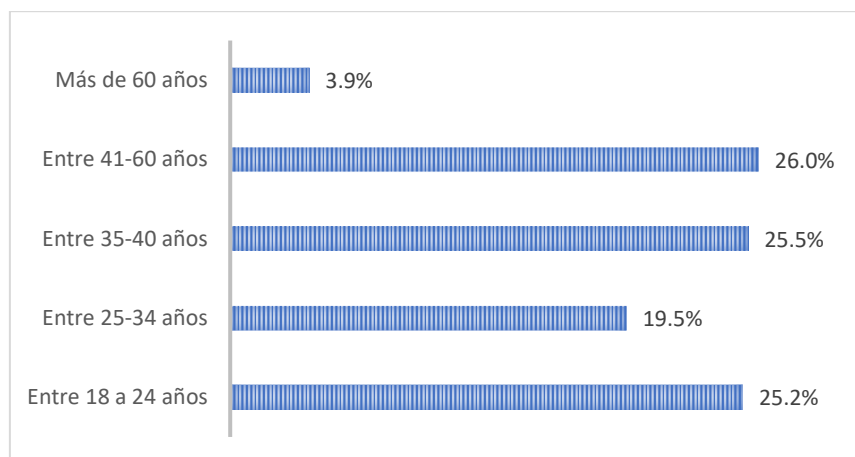
Figura 2

Estado civil



La figura 3, esta referida al estado civil de la población analizada, al respecto podemos indicar que el 26% se encuentra entre 41 a 60 años, seguido de un grupo entre 35 a 40 años, lo cual representa el 25%, así mismo, entre 23 a 34 años, lo constituye el 19,5%, y finalmente, la población que se encuentra entre 19 a 24 años, representa el 25.2%. Como se puede apreciar, la población materia de estudio esta entre los 35 a 60 años, lo cual sigue una población madura, la cual expresa la constitución de una familia.

Figura 3

Edad**4.2. Técnica de gestión organizacional**

La dimensión técnica de gestión, está constituida por dos ítems, los cuales se muestran en las figuras 4 y 5, el primero está relacionado a los procedimientos que realiza la empresa, respecto a si están bien definidos y claros, los clientes manifiestan estar totalmente de acuerdo en un 48.1%, mientras que el 39% está de acuerdo, de otro lado, 5.5% es indiferente, mientras que 3.9% y 3.6% no está de acuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente. Respecto al segundo ítem, esta referido a si la empresa realiza los procesos en el tiempo pactado, al respecto el 48,1% está totalmente de acuerdo, y el 37.7% está de acuerdo, de otro lado, existe un 10,6% de la población que se muestra indiferente, mientras que el 17,4% y el 2,1% de la población se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 4

Los procedimientos que realiza la empresa ante una operación están definidos y claros

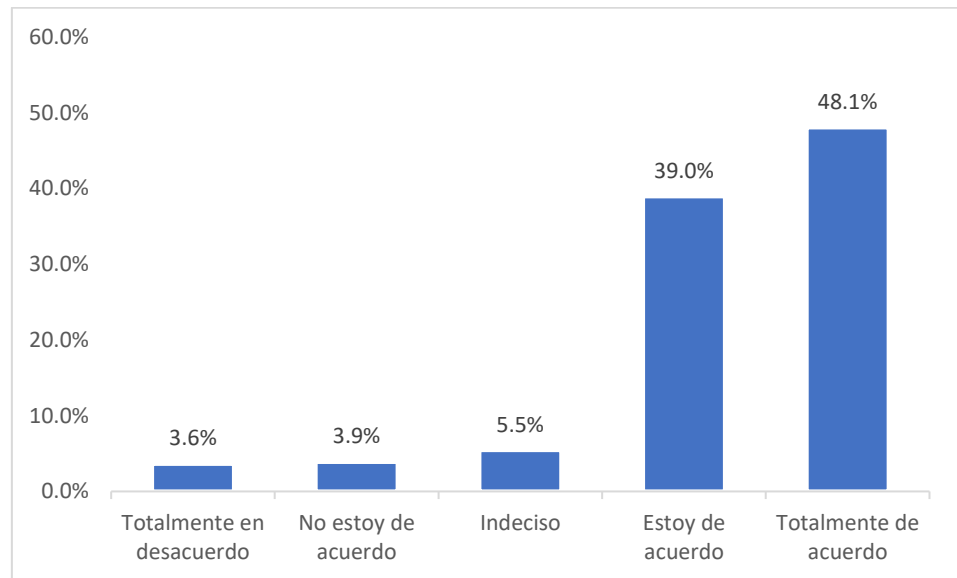
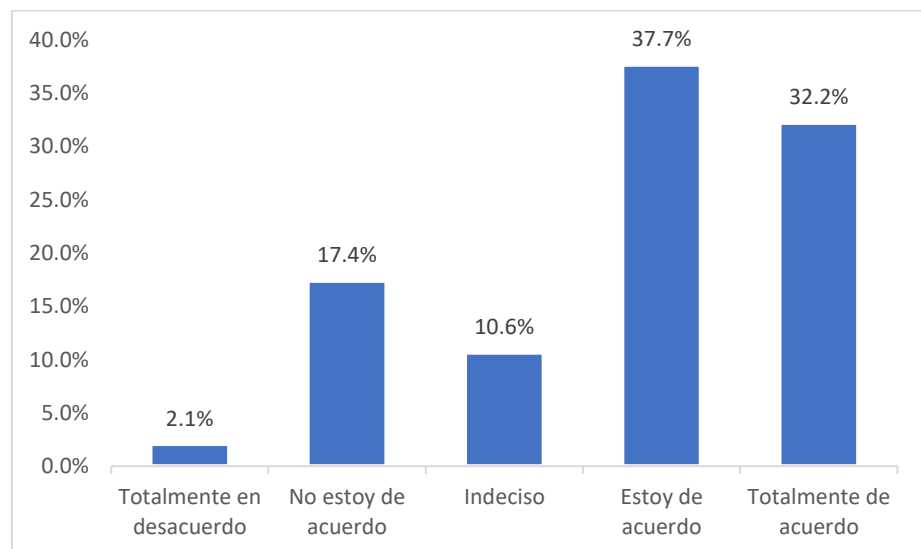


