



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GERENCIA PARTICIPATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD
DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO EMAPA HUACHO 2017**

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

JAVIER SILVERIO HUERTAS CHIRRE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Mg. DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ

HUACHO – PERÚ

2017

TITULO

**GERENCIA PARTICIPATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD
DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO EMAPA HUACHO 2017**

DEDICATORIA

A mis adorados padres porque supieron inculcarme el amor a Dios y al prójimo, a ellos mi gratitud eterna.

Javier

AGRADECIMIENTO

A mis profesores que desde el principio supieron guiarme por esta hermosa profesión que hoy culmino.

Javier

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Gerencia participativa y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017”, es un trabajo de investigación para obtener la licenciatura en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica es de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue: “La gerencia participativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017”. Para la investigación, la población en estudio estuvo definida por 76 trabajadores. En la investigación se determinó el uso de una muestra no probabilística censal de 76 trabajadores. El instrumento principal que se empleó en la investigación fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable. Los resultados evidencian que existe relación entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.410, representando una moderada asociación

El autor

Palabras claves: gerencia, calidad, servicio

ABSTRACT

This research work entitled: "Participative management and its relationship with the quality of service of workers of the company providing drinking water and sewerage services, Emapa Huacho 2017", is a research project to obtain a degree in Business Administration José Faustino Sánchez Carrión National University.

The methodology that was used is basic research is Basic, descriptive, correlational, non-experimental and the hypothesis was: "Participative management is significantly related to the quality of service of the company's employees. of potable water and sewage services, Emapa Huacho 2017 ". For the investigation, the study population was defined by 76 workers. In the investigation, the use of a non-probabilistic census sample of 76 workers was determined. The main instrument that was used in the investigation was the questionnaire, which was applied to the first and second variables. The results show that there is a relationship between participatory management and the quality of service of the workers of the drinking water and sewerage services company, Emapa Huacho 2017, due to the Spearman correlation that returns a value of 0.410, representing a moderate association

The author

Keywords: management, quality, service

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	13
1.2. Objetivos de la investigación.....	14
1.2.1. Objetivo general.....	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. Justificación de la investigación.....	14
1.3.1. Tecnológica.....	14
1.3.2. Técnica.....	14
1.4 Delimitaciones del estudio.....	15
1.5 Viabilidad del estudio.....	15
1.5.1 Evaluación Técnica.....	15
1.5.2 Evaluación Ambiental.....	15
1.5.3 Evaluación Financiera.....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes del estudio.....	17
2.1.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....	17
2.2. Bases gnoseológicas o científicas.....	22
2.2.1. Gerencia participativa.....	22
2.2.2. Calidad de servicio.....	33

2.3. Definición de términos	42
2.4. Sistema de hipótesis	43
2.4.1 Hipótesis general	43
2.4.2 Hipótesis específicas.....	44
2.4.3. Variables y su operacionalización.....	44
CAPITULO III METODOLOGÍA	46
3.1. Estrategias Metodológicas	46
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.	46
3.1.2 Diseño de Investigación	46
3.2.3 Población y Muestra.....	46
3.2.4 Método de investigación	48
3.2.5 Técnicas de recolección de datos	48
3.2.6. Forma de tratamiento y análisis de datos	49
CAPÍTULO IV RESULTADOS	50
4.1. Resultados descriptivo de las variables.	50
4.2. Generalización entorno la hipótesis central.....	59
CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
ANEXOS	73
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	74
MATRIZ DE DATOS	76
CUESTIONARIO.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable X	44
Tabla 2	Operacionalización de la variable Y	45
Tabla 3	Población del estudio	47
Tabla 4	Muestra de estudio	48
Tabla 5	Validación de expertos	49
Tabla 6	Gerencia participativa	51
Tabla 7	Planeamiento gerencial	52
Tabla 8	Organización gerencial	53
Tabla 9	Control gerencial	54
Tabla 10	Calidad de servicio	55
Tabla 11	La tangibilidad	56
Tabla 12	Confiabilidad	57
Tabla 13	Capacidad de respuesta	58
Tabla 14	Relación entre la gerencia participativa y la calidad de servicio	59
Tabla 15	Relación entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio	61
Tabla 16	Relación entre la organización gerencial y la calidad de servicio	62
Tabla 17	Relación entre el control gerencial y la calidad de servicio	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gerencia participativa	51
Figura 2	Planeamiento gerencial	52
Figura 3	Organización gerencial	53
Figura 4	Control gerencial	54
Figura 5	Calidad de servicio	55
Figura 6	La tangibilidad	56
Figura 7	Confiabilidad	57
Figura 8	Capacidad de respuesta	58
Figura 9	Relación entre la gerencia participativa y la calidad de servicio	60
Figura 10	Relación entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio	62
Figura 11	Relación entre la organización gerencial y la calidad de servicio	63
Figura 12	Relación entre el control gerencial y la calidad de servicio	66

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional se han producido cambios en el contexto social, económico, político, cultural y educacional, donde todo afecta y obliga a la adquisición de herramientas o perspectivas de acción, implicando cambios en las personas, en su forma de pensar, sentir y actuar, de manera de amoldarse a las exigencias actuales. Estos cambios comprometen la formación del individuo, de allí que se asume que el sector educativo, tiene una gran responsabilidad, por cuanto, se requiere adoptar las innovaciones, dándole adecuación a los enfoques modernos de la gerencia.

A nivel mundial la gerencia puede entenderse como la actividad de llevar a cabo el trabajo de una organización, por medio de una planificación en cualquier ámbito, especialmente en el empresarial. Ahora al hablar de gerencia, pero de manera participativa, se dice que es el proceso donde el gerente comparte su autoridad involucrando a sus subordinados y a la colectividad en la toma de decisiones, acentuando la comunicación activa de las personas y valiendo su experiencia y creatividad para solventar problemas significativos.

De la gerencia participativa en gran escala depende el desarrollo de un país, porque ha sido reconocida como la clave para el desarrollo sostenido, sustentable, próspero de la humanidad, es por eso, que por medio de ésta, se busca el equilibrio, la oportunidad y la equidad, que siendo un hecho social se ve afectada por el contexto en el cual está inmerso.

La administración moderna aporta a la gerencia todos los conceptos del proceso administrativo, a saber: planeación, organización, dirección, integración de personal y control, pero, también, conceptos relevantes que se integran en el proceso administrativo. La planeación es el primer paso dentro de este proceso. Chiavenato la define como: lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo. Por esta razón, la planeación es la primera función administrativa, y se encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarios para alcanzarlos de manera adecuada.

De la necesidad de ajustar la gerencia al ámbito empresarial, dentro de la sociedad peruana y la búsqueda de elevar los niveles de eficiencia dentro de estas instituciones, se ratifica la inclusión de la gerencia participativa en este contexto, ya que por medio de ésta, la sociedad, puede intervenir en la planeación y organización de las tareas pertinentes, que garanticen un eficaz proceso de calidad de servicio, porque el gerente participativo deberá compartir cierto poder para obtener apoyo, generando acciones combinadas con el fin de alcanzar resultados productivos para todos los involucrados en el proceso productivo.

La investigación se realizará en la empresa EMAPA Huacho quien durante la década del 80' la empresa Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado SENAPA, constituida como empresa matriz con empresas filiales y unidades operativas distribuidas en todo el país, ha sido la encargada de ejecutar la política del estado en el desarrollo, control, operaciones y mantenimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado en el medio urbano nacional.

EMAPA HUACHO nace cuando fue transferida de SENAPA, el 07 de Abril de 1993, teniendo como Alcalde de la Provincia al CPC. Carlos Meza Velásquez, quien también asumió la Presidencia del Directorio, hasta el año 1995. Posteriormente, el Sr. Izo Arakaki Oshiro fue elegido alcalde de la Municipalidad Provincial de 1996 al 1998, durante ese tiempo se desempeñó como presidente del Directorio el CPC Julio Barrera y el Ing. Nelson Chui Mejía (actual presidente de la Región Lima). De 1999 a Marzo del 2006,

recae la gobernabilidad de nuestra Provincia en la persona del Dr. Guillermo Agüero Reeves, quien asumió también la presidencia del directorio, lo acompaña el Lic. Víctor Hacen Bernaola, Ing. Eduardo Wari Cama, Arq. Pedro Morales.

En la actualidad se encuentra como alcalde provincial el Lic. Jorge Humberto Barba Mitrani y como Presidente del Directorio se encuentra el Ing. Manuel Isique Barrera, lo acompañan como Gerente General el Lic. Félix Bravo Montoya.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017?

1.1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017?
- ¿Qué relación existe entre la organización gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017?
- ¿Qué relación existe entre el control gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.
- Establecer la relación que existe entre la organización gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.
- Establecer la relación que existe entre el control gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Tecnológica

- Esta investigación servirá para dar a conocer que existe relación entre la gerencia participativa y los trabajadores de Emapa y ser modelo para otras empresas para que se involucren más a los gerentes y subordinados para amoldarse a las exigencias actuales de la empresa.

1.3.2. Técnica

- Su contribución será dar un mayor enfoque a la toma de decisiones compartidas para brindar un buen servicio al usuario.

1.4 Delimitaciones del estudio.

a. Delimitación temporal

Toda vez que la investigación debió ser desarrollada, aplicada e interpretada por el propio investigador, quien, a su vez, tenía que desempeñar un trabajo en un horario laboral rígido, generó que la disponibilidad de tiempo sea limitada. Sin embargo, la disposición a cumplir con la investigación hizo que se coordinaran horarios y espacios además de la ayuda de otros colegas para superar esta limitación.

c. Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación demandó una inversión económica que, dada su característica de autofinanciada por el propio investigador, tuvo ciertas limitaciones. A pesar de ello y, considerando la necesidad de aplicarla, se pudo costear los gastos asumiendo los gastos con ahorros personales.

1.5 Viabilidad del estudio.

1.5.1 Evaluación Técnica

En esta investigación de tesis se consideraron los elementos necesarios para su desarrollo, de acuerdo a lo establecido por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

1.5.2 Evaluación Ambiental

Debido a su naturaleza de investigación descriptiva netamente académica, no ha generado impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema.

1.5.3 Evaluación Financiera

El presupuesto de la investigación y su financiamiento estuvo debidamente garantizado por el investigador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes relacionados con la investigación

Antecedentes internacionales

Pérez (2011) en su trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas, titulado: La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “Flota Pelileo” – Ambato Ecuador.

El trabajo tuvo como objetivo: Determinar los factores que inciden en la calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes Flota Pelileo.

El tipo de investigación que se utilizó fue no experimental de corte transversal descriptivo correlacional . La muestra estuvo constituida por 277 usuarios de transporte, a quienes se les aplicó una encuesta; llegándose entre otras a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- El desarrollar estrategias de calidad del servicio es el principal factor de mejora para la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo tomando en cuenta que es muy importante en la creciente competencia.

- Determinar la situación actual en cuanto a la calidad del servicio, utilizando encuestas para lograr un mejor servicio. Analizar el grado de satisfacción del cliente, utilizando una investigación de campo que permita detectar las necesidades de los usuarios. Proponer Estrategias de Calidad de Servicio para

mejorar la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo.

Ramirez, Nigenda, & Nájera (1998) en la investigación: Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios. Este trabajo de investigación tuvo como **Objetivo:** Describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. **Material y métodos:** La información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994, que levantó información de 3 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. **Resultados:** Se encontró que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados.

Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18.2%) y los largos tiempos de espera (11.8%). **Conclusiones:** Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención.

Antecedentes nacionales

Campos (2013), En su investigación titulada: Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del hospital Santa María del socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes.

Esta investigación publicada en la revista Enfermería a la vanguardia por la facultad de enfermería de la Universidad Nacional san Luis Gonzaga de Ica, tuvo como **Objetivo:** Determinar la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, según el modelo SERVQUAL. **Material y Métodos:** Es un estudio Descriptivo correlacional, Transversal, la muestra estuvo conformada por 216 usuarios nuevos de 15 - 75 años de edad seleccionados intencionalmente, Se aplicó la encuesta SERVQUAL para recolectar los datos, cuestionario integrado comprendido en 5 partes, y 48 preguntas, se determinó mediante Alfa Cronbach, cuyo resultado fue 0,884 Se utilizó la estadística descriptiva, la media aritmética y la desviación estándar, se procesó la información utilizando Excel y el software estadístico SPSS 13.1, se utilizó el analizador chi cuadrado, la hipótesis se probó mediante t de student con un 5% de error muestral y 95% de nivel de confianza. Vincula las variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario. **Resultados:** El 75,4 % de los pacientes percibieron que el servicio de salud recibido fue de buena calidad, el 88,8% de ellos valoraron como buena las expectativas sobre la calidad de servicio, el 82,4%, de los pacientes manifestaron que estaban satisfechos con la atención recibida. **Conclusiones:** La calidad de servicio que brinda el Hospital Santa María del Socorro es buena, pero debe orientarse hacia la excelencia, para disminuir la insatisfacción del 15,3% de usuarios, es conveniente mejorar la calidad de servicio en todas sus dimensiones poniendo énfasis en la confiabilidad, y empatía del personal de salud. Se debe conservar y mejorar la buena imagen que tiene el Hospital para el 82,4% de los usuarios, con un trabajo corporativo y gestión administrativa eficaz y de mejora continua del servicio que presta.