Figura 5

La empresa realiza los procesos en el tiempo pactado

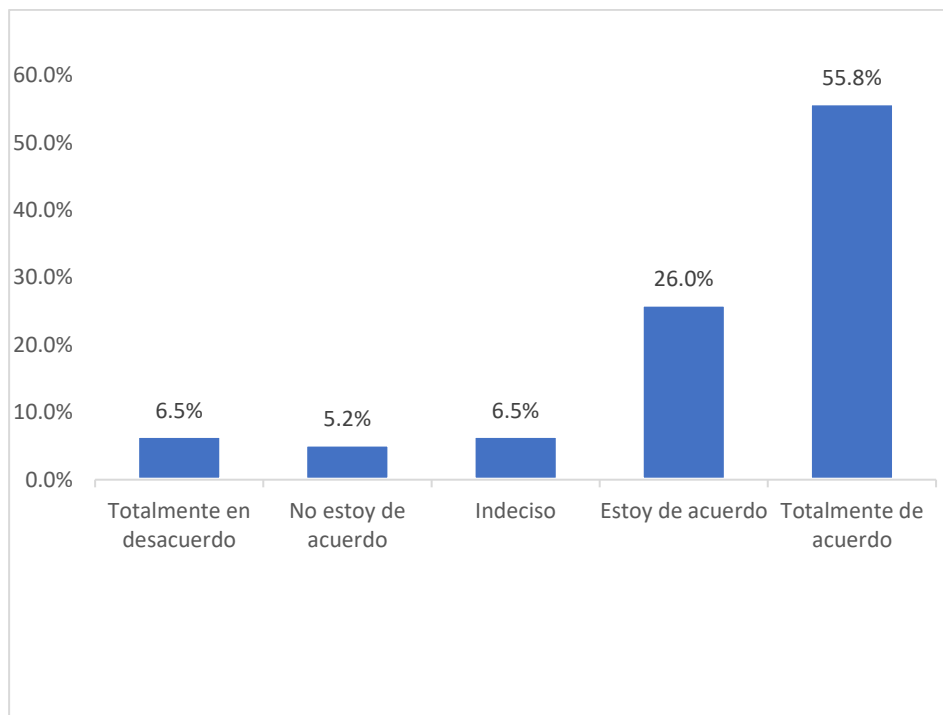


4.3. Técnica de gestión de la tecnología de la información

Respecto a la gestión tecnológica de la información, podemos indicar en la figura 6, que la población analizada, manifiesta en un 55,8% que está totalmente de acuerdo respecto a la empresa cuenta con equipos de cómputo que le permite realizar las operaciones automáticamente, mientras que 26% indica que está de acuerdo, de otro lado, el 6.5% se muestra indiferente, sin embargo, el 5.2% y el 6.5% indican no estar de acuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 6

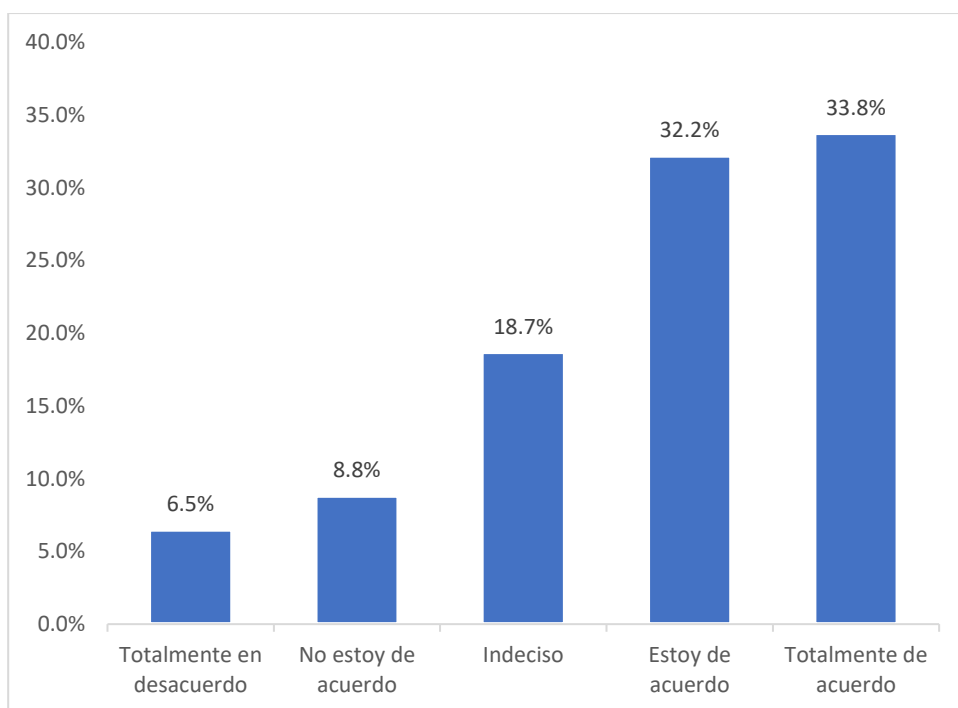
La empresa dispone de computadores, sistemas de información que le permite genera automáticamente operaciones



Respecto a la figura 7, los clientes indican que la empresa cuenta con una página web que brinda información actualizada que le permite realizar operaciones a través de ella, en ese sentido el 33.8% manifiesta estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32.2% está de acuerdo, sin embargo, existe un 18.7% de la población que se manifiesta indiferente, de otro lado, un 8.8% y 6,5% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 7

La página web de la empresa brinda información actualizada y te permite realizar operaciones a través de ella

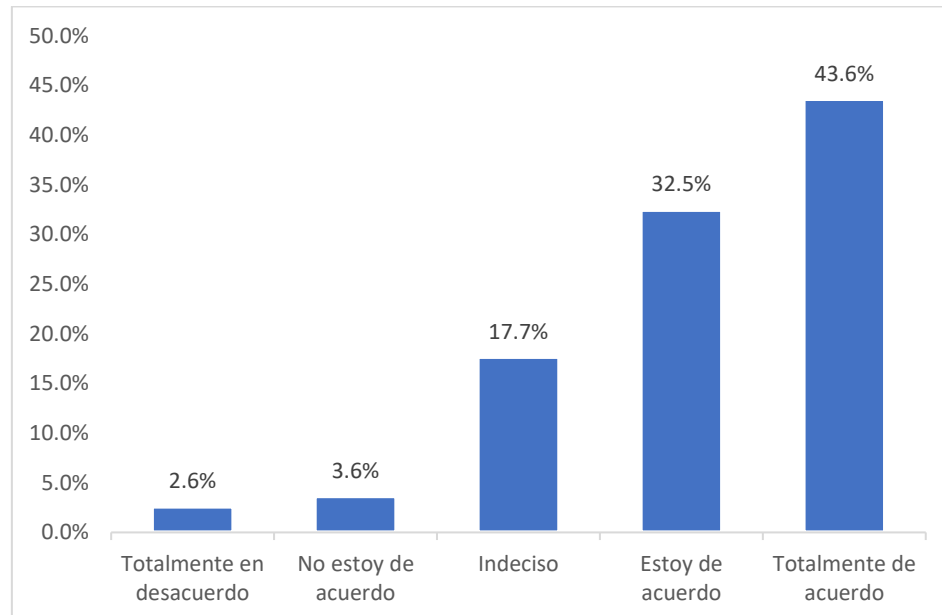


4.4. Técnica de gestión financiera

La figura 8, nos muestra la opinión de los clientes de la empresa, respecto a si considera que los costos son justos por las operaciones o servicios que brinda a la comunidad, al respecto el 43.6% de la población considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32.5% está de acuerdo, sin embargo, existe un 17,7% que se muestra indiferente y finalmente el 3.6% y 2.6% manifiestan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 8

La empresa define costos justos por sus operaciones que brinda

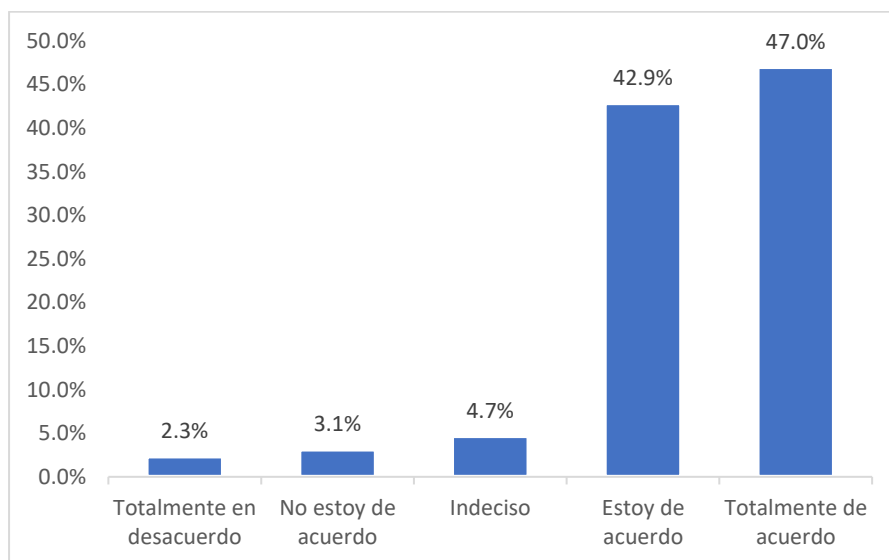


A través de la figura 9, el 47.0% de los consumidores están totalmente de acuerdo, mientras que el 42.9% solamente de acuerdo, de otro lado, existe

un 4.7% de la población que nos indica que está indeciso y finalmente, el 3.1% y 2.3% nos indica estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

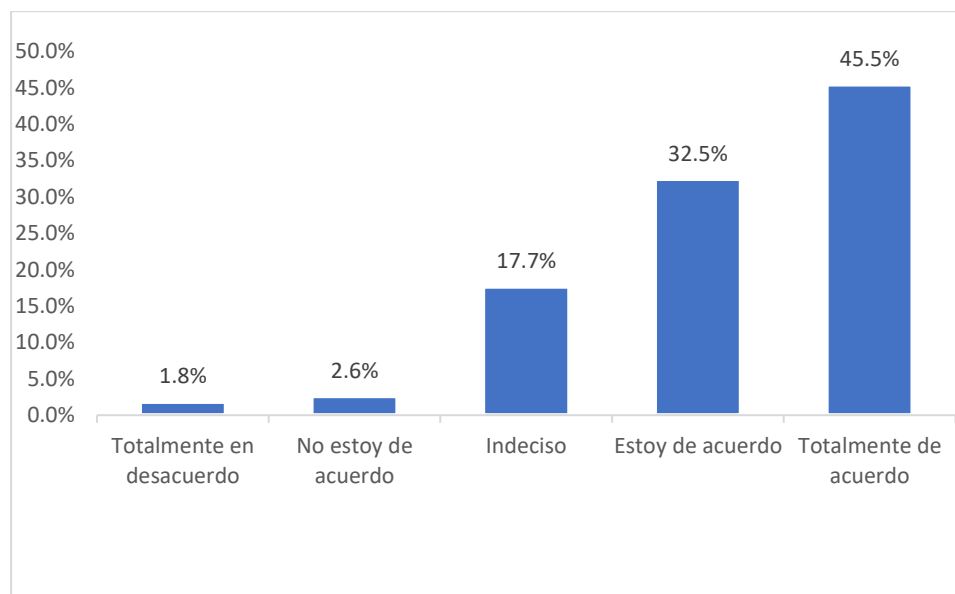
Figura 9

La empresa tiene normas para los deudores y pagos



4.5. Técnica de gestión de recursos humanos

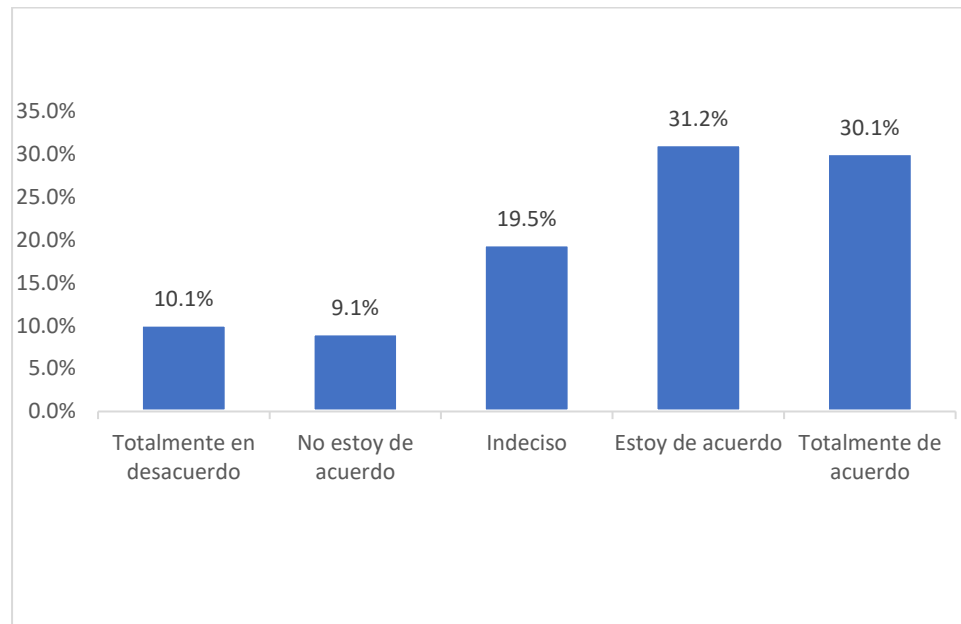
La figura 10, nos indica que, del total de la población analizada, el 45.5% está totalmente de acuerdo, respecto a la confianza que transmiten los empleados de la empresa, mientras que el 32.5% solamente está de acuerdo, de otro lado, existe un 17.7% que está indeciso o es indiferente, de otro lado, el 2.6% y 1.8%, manifiestan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

*Figura 10**El comportamiento de los empleados trasmite confianza*

De otro lado, en la figura 11, podemos apreciar la opinión de los clientes respecto a si los empleados que los atienden requieren ser capacitados con el propósito de mejorar sus competencias y habilidades que les permite mejorar el servicio que brindan, al respecto, el 30.1% del total de la población considera estar totalmente de acuerdo, mientras que 31.2% solo nos indica que está de acuerdo y de otro lado, existe un 19,5% de la población que manifiesta estar indiferente y finalmente, un 9.1% y 10.1% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 11

Los empleados necesitan ser capacitados y/o entrenar sus habilidades

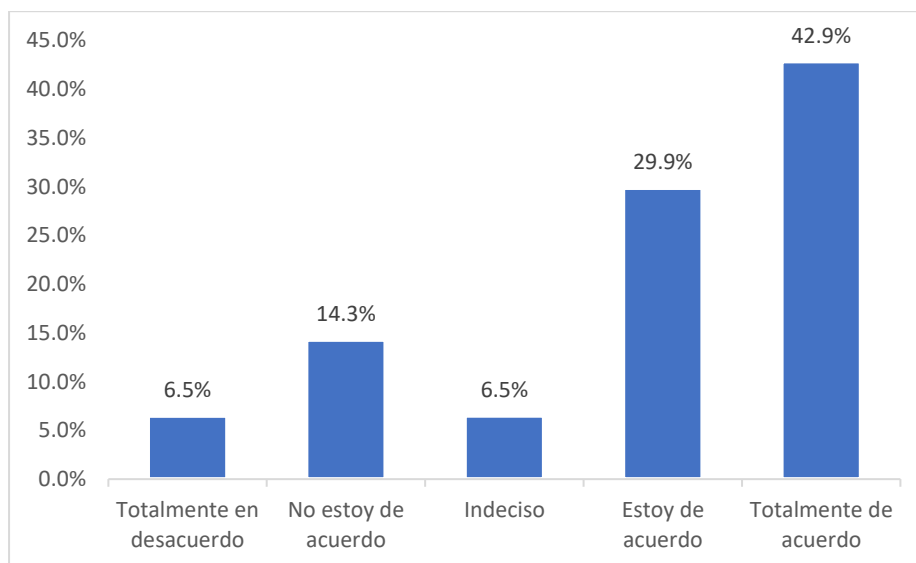


4.6. Técnica de gestión de operación

En relación a la gestión de operación, específicamente, si la empresa brinda el servicio esperado o si satisface las expectativas de los clientes, la población nos indica en un 42.9%, estar totalmente de acuerdo, mientras que el 29.9% está de acuerdo, de otro lado, podemos mencionar que el 6.5% es indiferente y el 14.3% y 6.5% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 12