Armas (2012), en su tesis: Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán- Departamento de La Libertad.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, para lo cual se formuló la siguiente interrogante: "¿De qué manera la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán?". Planteándose como respuesta al problema la siguiente hipótesis: La calidad de servicio influye de manera favorable en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán. Como material de estudio se consideró a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán (alrededor de 16 000); para determinar la muestra se aplicó el muestreo "no probabilístico accidental", cuyos elementos estuvieron conformados por 203 usuarios que utilizaron los servicios en un periodo de 30 días hábiles.

Como instrumento de recolección de información se diseñó una encuesta, cuya estructura estuvo dividida en dos partes. La primera, referida a la calidad de servicio y la segunda, referida a la satisfacción de los usuarios; ambas constituidas por 10 preguntas cada una. Como consecuencia del estudio se pudo llegar a la siguiente conclusión, que la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán no es del todo satisfactoria, y esto se debe al fuerte contenido político en las decisiones que se toman y que no permiten mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad.

Ibarra (2011), en su tesis de posgrado: Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima. Realizó un estudio cuyos objetivos fueron determinar la relación existente entre las dimensiones del planeamiento estratégico: Diagnóstico situacional y análisis FODA, con la gestión de la calidad.

El diseño que utilizó en su investigación fue no experimental, de tipo básico y con un nivel de investigación correlacional. La muestra estuvo conformada por 65 docentes de la Institución educativa Kumamoto distribuidos de la siguiente

manera. 24 de primaria y 41 de secundaria, a quienes se les aplicó dos cuestionarios estructurados como medición y que constó de dos aspectos: La evaluación del PEI, FODA y la gestión administrativa propiamente dicha, y la medición de la planeación, organización, dirección y control.

Llegó entre otras a las siguientes conclusiones: Que existe relación significativa entre las dimensiones del planeamiento estratégico y la gestión de la calidad en dicha Institución Educativa. Por otro lado se comprobó que existe una participación muy escasa por parte de los docentes en los procesos de elaboración de los documentos de planificación estratégica.

Traverso (2008), en su tesis de maestría en administración y dirección de empresas titulada: Calidad de servicio y satisfacción dl usuario de Electrosur S.A, en las regiones de Moquegua y Tacna. El objetivo de la investigación efectuada fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de Electrosur S.A., en las regiones de Moquegua y Tacna. Para ello, la calidad de servicio se define sobre la base de la percepción de calidad que el cliente o usuario tiene del servicio eléctrico. Y la satisfacción del usuario se define sobre la base de la medida en que el servicio eléctrico permite al usuario realizar acciones cotidianas. El estudio parte del supuesto de que la percepción de la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario del servicio. Para efectos de la contrastación de la hipótesis, el estudio se planteó como investigación no experimental, con diseño transaccional correlacional explicativo.

Se trabajó con una muestra probabilística estratificada de 384 usuarios residentes en las ciudades de Tacna, Moquegua e Ilo. Para el trabajo de campo se utilizó un instrumento de elaboración propia, basado en el enfoque de métodos múltiples, validado por juicio de expertos.

Como conclusión general se encontró que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de Electrosur. El estudio sirvió de orientación para que otros investigadores continúen el proceso de acercamiento al tema; así como para que funcionarios y ejecutivos relacionados con las empresas de servicios eléctricos y de servicios en general, alcancen un

mejor entendimiento acerca de los principios que sustentan la satisfacción del cliente o usuario de un servicio.

2.2. Bases gnoseológicas o científicas

2.2.1. Gerencia participativa

2.2.1.1. Definición de Gerencia

El término gerencia, se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control, con el propósito de aprovechar sus recursos humanos, físicos y financieros, para alcanzar objetivos comunes. (Ruiz, 1992, p. 27)

Por su parte, Bonilla, (2004), expresa que “la Gerencia es un proceso interactivo que otorga al individuo y a los grupos la responsabilidad de crecer y desarrollarse en un ambiente organizacional apto para el aprendizaje”. (p. 64)

2.2.1.2. Definición de Gerencia participativa

La gerencia participativa, es asumida como aquella que busca propiciar un ambiente lo suficientemente dinámico, interactivo, crítico y reflexivo que propicie la búsqueda de la calidad y la excelencia; por lo que esta gerencia se enfoca en que cada uno de los actores educativos asuman el liderazgo compartido en la planificación, organización, dirección, evaluación y control, el cual debe ser desarrollado bajo un ambiente de comunicación, motivación, reflexión crítica y autorregulación durante el proceso que implica la construcción y reconstrucción de los saberes y el desarrollo de competencias. (García, Martín, Iglesias y Vásquez, 2009, p. 26).

Por eso, la gerencia participativa como promotora de los aprendizaje en el aula y de todas las funciones colaborativas y participativas realizadas por los actores educativos (docentes, estudiantes, padres, representantes, directivos, entre otros), es la que permite la conformación y mantenimiento de un ambiente propicio para el desarrollo, la instrucción y el aprendizaje con

criterios de calidad y excelencia. (García, Martín, Iglesias y Vásquez 2009, p. 39).

Es por ello, que dentro de este contexto, el gerente, aparece como un líder importante para alcanzar la integración del personal de la institución y la comunidad, con la finalidad de que funden equipos de trabajo en la toma de decisiones compartidas. Por consiguiente, el gerente debe tener la capacidad de dirigir, contemplando los procesos de cambio, para responder y desarrollar competencias que le permitan ser un valioso gerente participativo, mediante la aplicación de la integración.

La gerencia se ocupa de definir y establecer estrategias para lograr las metas, coordina las actividades de los grupos. Igualmente implica ideas, iniciativas, sentimientos que se traducen en propósitos, tiene una dimensión creativa ya que no está condicionada por esquemas y normas inflexibles. Por consiguiente gerenciar es el balance adecuado de procedimientos (métodos) y resultados del esfuerzo y del logro de un proceso administrativo. En este sentido Robbins (1999) señala que para los gerentes contemporáneos mejorar la calidad y la productividad requiere de la participación de los empleados.

Dentro de ésta perspectiva se encuentra el modelo de Gerencia Participativa e integral, el cual se presenta como un modo de abordar personas, recursos, procesos, información en el menor tiempo para el logro de los objetivos. En tal sentido, afirma Sallenave (1994:4) “La Gerencia Integral es el arte de relacionar todas las facetas del manejo de una organización en busca de una mayor competitividad”.

Para lograr la participación activa debe existir entre las personas el deseo y la aceptación al cambio y responsabilizarse conscientemente con él, dicho de otro modo, la existencia en el personal de la organización de aptitudes y actitudes dispuestas al cambio, facilita sin duda el proceso de participación, la resistencia al cambio se debilita cuando el individuo está totalmente involucrado y comprometido en provocar ese cambio, ya que valora la

necesidad del mismo; y en el caso de que tenga éxito, el empleado también tendrá mucho que ganar.

La Gerencia Participativa como método no es nuevo, ha evolucionado a través del tiempo, desde la Revolución Preindustrial ya se hablaba de ella y, en las primeras etapas de la Revolución Industrial en Inglaterra y EEUU, a principios de 1800 era considerada una alternativa en el campo de la administración

La gerencia participativa es un aspecto importante en una empresa por la naturaleza de las funciones cumplidas en beneficio de la sociedad. El rol del gerente como promotor social está vinculado al logro de una nueva visión de escuela, proyectada esta hacia su entorno (Covey, 1994; Romero, 1996; Robbins, 1998; Márquez, 2006).

La gerencia participativa se relaciona con la gestión institucional, entendida como la búsqueda de la productividad administrativa y académica, a partir de un nuevo concepto de la acción gerencial que rompe con la dirección vertical y realiza la toma de decisiones compartidas entre los actores de la escuela, es decir, los directores, docentes, personal administrativo, obreros, alumnos, padres y/o representantes y miembros de la comunidad en general. Este modelo permite el desarrollo de una adecuada y oportuna instrumentación de estrategias que evita las asincronías en la ejecución de actividades (Covey, 1994; Romero, 1996; Robbins, 1998; Márquez, 2006).

2.2.1.3. Funciones de un gerente

Planificación: Cuando la gerencia es vista como un proceso estratégico organizacional, la planeación es la primera función que se ejecuta. Por esta razón, Barrera (2005), opina que la planificación “es la actividad continua relacionada con el acto de prever, diseñar, ejecutar y evaluar propósitos y acciones orientados hacia fines determinados”. (p. 54)

En tanto que, planificar concierne a la tarea de establecer en el plan, los propósitos, acciones, inquietudes, aspiraciones, en fin, los aspectos

conectados con las motivaciones, las necesidades y las expectativas de un contexto.

Organización: para llevar a término la aplicación de los programas y desarrollarlos, una vez que estos han sido creados, es imperioso crear una organización, con la finalidad de determinar en gran dimensión, el que los programas sean adecuados. A su vez, los objetivos de una organización educativa y los planes que permiten su realización, ejercen una influencia directa sobre las características y la estructura de la institución.

Es por eso, que para Robbins (1998), la organización “incluye determinar las tareas que deben hacerse, quien tiene que hacerlas, como deben agruparse las tareas que deben hacerse, quién debe reportarle a quién y en qué lugar de la organización se tomarán las decisiones”. (p. 37).

Dirección: es definida por Daft (2004), como aquella función que consiste “en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales” (p. 7), en el ámbito educativo esta función busca que la escuela se inserte en la comunidad, para que se desarrollen y compartan opiniones, con el fin de formular objetivos comunes, que consoliden los objetivos de la Institución educativa y la comunidad.

Ahora bien, una vez que se han creado los objetivos y diseñados los planes, el gerente debe de dirigir, para que se realicen las tareas necesarias para lograr los objetivos, pero antes debe de haber cumplido con la planeación y organización. Desde el punto participativo, esta fase del proceso según Chiavenato (2009), “coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas” (p. 72), esto con el propósito de que el proceso de enseñanza se lleve armónicamente por todos los actores involucrados y así de manera eficaz y eficiente se alcancen los objetivos de la empresa.

Control: es aquella función que Daft (2004), la define como el proceso que busca “vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de las metas y tomar las medidas correctivas que

vayan necesitándose” (p. 7). Por lo que, el gerente educativo debe asegurarse que la institución educativa se dirija de manera correcta para alcanzar las metas, y esto se logra por medio de la participación, ya que al intervenir la familia con la escuela se logra una mejor vigilancia y control de los objetivos, para luego si se presenta alguna debilidad ellos mismos se encarguen de corregirla o rectificarla.

2.2.1.4. Dimensiones de la gerencia participativa

Dimensión 1: Planeamiento gerencial

En cuanto a la planificación como estrategia para la mejora continua, Manes (2011) considera como requisitos esenciales:

- La dirección de la organización se debe sentir realmente convencida de que es posible mejorar la gestión institucional.
- El camino más apropiado para obtener el compromiso hacia el proceso de mejora continua de todos los miembros de la organización es propiciar una gestión participativa.
- Los individuos que anteponen sus intereses personales a los institucionales o sabotean los procesos de cambio, no son aptos para alcanzar los objetivos de mejora continua.
- El proceso de mejora debe instalarse formalmente en la organización, respetándose los beneficios pactados con los colaboradores para mantener los estándares definidos de calidad.
- La prevención debe ser responsabilidad de todos los miembros de la institución en un marco de desarrollo organizacional. (p. 49)

Esto significa que la gerencia participativa se enfoca hoy en día más en la relación con los trabajadores para poder contribuir y desarrollar un buen manejo en la gestión empresarial.

Dimensión 2: Organización gerencial

La organización, según Amarante (2000):

Implica el diseño de la estructura formal para el desarrollo de la gestión de la institución educativa, facilitando la integración y coordinación de las actividades de los docentes, estudiantes y otros agentes; y el empleo de los recursos para desarrollar los procesos, programas y proyectos, que involucran la división del trabajo y de funciones, a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad y un esquema de las relaciones entre sus actores y con su entorno (p. 43).

Esto significa que toda organización debe realizar una adecuada gerencia para dar facilidades para el desarrollo y logros contando con el apoyo de los trabajadores para los objetivos de la empresa.

Dimensión 3: Dirección gerencial

Para Graffe (2002):

La dirección, asociada con el liderazgo, la motivación y la creación de un clima organizacional por parte del directivo, que integre las potencialidades de los diferentes sujetos, a partir del compromiso de todos con el proyecto para mejorar el servicio y la administración de los recursos de la organización (p. 46).

La gerencia participativa debe tener en cuenta el aspecto fundamental de los subordinados para un adecuado liderazgo en la orientación y realización que debe realizarse para el beneficio de la empresa.

Dimensión 4: Control gerencial

Según Ruiz (2000):

El control y seguimiento de la gestión, para asegurar la ejecución de la programación de acuerdo al esquema de responsabilidades y distribución del trabajo que se diseñó, para lograr los objetivos y metas asignados a los diferentes actores o unidades de la organización, e introducir ajustes a la programación y a la asignación de recursos. (p. 57)

Esto significa que la gerencia debe considerar el control y seguimiento de los trabajos de gestión con la finalidad de brindar un eficiente trabajo administrativo y así como el objetivo de brindar un buen servicio a los usuarios en general.

2.2.1.5. El Liderazgo gerencial

La aspiración normal de todas las instituciones educativas es el liderazgo. Una institución líder es lo ideal, dirigida también por líderes cuya influencia va más allá de los límites formales de la institución, trátase de escuela, colegio, instituto o universidad.

Dave Ulrich, Jack Zenger y Norm Smallwood consideran que la mejor manera de fijar lo que dará como resultado el liderazgo es señalando algunos atributos relacionados con lo que el líder debe ser, saber y hacer. Tales atributos consisten en:

- Fijar el rumbo. Los líderes posicionan su institución hacia el futuro. Prever el futuro implica predecir y jugar con diversas influencias, entre ellas la clientela, la tecnología, las regulaciones, los competidores, los inversionistas y proveedores. Dirigiéndose a este estado futuro, los líderes deben posicionar sus instituciones de modo que formen una identidad propia y única y generen valor para todos los que tengan intereses en ellas. Muchas son las expresiones que describen tal estado

futuro: visión, misión, estrategia, aspiración, destino, previsión, principios, etc.

Los líderes que fijan el rumbo saben y hacen por lo menos tres cosas: comprenden los sucesos externos, se enfocan en el futuro y convierten la visión en acción.

- Demostrar carácter personal. Indudablemente, los líderes tienen carácter. Los seguidores necesitan líderes en quienes puedan creer, con quienes puedan identificarse y en quienes puedan tener confianza. Es lo que se denomina también "credibilidad" y encierra a su vez atributos como honestidad, capacidad de inspirar, imparcialidad, capacidad de apoyar a otros. Los líderes de carácter viven los principios de su organización practicando lo que predicán; poseen y generan en los demás una imagen positiva de sí mismos y exhiben capacidad cognoscitiva y encanto personal en alto grado.
- Movilizar la dedicación individual. Los líderes convierten una visión en hechos haciendo que otros se comprometan. Traducen las aspiraciones futuras en aquellas conductas y acciones cotidianas que se le exigen a cada empleado. De esta manera, los empleados se comprometen a armonizar sus acciones con las metas organizacionales y se dedican a poner el corazón, el alma y la mente en los propósitos de la organización. Los líderes han de forjar relaciones colaborativas, han de compartir el poder y la autoridad y han de manejar la atención. Los líderes tienen que ayudar a los individuos a ver y sentir cómo sus aportes contribuyen al logro de las metas de la entidad.
- Engendrar capacidad organizacional. La capacidad organizacional se refiere a los procesos, prácticas y actividades que crean valor para la organización. Los líderes tienen que ser capaces de traducir el rumbo organizacional en directivas, la visión en práctica y el propósito en proceso. La capacidad representa la identidad de la empresa o institución educativa tal como la perciben tanto los empleados como los clientes o usuarios. Exige líderes que exhiban por lo menos estas habilidades: forjar la infraestructura organizacional, aprovechar la diversidad, desarrollar

equipos, diseñar sistemas de recursos humanos y hacer realidad el cambio.

2.2.1.6. Características del buen líder

El gerente con características de buen líder confronta las situaciones de trabajo con sentido de equidad, de justicia, y con máxima objetividad, tratando de juzgar el trabajo y no a las personas. Mantiene en todo momento el control de las riendas de su liderazgo administrativo, fomentando a la vez una comunicación abierta y franca con sus subordinados con el propósito de intercambiar ideas sobre el curso de acción que debe seguir la organización y explicarles la razón de sus decisiones. Un buen líder siempre toma en consideración las sugerencias que le hacen sus subordinados y se ocupa de lograr el consenso del grupo de trabajo en vez de limitarse a obtener un voto mayoritario a su favor.

El director o jefe está ejerciendo continuamente su influencia en el desarrollo de las actividades de la organización, lo cual establece el tono y el clima de interacción entre los miembros de su grupo de trabajo. Su estilo invita a la imitación por los otros gerentes en jerarquía subordinada. Si el jefe máximo actúa en forma constructiva, objetiva y con sentido de justicia, los supervisores tratarán de actuar del mismo modo y los otros subordinados reaccionarán con actitudes y comportamientos positivos hacia sus jefes y hacia la organización en general.

El gerente es el arquitecto de la moral de la organización; el que provee la energía vital a toda la organización. Es un funcionario público que se debe fundamentalmente al pueblo, con una responsabilidad suprema por su agencia y que por la naturaleza de su trabajo y por la autoridad y facultades que le han sido conferidas, puede lograr la materialización de los propósitos de su organización desarrollando a su personal hasta alcanzar una productividad óptima que garantice el mejor servicio a los ciudadanos a quienes sirve.

2.2.1.7. La Empresa Prestadora de Servicios de agua potable y alcantarillado EMAPA Huacho

A. Misión y Visión

Visión

Llegar a ser una Empresa líder en el entorno Nacional y modelo de eficiencia en la Gestión a nivel Nacional e Internacional, buscando la integración de la totalidad de los Distritos de la Provincia de Huaura, con una posición económica financiera sólida, viable y auto sostenida, que brinda un excelente servicio a la colectividad, siendo su principal centro de atención, sus clientes.

Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población dentro del ámbito de su competencia, administrando eficientemente el Servicio de agua potable, recolección final de las aguas servidas y excretas de la Ciudad, propiciando la preservación del medio ambiente, procurando la satisfacción global e implementando las oportunidades de negocios que posibiliten el desarrollo sostenido local y regional”.

B. Objetivos estratégicos

- 1) Brindar el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en Óptimas condiciones en todo el Ámbito de la EPS en Calidad, Cobertura y Continuidad:
 - Mejorar la calidad del Agua.
 - Ampliar la Cobertura de Agua Potable y alcantarillado.
 - Mejorar la presión de Agua Potable
 - Mejorar la Continuidad del Servicio de Agua Potable.

- 2) Optimizar la Gestión Comercial en la Facturación, cobranzas y Atención al Cliente:

- Disminuir la morosidad a niveles razonables.
- Incrementar la Micromedicación en todas las localidades de la EPS.
- Mejorar la eficiencia en la Gestión Comercial.

3) Consolidar la Capacidad Empresarial y el Autofinanciamiento de la EPS:

- Generar Capacidad de Autofinanciamiento de la Empresa.
- Bienes Patrimoniales de la Empresa debidamente Saneados.
- Personal Capacitado y Motivado.
- Eficiencia en la Ejecución y Liquidación de Obras.

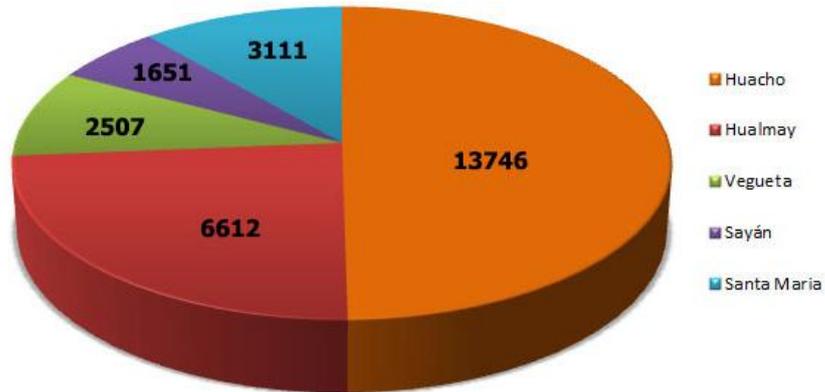
4) Ejecución de proyectos de Inversión de infraestructura sanitaria en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública, según las necesidades de la comunidad y la Empresa:

- Rehabilitación y mejoramiento de Redes de Agua Potable y Alcantarilla
- Ampliación de Infraestructura Sanitaria en todas las localidades de la Empresa.

5) Preservación del medio ambiente

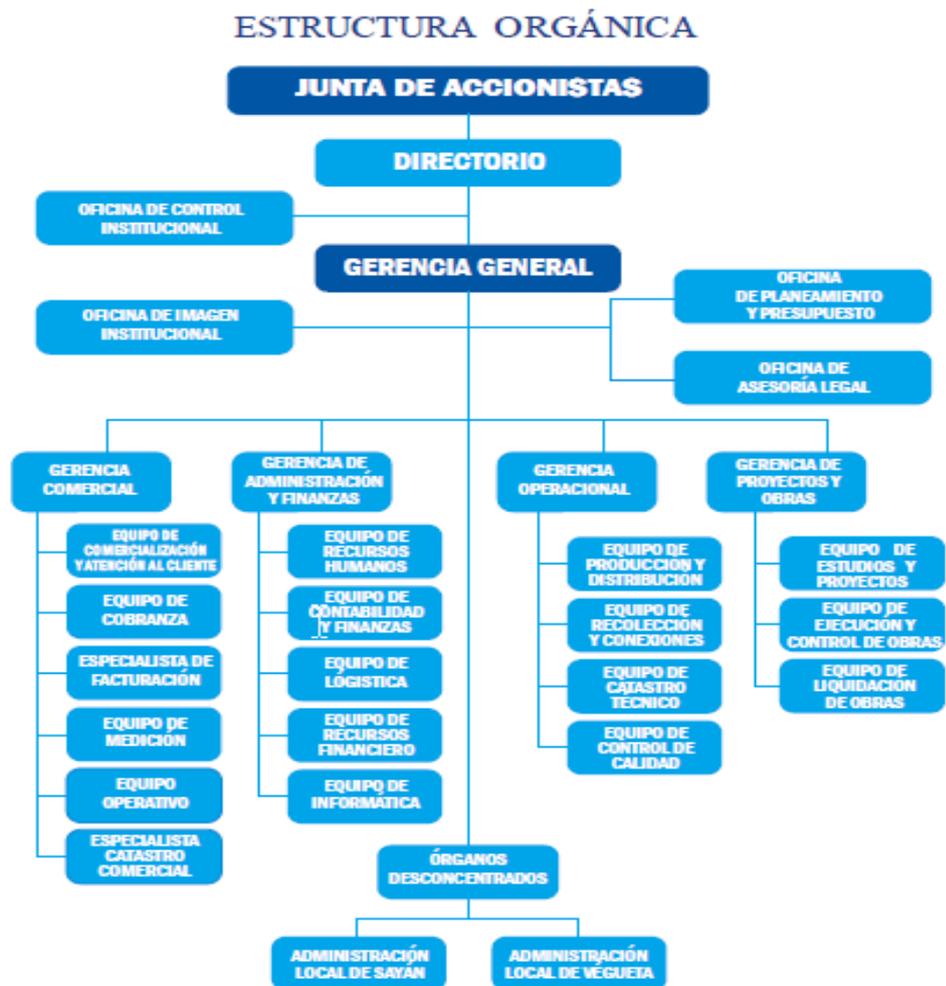
C. Ámbito de la Empresa Prestadora de Servicios

La Empresa Prestadora de Servicios EMAPA HUACHO S.A. tiene como Ámbito de la Jurisdicción en la provincia de Huaura en los Distritos de Huacho, Hualmay, Santa María, Sayán y Végueta. Dentro del Departamento de Lima, perteneciente a la Región Lima Provincias.