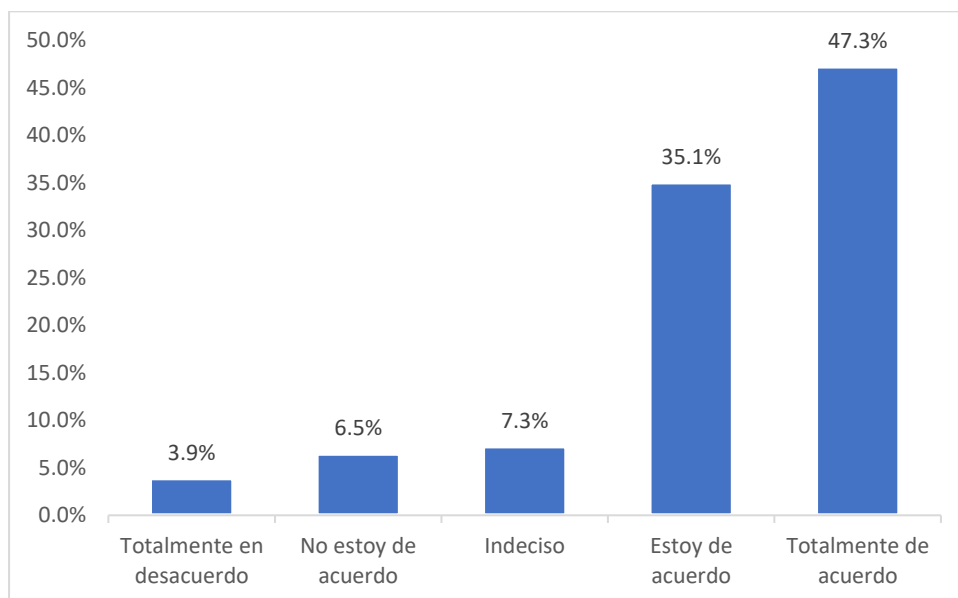
La empresa le brinda el servicio y producto esperado



La figura 13, nos muestra que está relacionada con la aplicación de estrategias relacionadas a los riesgos ante desastres, en ese sentido el 47.3% de la población manifiesta estar totalmente de acuerdo, mientras que el 35.1% nos indica esta solamente de acuerdo, de otro lado, existe un 6.5% y 3.9% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente. De esto podemos deducir que un gran porcentaje de la población, es decir, un 80% considera que la empresa cuenta con mecanismos de mitigación de riesgos de la naturaleza, entre otros.

Figura 13

La empresa aplica estrategias de riesgos ante desastres

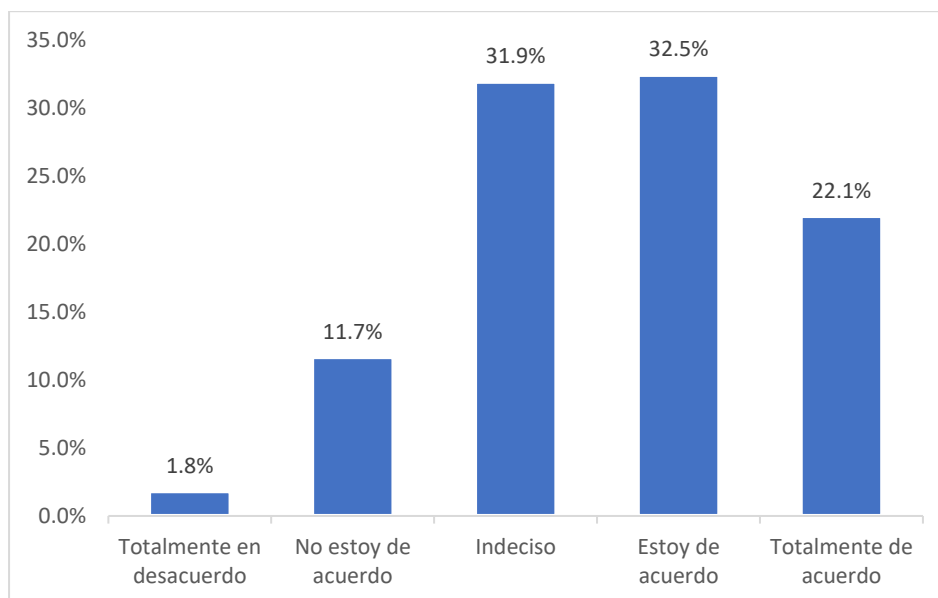


4.6. Técnica de gestión ambiental

La figura 14, está relacionada con la gestión ambiental, en particular, evaluar si la empresa desarrolla campañas ambientales hacia la comunidad, dado que el servicio que brinda la empresa es vital para la supervivencia de las personas en condiciones salubres, en ese sentido, el 22.1% considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el 32.5% nos indica que solamente está de acuerdo, así mismo, el 31.9% manifiesta estar indiferente, y finalmente el 11.7% y 1.8% refleja estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 14

La empresa desarrolla campañas ambientales a la comunidad

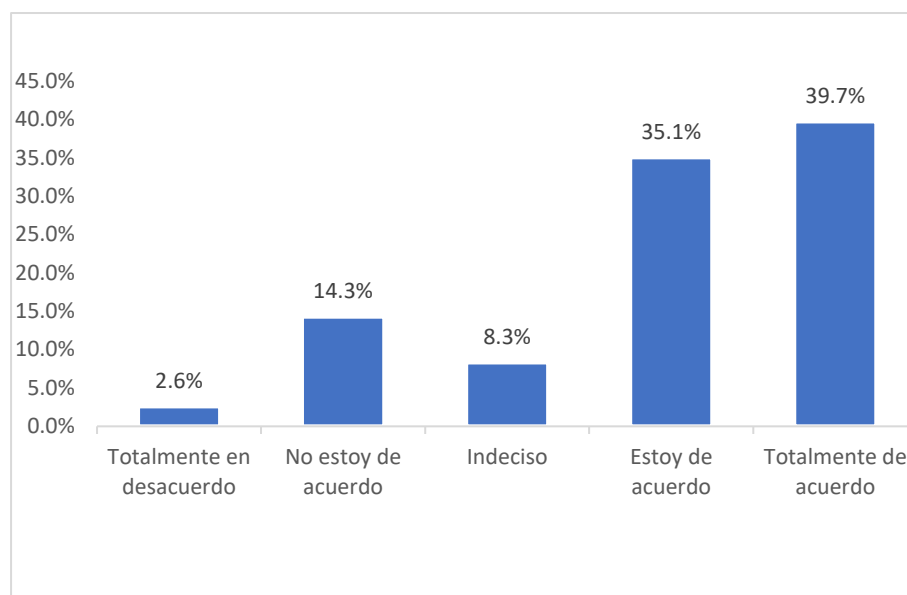


La figura 15, refleja si la empresa orienta en el uso del agua y sobre todo si enfatiza el ahorro de la misma, en ese sentido el 39.7% refiere estar totalmente de acuerdo, mientras el 35.1% solamente de acuerdo, de otro lado, existe un 8.3% de la población que esta indecisa y finalmente el 14.3% y 2.6% refiere estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Un producto como el agua, debe ser administrado de forma eficiente por parte de la población, debido a que, en la región de Tacna, es un recurso muy escaso, y su uso debe ser óptimo por parte de la población que se sirve del servicio.