DISTRITO	Huacho	Hualmay	Vegueta	Sayán	Santa María
N° DE CONEXIONES	13746	6612	2507	1651	3111

D. Organigrama de EMAPA Huacho



2.2.2 Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de calidad

Se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad para finalmente construir la más pertinente para el presente estudio. Horovitz (1991) señala que la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Representa a su vez la medida en que se logra dicha calidad

Por otro lado Las Normas ISO 9000 (2000) definen la calidad como: El grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Montgomery (1985) sostiene que calidad es el grado en el que los productos y servicios cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza. Dicho autor distingue entre calidad de diseño y calidad de conformidad. La primera refleja el grado en que un producto o servicio posee aquellas características en las cuales se pensó al crearlo. La segunda refleja el grado en el cual el producto o servicio está de acuerdo con la intención del diseño.

Del mismo modo De la Parra (2006) afirma que la calidad se entiende por la acumulación de actos de servicios, es decir, la acumulación de experiencias satisfactorias repetidas. Es importante que la gente no compra productos sino satisfacciones, no existe por lo tanto la calidad sin servicio, sin satisfacción plena del cliente.

El concepto de calidad implica necesariamente juicios de valor. Es un concepto que contiene mucho de subjetividad, multidimensional o multivariable, lo que lleva a distinguir que existen distintas percepciones de los usuarios como docentes, alumnos, personal administrativo etc., distintos grados de calidad y distintas dimensiones o variables.

2.2.2.2 Servicio

Resulta complicado definir qué es un servicio ya que, a diferencia de los productos, no son tangibles, no pueden verse ni tocarse. En los servicios no

se da la transferencia de la propiedad. Entre las muchas definiciones de servicio se encuentran las siguientes:

“Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor de) el receptor del servicio” (Lovelok, 2001, p.4).

Actividad o serie de actividades que son de naturaleza intangible que normalmente, pero no necesariamente, toman lugar en las interacciones entre el cliente y los empleados y/o recursos o bienes físicos del proveedor del servicio, los cuales son suministrados como una solución a un problema del cliente (Gronroos, 1994).

En términos más aplicados, servicio es definido como: “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler , 1997, p. 656)

El servicio puede ser entendido entonces como una actividad de naturaleza intangible que se realiza a través de la interacción entre el usuario y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

La calidad en una organización y/o institución cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de algunas especificaciones requeridas. Cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario.

Características específicas de los servicios

Una manera de entender la diferencia entre un producto y un servicio es conociendo las características propias de los servicios, los cuales son:

- No son tangibles aun cuando involucren productos tangibles.

- Son personalizados
- Involucran al usuario, a quien el servicio se dirige
- Se producen conforme a la demanda
- Son producidos y consumidos al mismo tiempo
- No pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.
- Son perecederos no pueden ser guardados o almacenados
- No pueden ser inspeccionados o probados previamente.
- No producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.
- Las deficiencias en la calidad de servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.
- No pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.
- Se basan en el uso intensivo de la mano de obra.

2.2.2.3 Calidad de servicio

En los últimos años, han sido muchas las propuestas al respecto de la definición de la calidad de servicio. De hecho, las divergencias existentes en torno a su conceptualización han sido, junto a su dimensionalidad y la forma de hacerla operativa, los tres aspectos que han centrado gran parte del debate científico en torno a este constructo.

No obstante, a pesar de las diferencias, la mayoría confluye en considerar el carácter subjetivo de la misma y en el hecho de estar determinada por la percepción del cliente (calidad percibida).

La calidad de servicio es un concepto muy complejo que comprende tanto los elementos tangibles e intangibles que perciben los usuarios y/o clientes al recibir un servicio.

Alguna de las formas como se ha definido la calidad de servicio son:

La calidad de servicio ocurre en la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa, existiendo tres dimensiones: calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva (Lehtinen y Lehtinen, 1982).

Horovitz (2000) refiere que la calidad del servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio. La calidad de servicio constituye la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos de los usuarios y la percepción del conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal

La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993)

Grönroos (1994) planteó que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa. En ellas, se recogen los atributos que pueden influir en la percepción de un cliente ante un servicio. La imagen es importante para medir la calidad percibida, ya que relaciona la calidad con la imagen corporativa. A esta posición se le conoce como el modelo nórdico.

La calidad de servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado. Cronin y Taylor (1994) afirman que:

La calidad del servicio debe ser una medida de desempeño tomando únicamente las percepciones y no de la diferencia entre expectativas y desempeño; expresan que percepciones menos expectativas es una base inapropiada para usar en la medición de la calidad del servicio (p. 125).

La calidad del servicio constituye para muchas organizaciones una cualidad que les permite diferenciarse y cautivar a sus clientes, adquiriendo relevancia como variable diferenciadora que incide sobre las decisiones de los consumidores y sobre los resultados de un negocio. Para otras organizaciones

la calidad en el servicio es un fin directo para satisfacer las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía, como es, por definición, el caso de los servicios públicos.

Las organizaciones, en general, instituciones y empresas prestadoras de algún servicio, preocupadas de la calidad de las prestaciones que ofrecen, aplican encuestas y otros procedimientos que les permiten conocer las opiniones de sus usuarios acercándose a conocer qué es lo que un cliente busca de un servicio y a la vez cuál es el grado de satisfacción respecto a éste.

Modelos de medición de la calidad en los servicios

a) El modelo SERVQUAL (Service Quality)

El modelo diseñado para la evaluación de la calidad de servicio percibida más ampliamente difundida es el de Parasuram et al. Por medio de investigaciones con grupos de enfoque Valrie Zeithaml, Leonard Berry y A. Parasuraman (1990), Establecen que la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus las expectativas del consumidor.

El SERVQUAL es un cuestionario con 22 preguntas estandarizadas para la medición de la Calidad del Servicio. La puntuación de cada ítem, que representan la calidad de servicio percibida, viene determinada por la diferencia de puntuación entre sus percepciones y sus expectativas, ambas medidas en una escala Likert de 7 puntos, cuyos extremos son “fuertemente en desacuerdo” (1) y “fuertemente de acuerdo” (7)

Identificaron cinco dimensiones que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de un servicio que son las siguientes:

- a) **Confiability.-** Es la capacidad de cumplir con el servicio prometido, en primera y correctamente.

- b) **Capacidad de respuesta (Tiempo).**- Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápidamente, en el momento oportuno.
- c) **Seguridad.**- Conocimientos y atención mostrada por el personal administrativo y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- d) **Empatía.**- Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.
- e) **Elementos Tangibles.**- Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de información que intervienen o se utilizan en la prestación del servicio.

Ecuación de la calidad

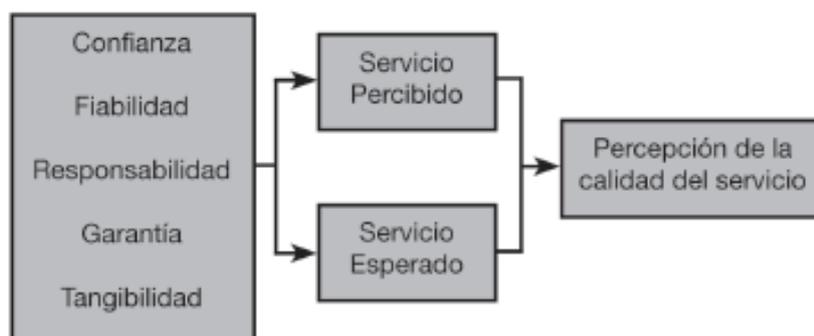
Para evaluar la calidad de un servicio, los clientes utilizan sus expectativas como parámetros de medición: Comparan lo que esperaban con lo que recibieron.

El enfoque metodológico de SERVQUAL se representa matemáticamente así:

$$\text{Calidad} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

En función del resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, pueden producirse tres situaciones distintas:

- Si las percepciones o prestación del servicio superan a las expectativas de los usuarios, se encontrarán satisfechos.
- Si las percepciones o prestación del servicio son iguales a las expectativas no habrá satisfacción, porque se habrá recibido lo que se esperaba.
- Si las percepciones o prestación del servicio son inferiores a las expectativas se producirá insatisfacción.



F

Figura 1. Modelo SERVQUAL

Nota: De Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 p.26)

b) El modelo SERVPERF (Service Performance)

Este modelo fue desarrollado por Joseph Cronin y Steven Taylor en 1992, está inspirado en el modelo SERVQUAL se basa en los ítems contenidos en ese modelo, en donde se pide al consumidor que evalúe el servicio con una escala Likert que va desde el 1 (muy en desacuerdo) hasta el 7 (muy de acuerdo).

El modelo SERVPERF utiliza un único cuestionario de 22 ítems de la escala original SERVQUAL diseñado para medir las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio, es decir considera las percepciones del cliente como el único factor determinante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio, sin que sea necesario medir las expectativas previas de los individuos encuestados.

En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio. El SERVPERF es una escala válida y fiable para operacionalizar el constructo calidad de servicio percibido e identificar áreas estratégicas o dimensiones de la calidad de servicio que deben ser tenidas en cuenta en el proceso de adopción de decisiones organizativas.

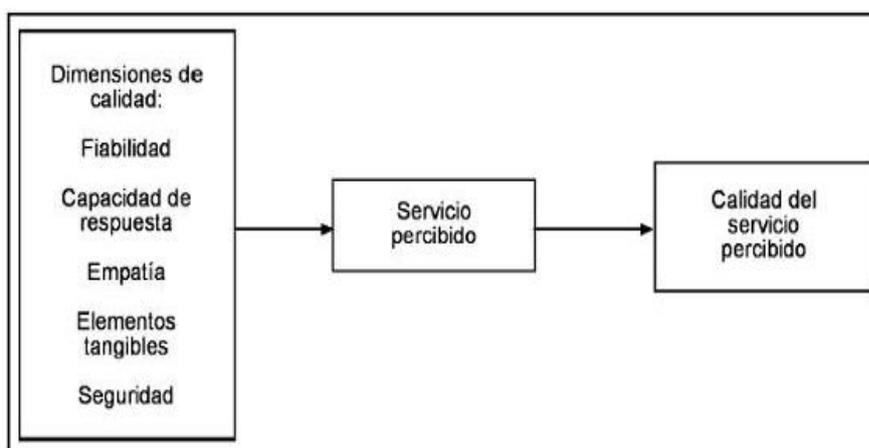


Figura2. Modelo SERVPERF
 Nota: De Cronin y Taylor (1992)

2.2.2.4 Gestión de la calidad de servicio

Es el conjunto de actividades que las Instituciones determinan como política de calidad, los objetivos y las responsabilidades proporcionando de forma consistente, una calidad de servicio superior a la de la competencia. La Gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo: La planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

La clave de una buena Gestión de la calidad de servicio reside en igualar o superar las expectativas de los usuarios en cuanto a calidad de servicio, que se forman en base a la publicidad de las Instituciones. Los usuarios quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal administrativo es inferior a las expectativas de los usuarios, perderán interés en hacer uso de estas entidades sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas.

La gestión de la calidad de servicio permite conocer al usuario, sus necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los usuarios, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos usuarios y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

Dentro de ese contexto Drucker (1990), sostiene que “el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas” (p.41)

2.3. Definición de términos

a. Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Es tener el deseo de servir al cliente oportunamente.

b. Confiabilidad

Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores.

c. Elementos tangibles

Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente.

d. Empatía

Es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

e. Expectativas

Es el conjunto de posibles resultados esperados por los clientes y/o usuarios como consecuencia de la prestación de un servicio.

f. Gestión de la calidad

Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

g. Lealtad

La lealtad es el grado en el cual un cliente exhibe un comportamiento de compra repetido hacia un proveedor de productos o servicios, y posee una disposición actitudinal positiva hacia dicho proveedor.

h. Rendimiento percibido

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

i. Satisfacción del usuario

Es la comparación entre la calidad percibida y la calidad esperada por los usuarios de un servicio o producto entregado.

j. Seguridad

Se refiere a que los conocimientos, atención y habilidades mostrados por los empleados, inspiren credibilidad y confianza. Es el resultado de asignar a un cargo a la persona adecuada, competente y con las fortalezas personales necesarias.

k. Servicio

Es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico.

l. Usuario

Es todo individuo que utiliza algún tipo de objeto o servicio ya sea público o privado

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gerencia participativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El planeamiento gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017
- La organización gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017
- El control gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

2.4.3. Variables y su operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Planeamiento gerencial	• Planeamiento de documentos	5	Deficiente	5 -9
	• Diagnóstico situacional		Aceptable	10 -14
	• Plan de trabajo		Eficiente	15 -20
Organización gerencial	• Matriz FODA	5	Deficiente	5 -9
	• Capacitación para trabajadores.		Aceptable	10 -14
			Eficiente	15 -20
Control gerencial	• Dirección adecuada	5	Deficiente	5 -9
	• Actualización		Aceptable	10 -14
	• Práctica la		Eficiente	15 -20

autocritica			
Gerencia participativa	15	Deficiente	15 -31
		Aceptable	32 -47
		Eficiente	48 -60

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
La tangibilidad	• Equipos modernos	5	Pésimo Aceptable Excelente	5 -9 10 -14 15 -20
	• Instalaciones físicas atractivas			
	• Apariencia del personal			
	• Material informativo			
Confiabilidad	• Cumplimiento del servicio prometido	5	Pésimo Aceptable Excelente	5 -9 10 -14 15 -20
	• Grado de compromiso			
Capacidad de respuesta	• Solución rápida a problemas	5	Pésimo Aceptable Excelente	5 -9 10 -14 15 -20
	• Servicio rápido y ágil			
	Calidad de servicio			

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Estrategias Metodológicas

3.1. Tipo y Nivel de Investigación.

El tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo – correlacional, ya que se orienta a determinar la relación de una variable con otra.