Figura 15

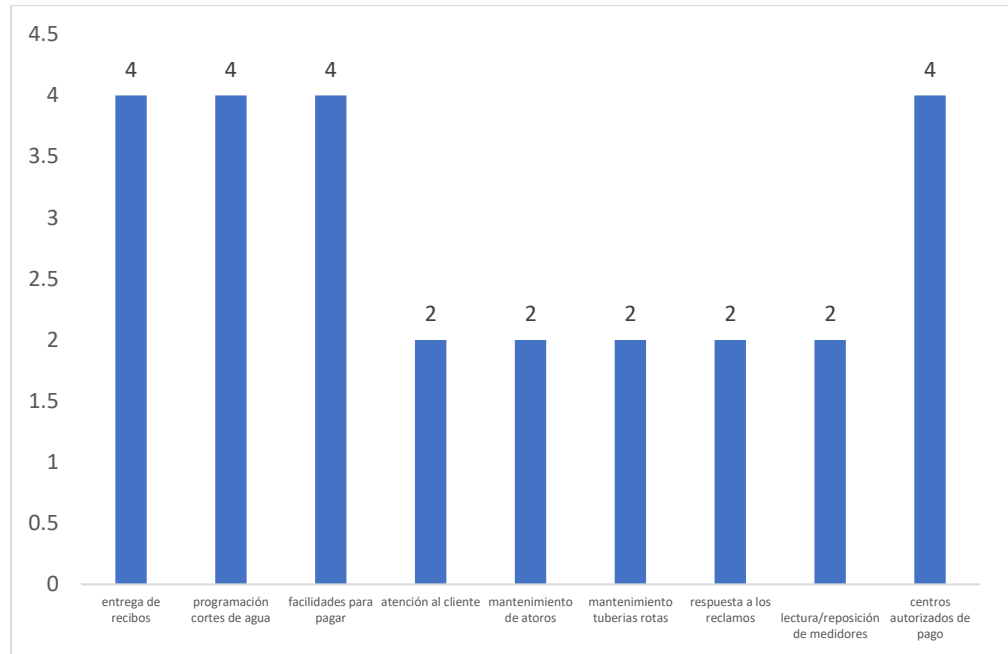
La empresa orienta ahorrar el agua



4.7. Nivel de satisfacción al servicio

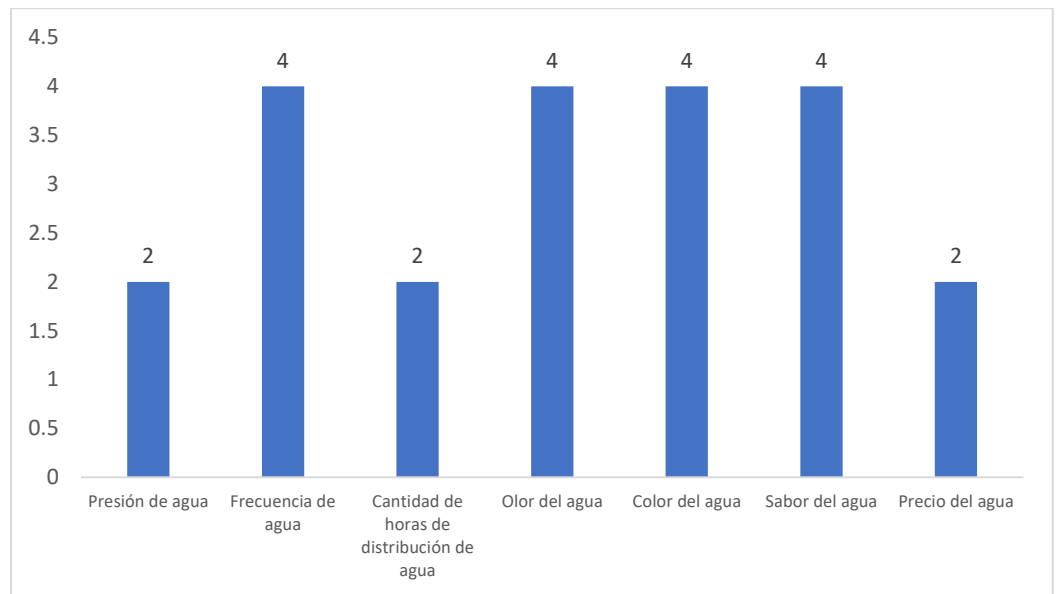
La figura 16, nos muestra el grado de satisfacción respecto al servicio que brinda la empresa, en primer lugar, se debe precisar que la escala va de 1 a 5, donde 1, significa estar totalmente insatisfecho, mientras que 5 es estar totalmente satisfecho, tomando como referencia lo indicado, podemos afirmar que los consumidores, respecto a la entrega de los recibos, las programaciones de corte del suministro, las facilidades para el pago y contar con centros autorizados de pago, nos indican que están satisfechos. De otro lado, respecto a la atención al cliente, mantenimiento de atoros, mantenimiento de tuberías rotas, respuesta de reclamos y finalmente, la lectura y reposición de medidores, se encuentran insatisfechos.

Figura 16

Satisfacción del servicio**4.8. Nivel de satisfacción al producto**

En relación a la figura 17, podemos precisar respecto a la satisfacción del producto que brindan, es decir, al agua, la población considera que, la frecuencia de agua, el olor y color del agua y el sabor del agua, están satisfechos, mientras que, respecto a la presión del agua, cantidad de distribución de agua, y el precio del agua, se encuentran insatisfechos.

Figura 17

Satisfacción al producto

CAPITULO V

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. Confiabilidad

Con el propósito de conocer la confiabilidad, se aplicó el coeficiente de fiabilidad “*Alpha de Cronbach*” tomando como base lo establecido por George y Mallery (2003); quién señala que “el instrumento de medición toma las siguientes escalas”:

- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,9$ = Excelente
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,8$ y $< 0,9$ = Bueno
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,7$ y $< 0,8$ = Aceptable
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,6$ y $< 0,7$ = Cuestionable
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,5$ y $< 0,6$ = Pobre
- Coeficiente Alpha de Cronbach $< 0,5$ = Inaceptable

Tabla 3

Alpha de Cronbach: Gestión empresarial - estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,944	12

Nota: Base de Datos SPSS V. 25

Tabla 4

Alpha de Cronbach: Dimensiones de Gestión empresarial

Dimensión	Alpha de Cronbach	No de elementos
Técnica de gestión organizacional	0,94	2
Técnica de gestión de la tecnología de información	0.77	2
Técnica de gestión financiera	0.85	2
Técnica de gestión de recursos humanos	0.86	2
Técnica de gestión de operación	0.91	2
Técnica de gestión ambiental	0.87	2

Nota: Base de Datos SPSS V. 25

Tabla 5

Alpha de Cronbach: Satisfacción del cliente - estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,973	16

Nota: Base de Datos SPSS V. 25

Tabla 6

Alpha de Cronbach: Satisfacción del cliente

Dimensión	Alpha de Cronbach	No de elementos
Satisfacción del servicio	0,94	9
Satisfacción del producto	0.79	7

Nota: Base de Datos SPSS V. 25

5.2. Prueba de hipótesis general

En el acápite anterior se calculó el grado de confiabilidad de cada una de las dimensiones de los dos conceptos analizados, al respecto, se llegó a la conclusión de que todas las dimensiones son confiables.