Por la modalidad del procesamiento de la información es cuantitativa porque hace uso de procedimientos numéricos y estadísticos, establece la relación estadística entre las variables de estudio y sus indicadores; porque emplean la encuesta a los trabajadores de Emapa.

3.1.2 Diseño de Investigación

Sabino, (1979) señala que “El diseño es un método específico, una serie de actividades sucesivas y organizadas, que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación” (p.64) Es entonces una estrategia que determina el investigador que orienta las etapas de la investigación. Más adelante agrega Sabino (op.cit) que “ los dos diseños más recomendados son: diseños bibliográficos y diseños de campo,...” (p.72).

El estudio corresponde al diseño no experimental correlacional, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables.

3.2.3 Población y Muestra

Población

Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Así mismo la define Balestrini Acuña (1998) como “Un conjunto finito o

infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes” (p.123).

La población está constituida por 76 trabajadores de la Oficina EMAPA HUACHO 2017

Tabla 3

Población del estudio

Trabajadores	Cantidad
Gerente general	1
Profesionales	10
Técnicos Administrativos	10
Auxiliar administrativo	25
Administrativos	30
Total	76

Fuente: Oficina EMAPA Huacho 2017.

Muestra

La muestra se considera censal, pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son considerada como muestra

Tabla 4

Muestra de estudio

Trabajadores	Cantidad
Gerente general	1
Profesionales	10
Técnicos Administrativos	10
Auxiliar administrativo	25
Administrativos	30
Total	76

Fuente: Oficina EMAPA Huacho 2017.

3.2.4 Método de investigación

El método empleado en este estudio fue el deductivo, porque se realizó una construcción teórica del objeto de estudio, asimismo, el diseño descriptivo - correlacional, la operacionalización de las variables y la discusión de los resultados fueron determinados por la construcción realizada sobre los datos recogidos por los instrumentos, sin olvidar que estos datos se presentaron en forma sistematizada en tablas estadísticas, figuras y sus respectivos análisis interpretativos que posibilitaron la validación de las hipótesis con los estadísticos pertinentes. (Hernández et al, 2010).

3.2.5 Técnicas de recolección de datos

Instrumentos utilizados

La técnica empleada en el desarrollo del presente estudio fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el Cuestionario

Para medir la variable gerencia participativa, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

Para medir la variable calidad de servicio, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

a. Validez de los instrumentos

La validez del cuestionario, según Ramirez, T(2007), indica que fue de tipo lógico puesto que se analizará las preguntas mediante juicios de expertos para

determinar si son apropiadas para evaluar los elementos o propiedades que se pretendían observar en términos de una categorización de las necesidades observadas, las cuales hicieron posible construir las preguntas del cuestionario, y su validación respectiva.

Por tanto para la validación de nuestro instrumento se realizó en base a estos conceptos teóricos, utilizando para ello procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de nuestro respectivo instrumento.

Tabla 5:

Validación de expertos

	Expertos	Calificación Promedio (%)
1.	Experto 1	92%
2.	Experto 2	91%
3.	Experto 3	90%
Promedio General		91%

3.2.6. Forma de tratamiento y análisis de datos

a. Descriptiva

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleará las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 21.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas

Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo de las variables.

TABLA 6

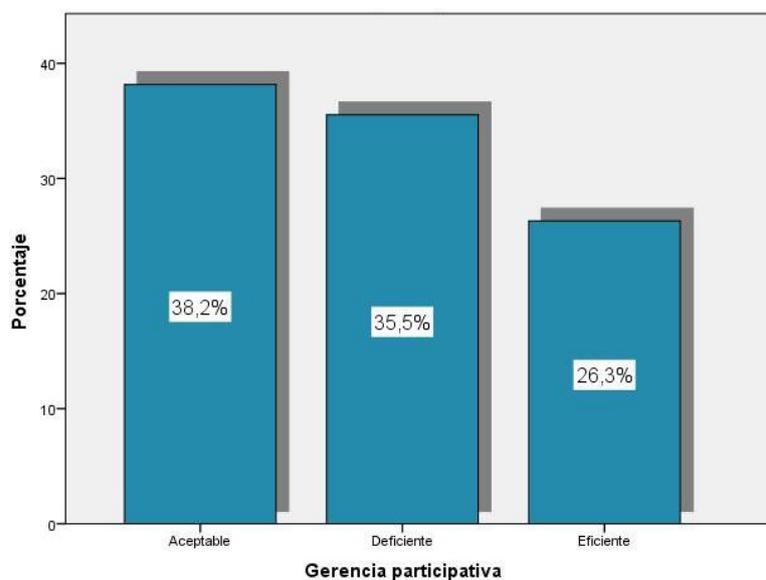
Gerencia participativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	29	38,2	38,2
	Deficiente	27	35,5	73,7
	Eficiente	20	26,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 1



De la fig. 1, un 38,2% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que la gerencia participativa alcanzo un nivel aceptable, un 35,5% afirman que obtuvieron un nivel deficiente y un 26,3% aseveran que se consiguió un nivel eficiente.

TABLA 7

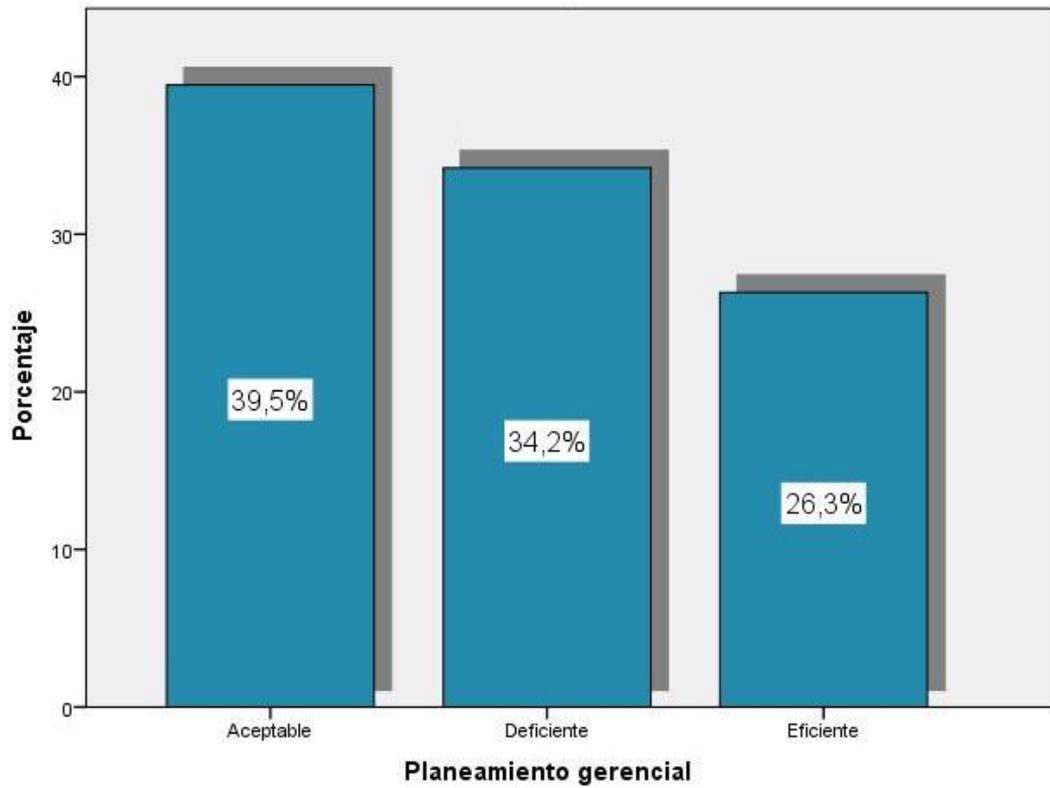
Planeamiento gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	30	39,5	39,5
	Deficiente	26	34,2	73,7
	Eficiente	20	26,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 2



De la fig. 2, un 39,5% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la dimensión planeamiento gerencial se alcanzó un nivel aceptable, un 34,2% afirman que obtuvieron un nivel deficiente y un 26,3% aseveran que se consiguió un nivel eficiente.

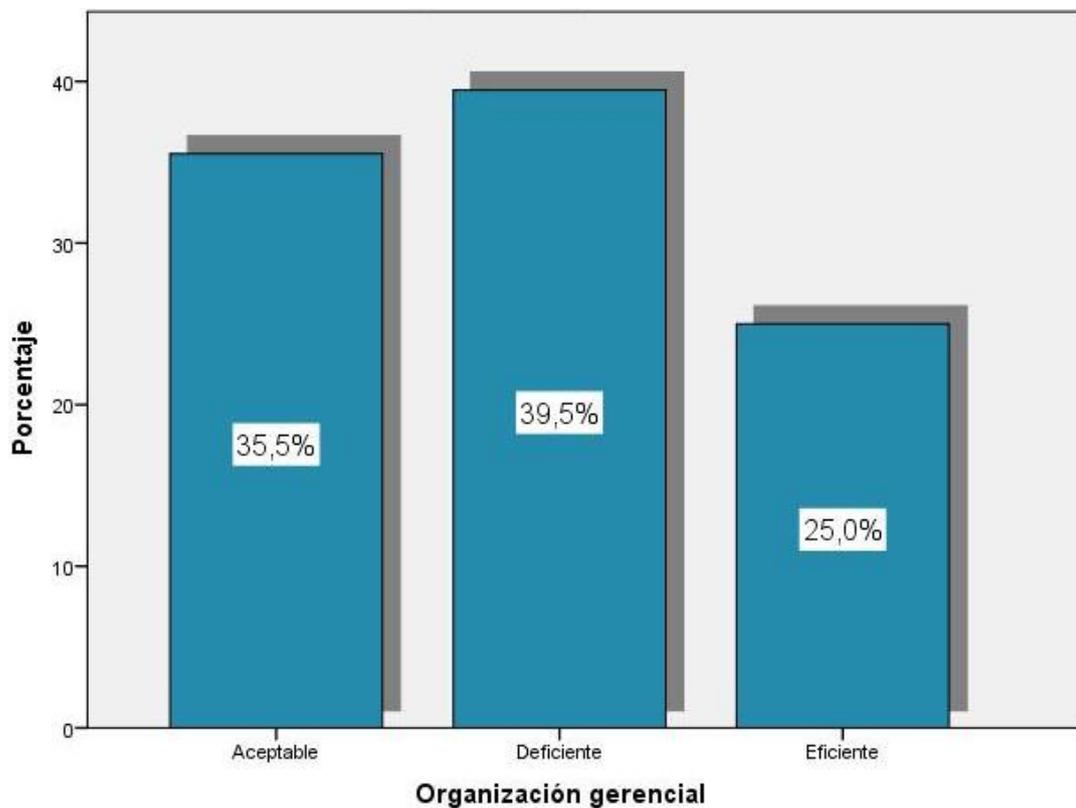
TABLA 8*Organización gerencial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aceptable	27	35,5	35,5	35,5
Deficiente	30	39,5	39,5	75,0
Eficiente	19	25,0	25,0	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 3



De la fig. 3, un 39,5% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la dimensión organización gerencial se alcanzó un nivel deficiente, un 35,5% afirman que obtuvieron un nivel aceptable y un 25,0% aseveran que se consiguió un nivel eficiente.

TABLA 9

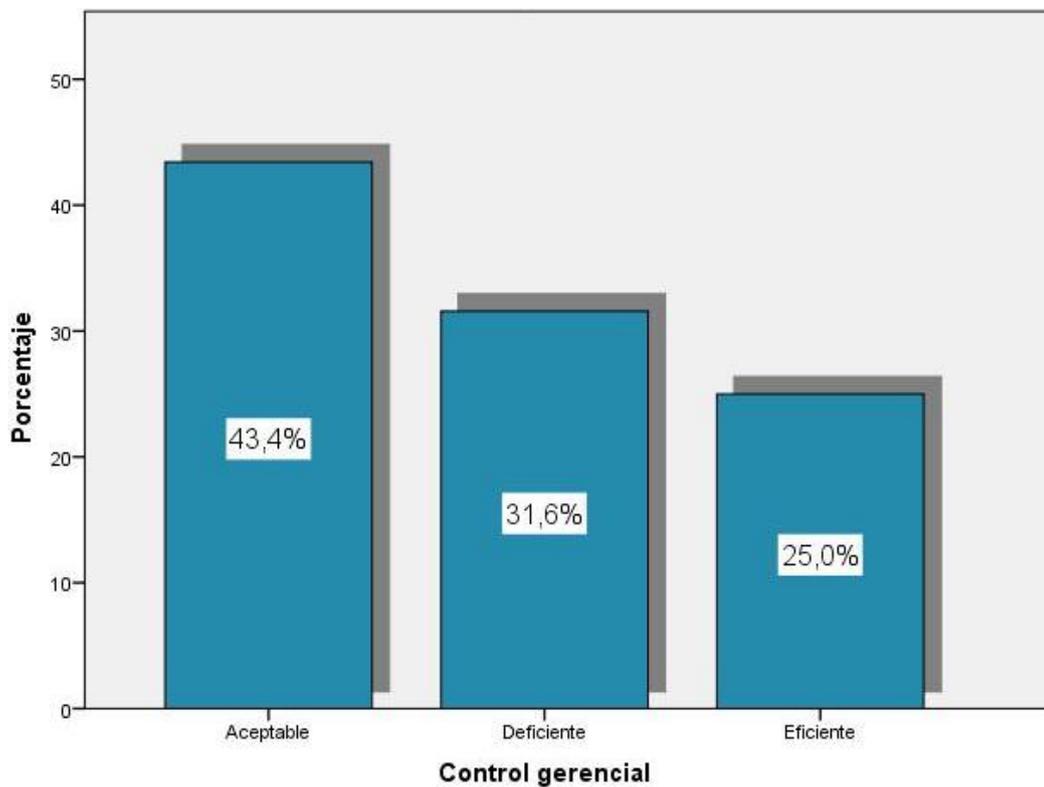
Control gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aceptable	33	43,4	43,4	43,4
Deficiente	24	31,6	31,6	75,0
Eficiente	19	25,0	25,0	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 4



De la fig. 4, un 43,4% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la dimensión planeamiento gerencial se alcanzó un nivel aceptable, un 31,6% afirman que obtuvieron un nivel deficiente y un 25,0% aseveran que se consiguió un nivel eficiente.

TABLA 10

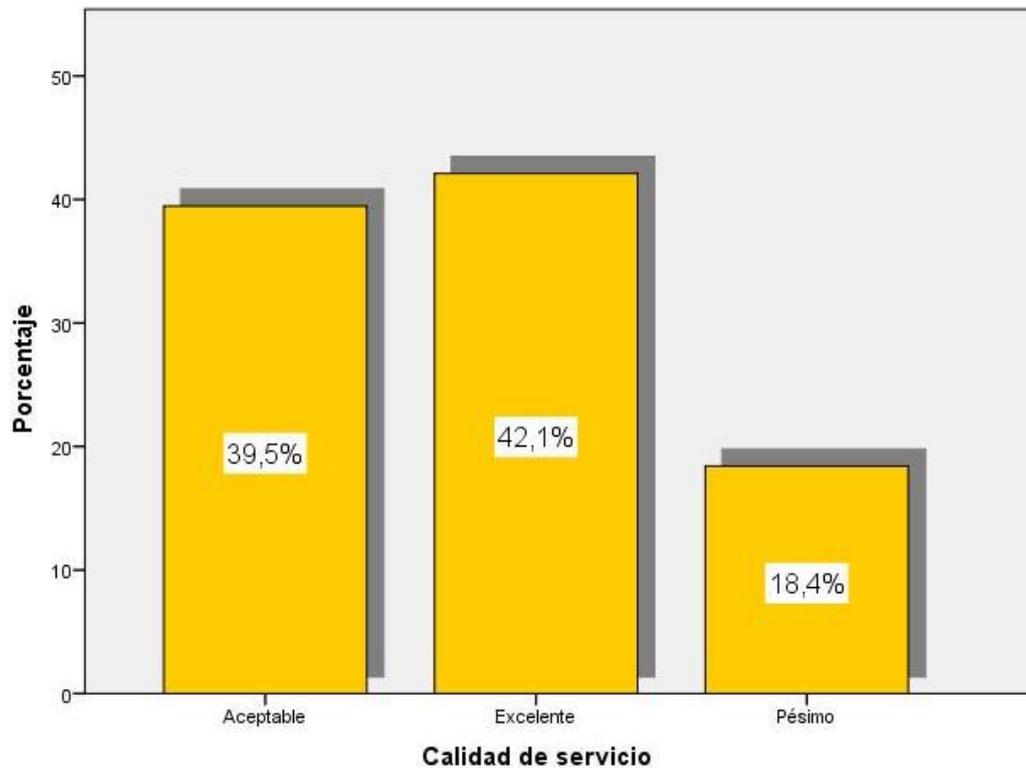
Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aceptable	30	39,5	39,5	39,5
Excelente	32	42,1	42,1	81,6
Pésimo	14	18,4	18,4	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 5



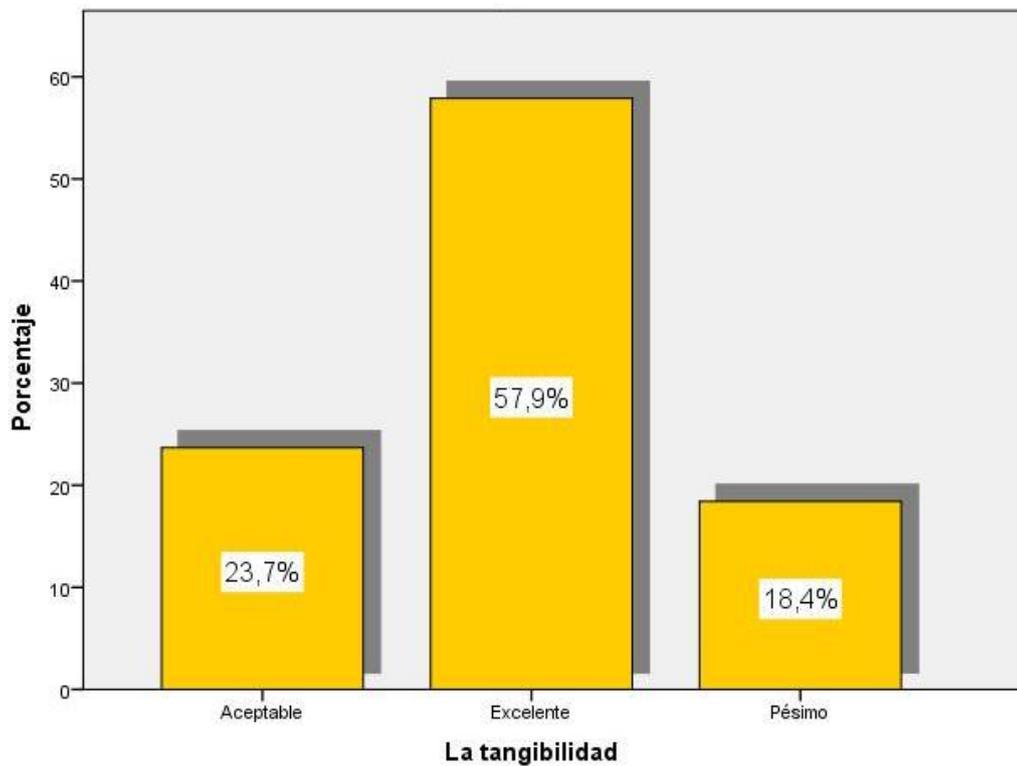
De la fig. 5, un 42,1% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la variable calidad de servicio se alcanzó un nivel excelente, un 39,5% afirman que obtuvieron un nivel aceptable y un 18,4% aseveran que se consiguió un nivel pésimo.

TABLA 11*La tangibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aceptable	18	23,7	23,7	23,7
Excelente	44	57,9	57,9	81,6
Pésimo	14	18,4	18,4	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 6

De la fig. 6, un 57,9% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la dimensión tangibilidad se alcanzó un nivel excelente, un 23,7% afirman que obtuvieron un nivel aceptable y un 18,4% aseveran que se consiguió un nivel pésimo.

TABLA 12

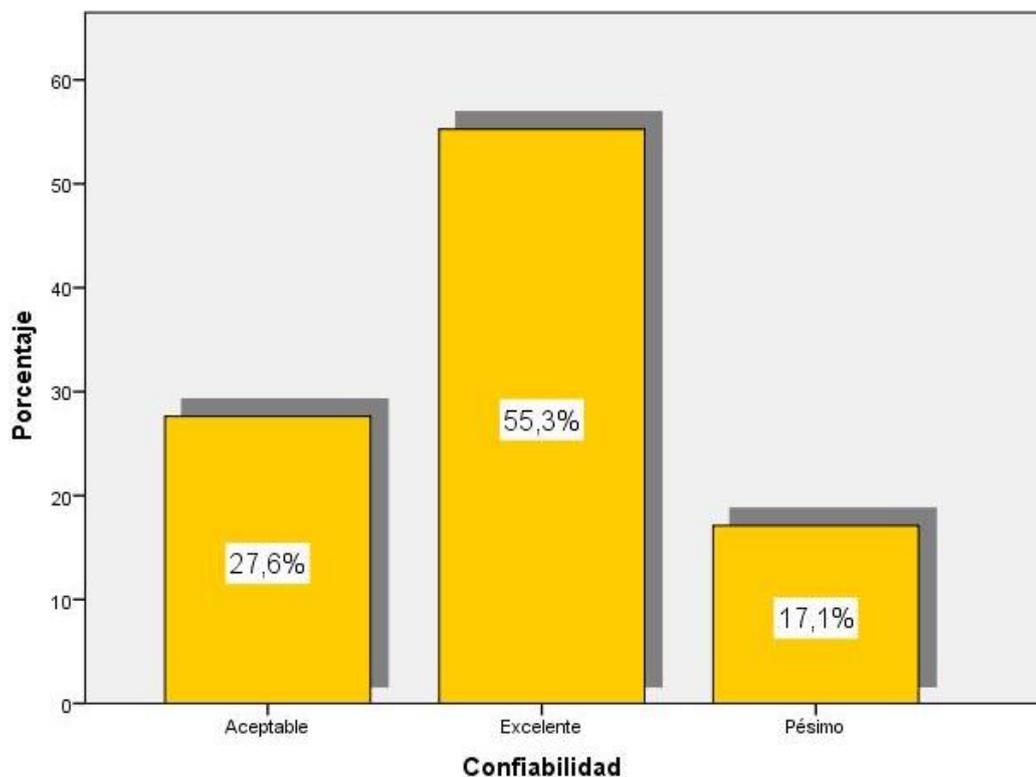
Confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aceptable	21	27,6	27,6	27,6
Excelente	42	55,3	55,3	82,9
Pésimo	13	17,1	17,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 7



De la fig. 7, un 55,3% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la dimensión confiabilidad se alcanzó un nivel excelente, un 27,6% afirman que obtuvieron un nivel aceptable y un 17,1% aseveran que se consiguió un nivel pésimo.