De otro lado, con el propósito de comprobar las hipótesis establecidas en la presente investigación y dado el nivel de investigación definido, a través de la prueba Rho Spearman, se determinó si existe cierto grado de asociación entre las variables analizadas, así como, la direccionalidad de la misma.

5.2. Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula

La gestión empresarial no se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2020.

Hipótesis Alterna

La gestión empresarial se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Los resultados de la tabla 7, nos muestran que existe una relación positiva y significativa, de las variables gestión empresarial y satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, el grado de

relación del 94.5%. Así mismo, no se acepta la hipótesis nula y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna al 1% de significancia y en función de que es test estadístico es de dos colas, contrastamos el p-valor de 0.001 de la prueba estadística con el 0.5% del nivel de significancia del test.

Tabla 7

Prueba de correlación Gestión empresarial y Satisfacción de los clientes

			Gestión empresarial	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	1.000	,945**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	385	385
	Satisfacción de los clientes	Coefficiente de correlación	,945**	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		385	385	

** Correlación es significativa en el nivel de 0.01 (bilateral)

5.3. Pruebas de hipótesis específicas

5.3.1. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión organizacional y satisfacción de los clientes

Primera Hipótesis

Ho: La gestión dimensión de técnicas de gestión organizacional no se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión de técnicas de gestión organizacional se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Los resultados de la tabla 8, nos muestran que existe una relación positiva y significativa, de las variables dimensión de técnicas de gestión organizacional y satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, el grado de relación del 50.5%. Así mismo, no se acepta la hipótesis nula y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna al 5% de significancia y en función de que es test estadístico es de dos colas, contrastamos el p-valor de 0.022 de la prueba estadística con el $0.5\%/2$, es decir, 0.025 del nivel de significancia del test.

Tabla 8

Prueba de correlación dimensión de técnicas de gestión organizacional y satisfacción de los clientes

			Dimensión de técnicas de gestión	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Dimensión de técnicas de gestión	Coeficiente de correlación	1.000	,505*
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	385	385
	Satisfacción de los clientes	Coeficiente de correlación	,505*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	385	385

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.3.2. Hipótesis específica dimensión técnica de tecnología y satisfacción de los clientes

Segunda Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión de tecnología de información no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión de tecnología de información se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Los resultados de la tabla 9, nos muestran que existe una relación positiva y significativa, de las variables dimensión técnica de gestión de tecnología de información y satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, el grado de relación del 72.5%. Así mismo, no se acepta la hipótesis nula y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna al 5% de significancia y en función de que es test estadístico es de dos colas, contrastamos el p-valor de 0.000 de la prueba estadística con el $0.5\%/2$, es decir, 0.025 del nivel de significancia del test.

Tabla 9

Prueba de correlación dimensión de técnicas de gestión organizacional y satisfacción de los clientes

			Dimensión técnica de gestión de tecnología de información	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Dimensión técnica de gestión de tecnología de información	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,725*
		N	385	385
	Satisfacción de los clientes	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,725*	1.000
		N	385	385

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.3.3. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión financiera y satisfacción de los clientes.

Tercera Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión financiera no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Los resultados de la tabla 10, nos muestran que existe una relación positiva y significativa, de las variables dimensión técnica de gestión financiera y la satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, el grado de relación del 57.5%. Así mismo, no se acepta la hipótesis nula y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna al 5% de significancia y en función de que es test estadístico es de dos colas, contrastamos el p-valor de 0.022 de la prueba estadística con el $0.5\%/2$, es decir, 0.025 del nivel de significancia del test.

Tabla 10

Prueba de correlación dimensión técnica de gestión financiera y satisfacción de los clientes

			Dimensión técnica de gestión financiera	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Dimensión técnica de gestión financiera	Coefficiente de correlación	1.000	,575*
		Sig. (bilateral)		0.020
		N	385	385
	Satisfacción de los clientes	Coefficiente de correlación	,575*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.020	
		N	385	385

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.3.4. Hipótesis específica dimensión técnica de recursos humanos y satisfacción de sus clientes

Cuarta Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión de recursos humanos no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Los resultados de la tabla 11, nos muestran que existe una relación positiva y significativa, de las variables dimensión técnica de gestión de recursos humanos y la satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, el grado de relación del 60.5%. Así mismo, no se acepta la hipótesis nula y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna al 5% de significancia y en función de que es test estadístico es de dos colas, contrastamos el p-valor de 0.000 de la prueba estadística con el $0.5\%/2$, es decir, 0.025 del nivel de significancia del test.

Tabla 11

Prueba de correlación de dimensión técnica de recursos humanos y satisfacción de los clientes

			Dimensión técnica de recursos humanos	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Dimensión técnica de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1.000	,605*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	385	385
	Satisfacción de los clientes	Coefficiente de correlación	,605*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	385	385

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.3.5. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión de operaciones y satisfacción de sus clientes

Quinta Hipótesis

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión de operaciones no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Los resultados de la tabla 12, nos muestran que existe una relación positiva y significativa, de las variables dimensión técnica de gestión de operaciones y la satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, el grado de relación del 63.0%. Así mismo, no se acepta la hipótesis nula y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna al 5% de significancia y en función de que es test estadístico es de dos colas, contrastamos el p-valor de 0.000 de la prueba estadística con el $0.5\%/2$, es decir, 0.025 del nivel de significancia del test.

Tabla 12

Prueba de correlación de dimensión técnica de gestión de operaciones y satisfacción de los clientes

			Dimensión técnica de gestión de operaciones	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Dimensión técnica de gestión de operaciones	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,630*
		N	385	385
	Satisfacción de los clientes	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,630*	1.000
		N	385	385

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.3.6. Hipótesis específica dimensión técnica de gestión ambiental y satisfacción de sus clientes

Ho: La gestión dimensión técnica de gestión ambiental no se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

H1: La gestión dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.

Los resultados de la tabla 13, nos muestran que existe una relación positiva y significativa, de las variables dimensión técnica de gestión de la gestión ambiental y la satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, el grado de relación del 63.0%. Así mismo, no se acepta la hipótesis nula y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna al 5% de significancia y en función de que es test estadístico es de dos colas, contrastamos el p-valor de 0.000 de la prueba estadística con el $0.5\%/2$, es decir, 0.025 del nivel de significancia del test.

Tabla 3

Prueba de correlación de dimensión técnica de gestión de operaciones y satisfacción de los clientes

			Dimensión técnica de gestión ambiental	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Dimensión técnica de gestión ambiental	Coeficiente de correlación	1.000	,710*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	385	385
	Satisfacción de los clientes	Coeficiente de correlación	,710*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	385	385

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

CONCLUSIONES

PRIMERA: De la investigación realizada una de las conclusiones, vendría a estar dada por la existencia de una relación positiva y significativa, de las variables gestión empresarial y satisfacción de los clientes, para los consumidores del distrito de Tacna, para el periodo 2022, cuyo grado de relación es del 94.5%. Al respecto, se puede precisar que una buena gestión administrativa por parte de EPS, genera una mayor satisfacción.

SEGUNDA: Existe una relación positiva y significativa de las variables dimensión de técnicas de gestión organizacional y satisfacción de los clientes, los resultados muestran un grado de relación del 50.5%. Al respecto, los consumidores consideran que el aspecto técnico que realiza la empresa EPS al brindar el servicio, genera cierta satisfacción en los clientes del servicio.