TABLA 13

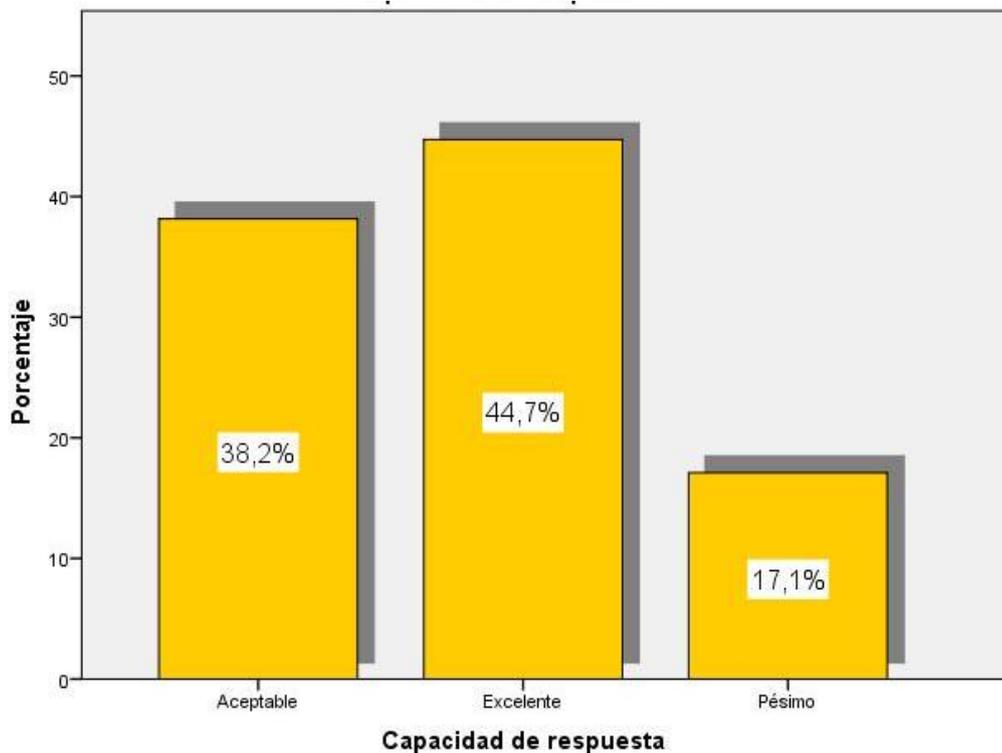
Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	29	38,2	38,2
	Excelente	34	44,7	82,9
	Pésimo	13	17,1	100,0
	Total	76	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Emapa Huacho 2017

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 8



De la fig. 8, un 44,7% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la dimensión confiabilidad se alcanzó un nivel excelente, un 38,2% afirman que obtuvieron un nivel aceptable y un 17,1% aseveran que se consiguió un nivel pésimo.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa **H_a**: La gerencia participativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

Hipótesis nula **H₀**: La gerencia participativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

TABLA 14

Relación entre la gerencia participativa y la calidad de servicio

Correlaciones			Gerencia participativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gerencia participativa	Coefficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,410$, con una $p = 0,000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

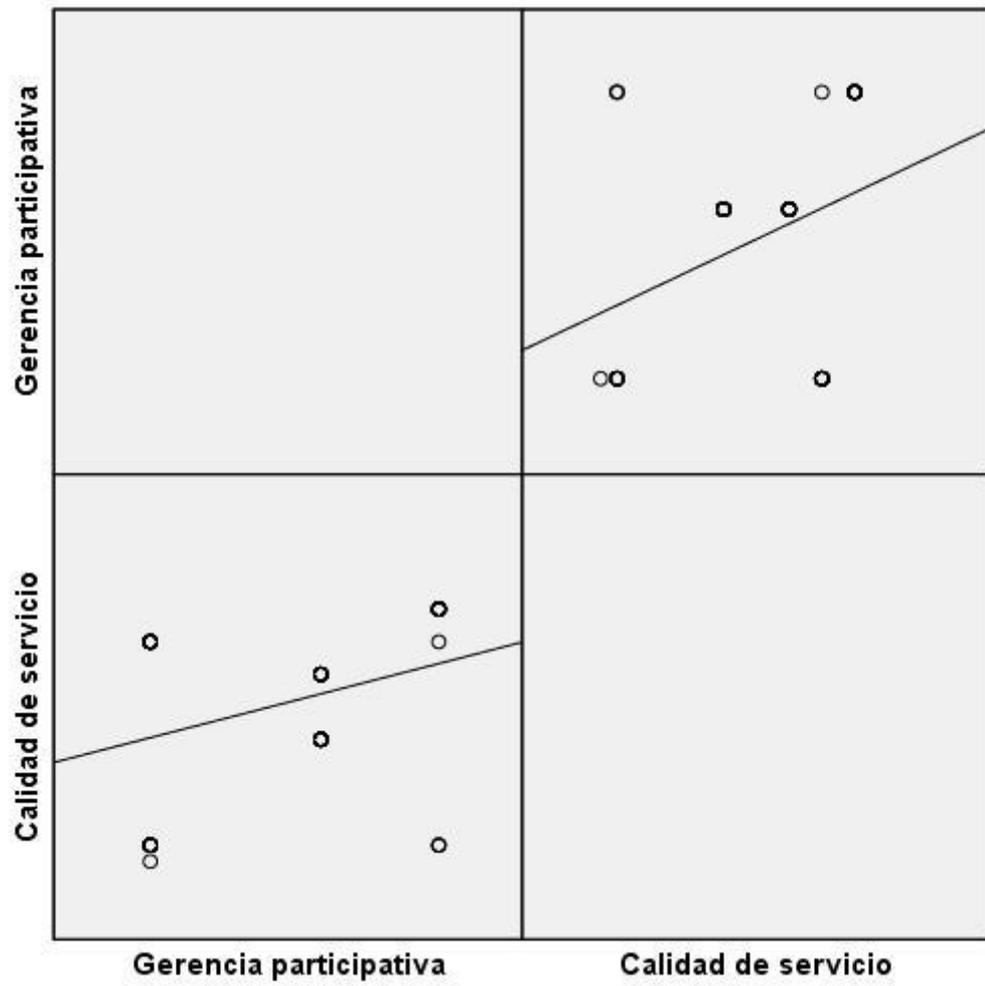


Figura 9. La gerencia participativa y la calidad de servicio

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa **H_a**: El planeamiento gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

Hipótesis nula **H₀**: El planeamiento gerencial no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

TABLA 15

Relación entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Planeamiento gerencial	Calidad de servicio
Planeamiento gerencial	Coefficiente de correlación	1,000	,450**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,450**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,450$, con una $p = 0,000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

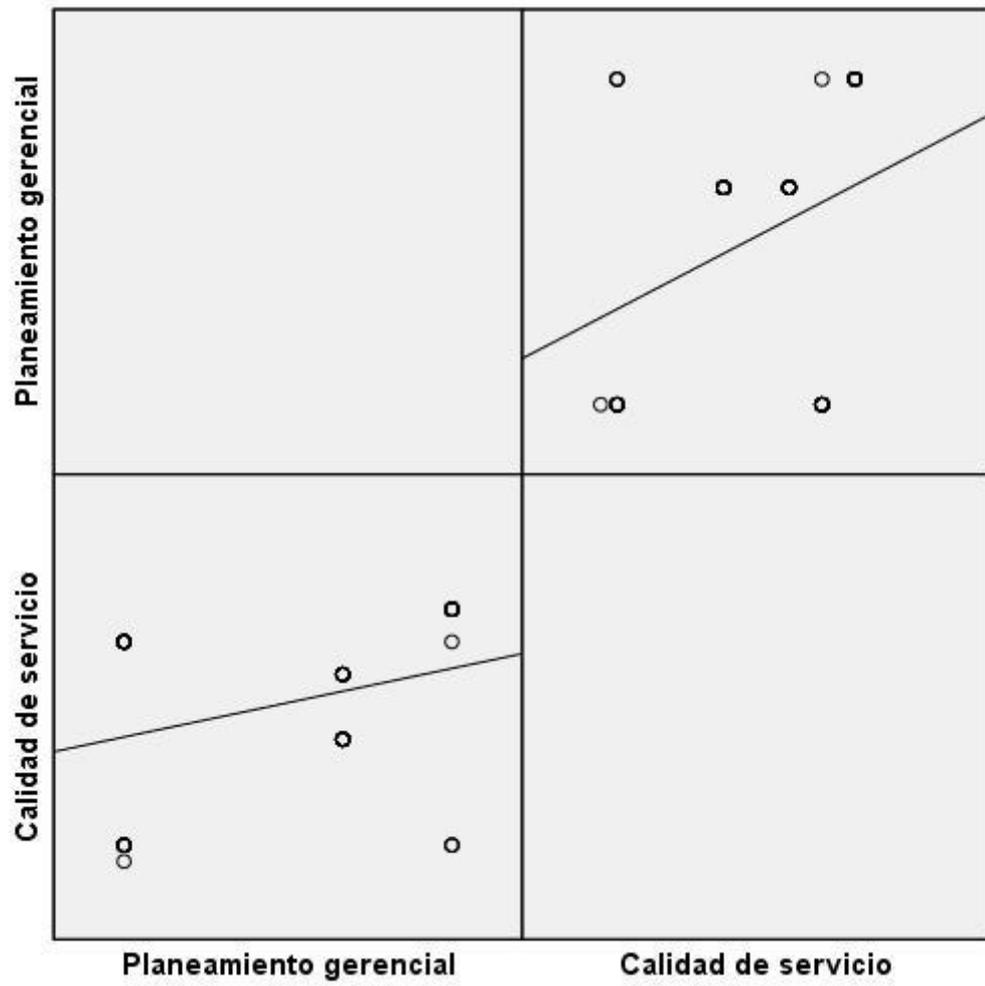


Figura 10. El planeamiento gerencial y la calidad de servicio

Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa **H_a**: La organización gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

Hipótesis nula **H₀**: La organización gerencial no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

TABLA 16

Relación entre la organización gerencial y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Organización gerencial	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización gerencial	1,000	,320**
			,005
		76	76
Calidad de servicio		,320**	1,000
		,005	.
		76	76

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,320$, con una $p = 0,005$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la organización gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **baja**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa **H_a**: El control gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

Hipótesis nula **H₀**: El control gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

TABLA 17

Relación entre el control gerencial y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Control gerencial	Calidad de servicio
Control gerencial	Coefficiente de correlación	1,000	,472**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	76	76
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,472**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	76	76

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,472$, con una $p = 0,005$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre el control gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017. Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

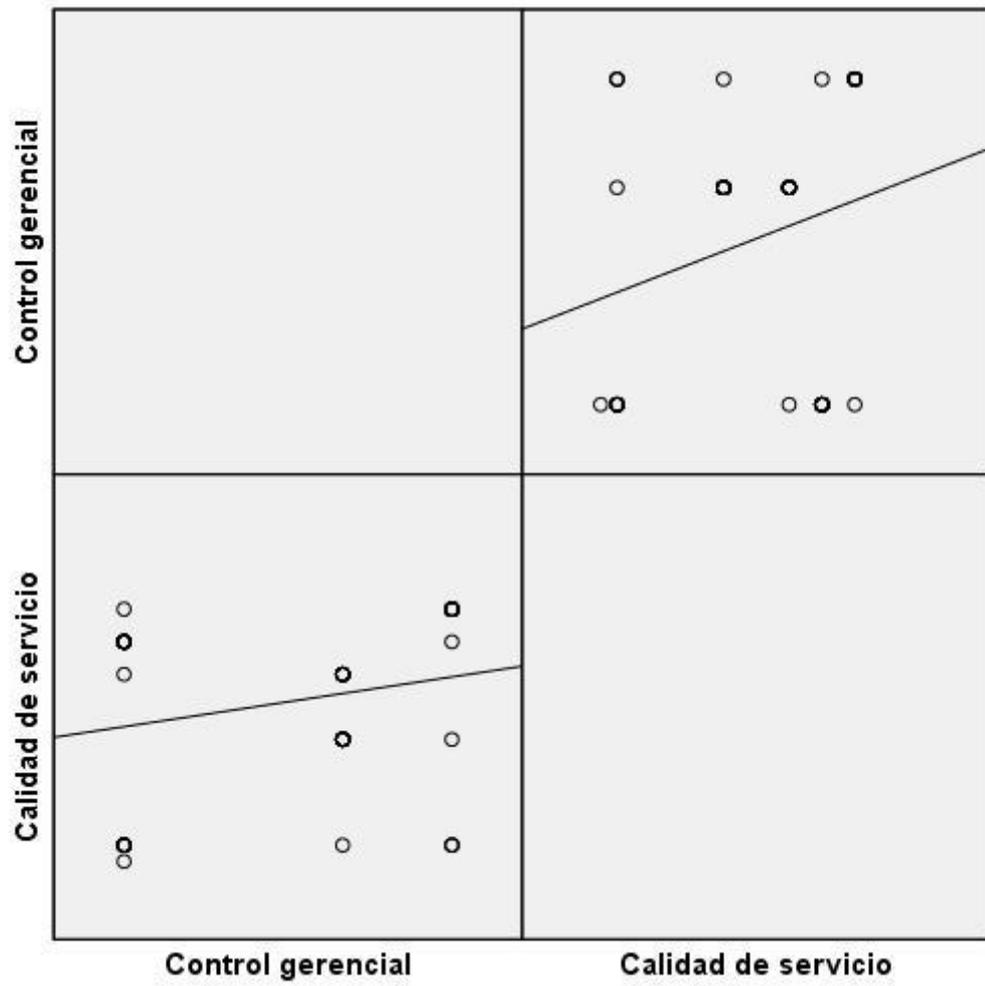


Figura 12. El control gerencial y la calidad de servicio

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

La gerencia participativa y la promoción social son aspectos importantes en una institución escolar por la naturaleza de las funciones cumplidas en beneficio de la sociedad. El rol del docente como promotor social está vinculado al logro de una nueva visión de escuela, proyectada esta hacia su entorno (Covey, 1994; Romero, 1996; Robbins, 1998; Márquez, 2006).