TERCERA: Los consumidores del servicio consideran que la dimensión técnica de gestión de tecnología de información, está relacionada positivamente con la satisfacción de los clientes, dicho grado de relación es del 72.5%. Esto nos indica que la empresa al usar tecnología adecuada para el servicio que brinda satisface las expectativas de los clientes en este aspecto.

CUARTA: La gestión de recursos humanos en la organización se relaciona positiva y significativa con la satisfacción de los clientes del servicio, cuyo grado de relación es del 60.5%. Estos resultados evidencian la importancia de los colaboradores de la empresa, en la calidad del servicio que brinda la empresa.

QUINTA: La gestión ambiental tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los clientes de la empresa, el grado de relación es del 63.0%. Al respecto, se puede mencionar que cada vez más las personas están tomando conciencia de del cuidado del medio ambiente y la empresa como tal, tiene que preocuparse por ello.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: La empresa EPS Tacna, debe mejorar su capacidad de gestión, a través del mejoramiento de los procesos internos, políticas institucionales, entre otros, de tal modo que los clientes vayan incrementando su grado de satisfacción, a través del cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio que desean recibir.

SEGUNDA: La empresa EPS Tacna, debe mejorar gradualmente la parte técnica, la misma que esta relacionada con el procesamiento del agua, infraestructura, entre otros, tratando de brindar un producto de calidad, que este de acuerdo a los estándares mundiales, así como contar con la tecnología y la capacidad que requiere para atender a la población.

TERCERA: El uso de la tecnología de información, hoy en día se ha convertido en un pilar fundamental de todas las empresas o unidades de negocio del mundo empresarial, en consecuencia, la empresa EPS Tacna, debe ir incrementando el uso de la virtualidad en sus procesos y la relación con sus clientes, por ejemplo, el recibo de pago debe ser enviado por la web, información hacia el cliente, entre otros aspectos de interés.

CUARTA: La empresa EPS Tacna, debe brindar capacitación permanente a sus colaboradores, con la finalidad de mejorar la atención a sus clientes, de tal modo, que estos se encuentren satisfechos con los servicios que brinda la empresa.

QUINTA: La empresa debe impulsar aún más programas o talleres que informen y generen conciencia en toda la población sobre la importancia del uso del agua y sobre todo del cuidado del medio ambiente, ya que la contaminación perjudica a toda la población.

REFERENCIAS

- Aguirre, M. S. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>
- Aroca, J. M. (2016). *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes guzmán S.A de la Ciudad de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo. Perú]. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2444/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Julyana%20Aroca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3803/TESIS%20CALIDAD%20Y%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllow>
- Benítez, G. G., Mamani, F. R., Ramírez, E. H. y García, S. M. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – EPS Tacna S.A., 2016*. Informe Final de investigación. Oficina General de Investigación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1592>
- Bioestadística en vivo (2018). *José Supo - Población y muestra (8/10)*. [Archivo de Vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=GXk3_idwTkE
- Cabrera, C. C., Fuentes, M. F. y Cerezo, G. W. (2017). *La gestión financiera aplicada a las organizaciones. Polo de Capacitación, Investigación y*

Publicación. 3(4). 220 - 232.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174482>

Contreras, L. M. (2011). Tendencias de los paradigmas de investigación en educación Investigación y Postgrado. *Revinpost*. 26(2), 179 – 202.
<https://www.redalyc.org/pdf/658/65830335004.pdf>

Corral, J., Corral, I. y Franco, A. (2015). Procedimientos de muestreo. *Revista ciencias de la educación*, 26 (46), 151 – 167. Universidad de Carabobo.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>

Dextre, J.C., y Del Pozo, R. S. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y Negocios*. 7(14). 69-80. Departamento Académico de Ciencias Administrativas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

Dirección de Fiscalización de la SUNASS (2019). *Benchmarking regulatorio de las Empresas Prestadoras*. Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento. Recuperado el 05 de enero de 2020 de
https://www.sunass.gob.pe/benchmark/benchmarking_regulatorio_eps_2019.pdf

Espinoza, S. M. (2017). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el plan de revisiones técnicas servicios operativos del sur en la ciudad de Tacna en el año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna. Perú]
http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/487/1/Espinoza_Vidaurre_Sam.pdf

Figueroa, D. (2018). *Técnicas de Gestión Empresarial. Diplomado: Programa de Administración de Empresas. Universidad Militar de Granada*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18027/FigueroaPenillaDavidSteven2018.pdf.pdf?sequence=2>

- Flores, S. E. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>
- García, A. y Saura, I. (2016). Innovar en el comercio minorista: Influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente. *Cuadernos de Gestión*. Universidad de Valencia España. 17(2). 109 -134. DOI: [10.5295/cdg.150556am](https://doi.org/10.5295/cdg.150556am)
- Gonzales, J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el Distrito de la Victoria - Año 2013*. [Tesis, Universidad de San Martín de Porres.]. Repositorio institucional USMP. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf
- Guevara, R. (2012). *La gestión empresarial y el desarrollo económico nacional*. Management internacional / International Management / Gestión Internacional, 16 (4), 181–182. <https://doi.org/10.7202/1013157ar>
- Gutiérrez, D. P (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19570>
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Escenarios*. 9(1), 38 – 51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Ibarra, L. E. y Casas, E. V. (2015). Aplicación, del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*. 60(1) 229 – 260.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&nrm=iso

Liza, C. M. y Siancas, C, L. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte. Perú].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969>

López, C. (2019). Gestión de las tecnologías en Costa Rica: ¿Cómo lograr empoderar a las empresas Pymes a través del modelo de 8 pilares. *Revistas académicas de la Universidad Tecnológica de Panamá*. 10(I) 37 – 43.
<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/prisma/article/view/2172/3114>

Massolo, L. (2015). Introducción a las herramientas de gestión ambiental. *Libros de Catedra*. Editorial de la Universidad de la Plata.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46750/Documento_completo_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*. XXXII(1). 43 – 47.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Mendoza, 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*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4192>

Nogueira, D., Quispe, A. L. y Varona, G. (2020). Contribución a la gestión empresarial de la pequeña y mediana empresa del Ecuador. *Gestión integral estratégica para el emprendimiento de la Mipyme*. 79 - 98. Recuperado el 14 de junio de 2020 de

https://www.researchgate.net/publication/341611930_Contribucion_a_la_gestion_empresarial_de_la_pequena_y_mediana_empresa_del_Ecuador

Pastor, O. A. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la Oferta a escuchar a la demanda*. [Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5470>

Pilco, J. J. (2018). *Gestión empresarial y competitividad en las asociaciones de olivaderos del sector de la Yarada – Tacna, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna. Perú]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/582>

Pinedo, P. N. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28749>

Quintana, O. (2016). *Deontología del docente, formador de formadores, en el subsistema de educación universitaria, en su rol investigador*. [Tesis doctoral, Repositorio de la Universidad de Carabobo, Venezuela]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3246/oquintana.pdf?sequence=1>

SUNASS: - Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (2015). Recuperado el 15 de enero de 2020 de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/publicaciones>

SUNASS (2012). *Las EPS y su desarrollo*. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS. Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Recuperado el 15 de mayo de 2020 de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/publicaciones>

- Tamayo, Y., Del Rio, A. y García, D. (2014). *Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*. 5(11), 70-77. Recuperado el 02 de febrero del 2020, de www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700217
- Vargas, C. A., Solarte, C. y Moreno, I. (2012). La gestión empresarial ¿por qué es importante la gestión empresarial en las organizaciones modernas? *Revista Ensayos*. 5(5). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/51049#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20empresarial%20se%20convierte,constante%20cambio%20de%20la%20globalizaci%C3%B3n>
- Villardón, J. (2014). *Introducción a la inferencia estadística: muestreo y estimación puntual y por intervalos*. Universidad de Salamanca. Recuperado el 02 de abril del 2019, de <http://biplot.usal.es/problemas/estimacion.htm>