En tal sentido, la práctica de la gerencia participativa a nivel institucional pareciera estar estrechamente ligada con la promoción social, un papel que implica su compromiso hacia el logro de metas u objetivos propuestos en beneficio primeramente de la escuela y, en segundo lugar, pero igual de importante, de la comunidad (Briceño, 2001).

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.

En la figura 1, podemos notar que un 38,2% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que la gerencia participativa alcanzo un nivel aceptable, un 35,5% afirman que obtuvieron un nivel deficiente y un 26,3% aseveran que se consiguió un nivel eficiente. Y en la fig. 5, un 42,1% de los trabajadores de Emapa Huacho 2017 sostienen que en la calidad de servicio se alcanzó un nivel excelente, un 39,5% afirman que obtuvieron un nivel aceptable y un 18,4% aseveran que se consiguió un nivel pésimo

En los análisis estadísticos de correlación se evidencia que existe relación entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.410, representando una moderada asociación. Análogos resultados encontramos en los trabajos de Ibarra (2011), en su tesis de posgrado: Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad en la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima. En la que concluye que existe relación significativa entre las dimensiones del planeamiento estratégico y la gestión de la

calidad en dicha Institución Educativa. Por otro lado se comprobó que existe una participación muy escasa por parte de los docentes en los procesos de elaboración de los documentos de planificación estratégica. En este sentido, se presume la práctica de una gerencia que coloca aparte la organización y administración de los recursos para la consecución de los objetivos de la organización; por lo tanto, se despilfarra el recurso humano e invierte mayor esfuerzo en el logro de metas. Al no unificarse de forma consensuada los criterios de trabajo, se está en presencia de gerentes que no toman la iniciativa, ya que están convencidos de que lo hacen bien, pero no fijan metas, ni delegan funciones a sus subalternos. Esto contradice las actividades básicas de la gerencia y hace difícil el logro de cualquier visión (Quinn, 1995; Aguado, 2002).

De igual manera la capacidad, la imaginación, los retos personales y la apertura al cambio que distinguen el liderazgo –también el de la gerencia participativa– no caracterizan la gestión que se desarrolla en las empresas. Según lo expresado por los trabajadores, aunque en total contradicción con lo que piensan los gerentes. De igual manera la capacidad, la imaginación, los retos personales y la apertura al cambio que distinguen el liderazgo –también el de la gerencia participativa– no caracterizan la gestión que se desarrolla en la empresa en estudio.

CONCLUSIONES

De las pruebas realizadas podemos concluir:

- **Primera:** Existe relación entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.410, representando una **moderada** asociación.
- **Segunda:** Existe una relación entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,450, representando una **moderada** asociación.
- **Tercera:** Existe una relación entre la organización gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017. La correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.320, representando **baja** asociación.
- **Cuarta:** Existe una relación entre el control gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,472 , representando una **moderada** asociación.

RECOMENDACIONES

Primera: Se hace la recomendación a todos los directivos de la Empresa EMAPA Huacho, a que incidan más en el desarrollo de capacidades y competencias de sus trabajadores en lo que respecta a brindar un servicio de calidad a los usuarios. Esto se puede hacer a través de la realización de capacitaciones de mejora continua a todos los trabajadores.

Segunda: Realizar pasantías con otras organizaciones similares a EMAPA con la finalidad de motivar y fomentar el servicio a brindar a los usuarios como parte esencial de su trabajo diario. Las pasantías deben realizarse de manera continua.

Tercera: Capacitarse en lo que respecta a Calidad de servicio como parte fundamental de su quehacer diario en su área de trabajo. Debe tenerse en cuenta que deben manejar estas herramientas de manera óptima porque representa de necesidad del usuario.

Quinta: Se recomienda capacitar a los gerentes y trabajadores de la EMAPA Huacho en el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación y en el manejo ético dentro de su labor.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Armas Sandoval, L. (2012). Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Berry, L., Parasuram, A., & Zeithalm, V. (1991). Marketing en las empresas de servicio. México: Grupo Editorial Norma.
- Campos Soto, R. (2013). Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL, del hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes . Enfermería en la vanguardia, 1-13.
- Carrasco Díaz, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima : San marcos.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF vs SERVQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus Expectations Measurement of Service Quality. Journal of Marketing, 125-131.
- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio. España: Mc Graw Hill.
- Ibarra Alva, A. (2011). Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kunamoto I. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. En P. Kotler, Mercadotecnia (pág. 720). México: Pearson.
- Pérez pico, G. A. (2011). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes Flota Pelileo. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Ramirez, T., Nigenda, G., & Nájera, P. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México*, 1-10.

Traverso Bedón, I. (2008). *Calidad de Servicio y satisfacción del Usuario de ElectroSur S.A, regiones Moquegua y Tacna*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GERENCIA PARTICIPATIVA Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, EMAPA HUACHO 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><u>Problema general</u> ¿Qué relación existe entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017?</p> <p><u>Problema específicos</u> ¿Qué relación existe entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la organización gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación que existe entre la gerencia participativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación que existe entre el planeamiento gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la organización gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La gerencia participativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> El planeamiento gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017</p> <p>La organización gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Gerencia participativa				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INDICES	
			Planeamiento gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento de documentos • Diagnóstico situacional • Plan de trabajo 	5	Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	
			Organización gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz FODA • Capacitación para trabajadores. 	5		
			Control gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección adecuada • Actualización • Práctica la autocritica 	5		
					TOTAL	15	
VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Calidad de servicio							
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INDICES				
La tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Instalaciones físicas atractivas • Apariencia del personal • Material informativo 	5	Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre				
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio prometido • Grado de compromiso 	5					
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Solución rápida a problemas • Servicio rápido y ágil 	5					

<p>alcantarillado, Emapa Huacho 2017? ¿Qué relación existe entre el control gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017?</p>	<p>agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017. Establecer la relación que existe entre el control gerencial y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.</p>	<p>agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017 El control gerencial se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, Emapa Huacho 2017.</p>	<p>TOTAL</p>	<p>15</p>	
---	---	---	---------------------	-----------	--

MATRIZ DE DATOS

Codigo	Gerencia participativa																V1	Calidad de servicio												ST2	V2									
	Planeamiento gerencial					Organización gerencial					Control gerencial							ST1	La tangibilidad					Confiabilidad					Capacidad de respuesta											
	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	S2	11	12	13	14			15	S3	1	2	3	4	5	S4	6	7	8			9	10	S5	11	12	13	14	15	S6
1	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente	
2	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable
3	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
4	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	1	2	2	2	1	8	1	1	4	1	1	8	1	1	1	2	2	7	23	Pésimo
5	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente	
6	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable
7	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	3	16	2	4	3	4	3	16	48	Excelente	
8	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
9	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable
10	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente	
11	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	1	2	2	2	1	8	1	1	4	1	1	8	1	1	1	2	2	7	23	Pésimo
12	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable
13	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
14	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente	
15	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
16	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
17	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	1	2	2	2	1	8	1	1	4	1	1	8	1	1	1	2	2	7	23	Pésimo
18	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable
19	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente	
20	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
21	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
22	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente	
23	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable
24	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	1	2	2	2	1	8	1	1	4	1	1	8	1	1	1	2	2	7	23	Pésimo
25	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo	
26	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	2	1	1	2	1	7	2	1	1	2	1	7	1	2	1	2	1	7	21	Pésimo
27	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable
28	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo	
29	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Aceptable
30	4	2	3	2	4	15	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	7	2	1	1	1	3	8	23	Pésimo	
31	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Aceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Aceptable

70	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Acceptable	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	12	44	Acceptable	
71	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	1	2	2	2	1	8	1	1	4	1	1	8	1	1	1	2	2	7	23	Pésimo
72	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Acceptable	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	11	4	2	2	2	2	12	36	Acceptable
73	4	2	3	2	4	15	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente
74	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27	Deficiente	4	1	4	4	4	17	4	1	4	2	4	15	2	4	4	2	4	16	48	Excelente
75	3	3	3	2	2	13	2	3	4	2	3	14	3	3	3	2	2	13	40	Acceptable	3	4	4	2	4	17	3	2	4	2	4	15	4	2	2	2	2	12	44	Acceptable
76	4	2	3	2	4	15	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	4	15	49	Eficiente	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	2	17	2	4	4	4	3	17	52	Excelente



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

CUESTIONARIO

PARA MEDIR LA GERENCIA PARTICIPATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS

1	2	3	4
Nunc	A veces	Casi siempre	Siempre

GERENCIA PARTICIPATIVA							
Planeamiento gerencial				4	3	2	1
1.	El gerente dirige el planeamiento de los documentos institucionales.						
2.	Participa en el planeamiento del Plan Anual de trabajo						
3.	El gerente participa en la elaboración del diagnóstico situacional de la Empresa prestadora de servicios EMAPA						
4.	Busca el consenso grupal para la planificación de acciones al nivel institucional						
5.	Planea las tareas a desarrollar mediante un plan de trabajo previo a su ejecución.						
Organización gerencial				4	3	2	1
6.	Se realiza la organización de la matriz FODA en la empresa						
7.	Se desarrolla la organización de capacitaciones para los trabajadores administrativos de la empresa.						
8.	Orienta la gestión institucional a las nuevas realidades						
9.	Organiza el trabajo institucional tomando en cuenta la complementariedad de las potencialidades en las personas.						
10.	Delega responsabilidades de trabajo en el personal de la institución						
Control gerencial				4	3	2	1
11.	Se efectúa la dirección adecuada del plan de trabajo anual						
12.	El gerente dirige la agenda institucional de la empresa						
13.	Actualiza al personal respecto a la aplicación de diversas metodologías de trabajo al nivel institucional						
14.	Orienta al personal en lo referente a la aplicación de estrategias de gestión						

	frente a los problemas confrontados.				
15.	Practica la autocrítica como una manera de fortalecer su liderazgo institucional				
CALIDAD DE SERVICIO					
Tangibilidad		4	3	2	1
1.	La empresa tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.				
2.	Las instalaciones físicas de la empresa son cómodas y visualmente atractivas.				
3.	El personal administrativo de la empresa tiene una apariencia pulcra				
4.	La empresa pone énfasis en mantener sus equipos y materiales				
5.	En la empresa, los materiales relacionados con el servicio (como los folletos o los comunicados) son visualmente atractivos y claros.				
Confiabilidad		4	3	2	1
6.	Cuando EMAPA le promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.				
7.	Cuando el usuario tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés por solucionarlo.				
8.	El comportamiento del personal administrativo de EMAPA Huacho le inspira confianza.				
9.	El personal administrativo presta habitualmente bien el servicio.				
10.	Emapa Huacho lleva a cabo sus servicios en el tiempo prometido.				
Capacidad de respuesta		4	3	2	1
11.	El personal administrativo de la empresa le comunica con exactitud y sinceridad acerca de cuándo concluirá la realización del servicio.				
12.	El personal administrativo de la empresa le proporciona un servicio rápido y ágil.				
13.	El personal administrativo de la empresa siempre está dispuesto a ayudarlo.				
14.	El personal administrativo de la empresa nunca está demasiado ocupados para responder a sus preguntas.				
15.	El personal administrativo de la empresa muestra empatía por los usuarios.				