APÉNDICE A: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de investigación: La gestión empresarial y su relación con la satisfacción de los clientes de la entidad prestadora de servicios de saneamiento EPS Tacna, periodo 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cual es la relación entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión empresarial se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.</p>	V.1. Gestión empresarial	<p>Gestión organizacional</p> <p>Gestión tecnologica</p> <p>Gestión financiera</p> <p>Gestión de recursos humanos</p> <p>Gestión de operaciones</p> <p>Gestión ambiental</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo la dimensión técnicas de gestión organizacional se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?</p> <p>b) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión de tecnología de información se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?</p> <p>c) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión de los recursos humanos se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?</p> <p>d) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?</p> <p>e) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?</p> <p>f) ¿Cómo la dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar cómo la dimensión técnicas de gestión organizacional se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.</p> <p>b) Determinar cómo la dimensión técnica de gestión de tecnología de información se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.</p> <p>c) Determinar cómo la dimensión técnica de gestión de los recursos humanos se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.</p> <p>d) Determinar la dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.</p> <p>e) Determinar la dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.</p> <p>f) Determinar la dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, año 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La gestión dimensión de técnicas de gestión organizacional se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.</p> <p>La gestión dimensión técnica de gestión de tecnología de información se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.</p> <p>La gestión dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.</p> <p>La gestión dimensión técnica de gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.</p> <p>La gestión dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.</p> <p>La gestión dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la satisfacción de los los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna, periodo 2022.</p>	V.2. Satisfacción del cliente	<p>Producto</p> <p>Servicio</p>
Método y Diseño		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos
Tipo de Investigación:	Descriptiva y básica	Población:	Hogares de la ciudad de Tacna	Método: Descriptivo, relacional
Nivel de investigación:	Relacional	Muestra:	Hogares elegidos aleatoriamente.	Técnica: Análisis de contenido
Diseño de investigación:	No experimental, longitudinal			Tratamiento estadístico: Coeficiente de correlación de Spearman.

APÉNDICE B: Cuestionarios

Cuestionario para medir la variable: “Satisfacción del Cliente”

Estimado(a) **Cliente:**

Les agradeceré responder el presente cuestionario, cuyas respuestas servirán para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa, de acuerdo a la escala que se detalla a continuación:

Escala	Puntaje
Totalmente satisfecho	5
Estoy satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho (Indeciso)	3
No estoy satisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

PREGUNTAS – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	5	4	3	2	1
Cuál es su nivel de satisfacción del SERVICIO recibido que presta la EPS Tacna S.A.					
1. Respecto a la entrega de recibos ; estoy....					
2. Respecto a la programación del corte del agua ; estoy....					
3. Respecto a la facilidad para el pago ; estoy....					
4. Respecto a la atención al cliente ; estoy....					
5. Respecto al mantenimiento en los atoros ; estoy....					
6. Respecto al mantenimiento de tuberías rotas ; estoy....					
7. Respecto a la respuesta a los reclamos ; estoy....					
8. Respecto a la lectura y reposición de medidores ; estoy....					
9. Respecto a los centros autorizados de pago ; estoy....					
Cuál es su nivel de satisfacción al PRODUCTO “El agua potable” que presta la EPS Tacna S.A.					
10. Respecto a la presión de agua ; estoy....					
11. Respecto a la frecuencia del agua al día; estoy....					
12. Respecto a la cantidad de horas de distribución de agua ; estoy....					
13. Respecto al color del agua ; estoy....					
14. Respecto al olor del agua ; estoy....					
15. Respecto al sabor del agua ; estoy....					
16. Respecto al precio del agua ; estoy....					

Cuestionario para medir la variable: "Gestión Empresarial"

Estimado(a) **Cliente:**

Les agradeceré responder el presente cuestionario, cuyas respuestas servirán para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa, de acuerdo a la escala que se detalla a continuación:

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
Estoy de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indeciso)	3
No estoy de acuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS – GESTIÓN EMPRESARIAL	5	4	3	2	1
Técnica de gestión organizacional					
1. Los procedimientos que realiza la empresa ante una operación están definidos y claros					
2. La empresa realiza los procesos en el tiempo pactado					
Técnica de gestión de la tecnología de información					
3. La empresa dispone de computadoras, sistemas de información que le permite generar automáticamente operaciones.					
4. La página web de la empresa brinda información actualizada y le permite realizar operaciones a través de ella.					
Técnica de gestión financiera					
5. La empresa define costos justos por sus operaciones que brinda					
6. La empresa tiene normas para los deudores y pagos					
Técnica de gestión de recursos humanos					
7. El comportamiento de los empleados transmite confianza					
8. Los empleados necesitan ser capacitados y/o entrenar sus habilidades					
Técnica de gestión de operación					
9. La empresa le brinda el servicio y producto esperado					
10. La empresa aplica estrategias de riesgos (ante desastres)					
Técnica de gestión ambiental					
11. La empresa desarrolla campañas ambientales a la comunidad					
12. La empresa orienta ahorrar el agua					

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
Estoy de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indeciso)	3
No estoy de acuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS – GESTIÓN EMPRESARIAL	5	4	3	2	1
Técnica de gestión organizacional					
1. Los procedimientos que realiza la empresa ante una operación están definidos y claros					
2. La empresa realiza los procesos en el tiempo pactado					
Técnica de gestión de la tecnología de información					
3. La empresa dispone de computadoras, sistemas de información que le permite generar automáticamente operaciones.					
4. La página web de la empresa brinda información actualizada y le permite realizar operaciones a través de ella.					
Técnica de gestión financiera					
5. La empresa define costos justos por sus operaciones que brinda					
6. La empresa tiene normas para los deudores y pagos					
Técnica de gestión de recursos humanos					
7. El comportamiento de los empleados transmite confianza					
8. Los empleados necesitan ser capacitados y/o entrenar sus habilidades					
Técnica de gestión de operación					
9. La empresa le brinda el servicio y producto esperado					
10. La empresa aplica estrategias de riesgos (ante desastres)					
Técnica de gestión ambiental					
11. La empresa desarrolla campañas ambientales a la comunidad					
12. La empresa orienta ahorrar el agua					

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
Estoy de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indeciso)	3
No estoy de acuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS – GESTIÓN EMPRESARIAL	5	4	3	2	1
Técnica de gestión organizacional					
1. Los procedimientos que realiza la empresa ante una operación están definidos y claros					
2. La empresa realiza los procesos en el tiempo pactado					
Técnica de gestión de la tecnología de información					
3. La empresa dispone de computadoras, sistemas de información que le permite generar automáticamente operaciones.					
4. La página web de la empresa brinda información actualizada y le permite realizar operaciones a través de ella.					
Técnica de gestión financiera					
5. La empresa define costos justos por sus operaciones que brinda					
6. La empresa tiene normas para los deudores y pagos					
Técnica de gestión de recursos humanos					
7. El comportamiento de los empleados transmite confianza					
8. Los empleados necesitan ser capacitados y/o entrenar sus habilidades					
Técnica de gestión de operación					
9. La empresa le brinda el servicio y producto esperado					
10. La empresa aplica estrategias de riesgos (ante desastres)					
Técnica de gestión ambiental					
11. La empresa desarrolla campañas ambientales a la comunidad					
12. La empresa orienta ahorrar el agua					

