

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN
GERENCIAL DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A. 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

TESISTA:

TARAZONA ZEVALLOS, YANDHER

ASESOR:

DR. MANCILLA CHAMORRO, IVAN TEODORO

HUÁNUCO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios para brindarme la Educación que hoy me permite alcanzar este logro. También agradezco a mis amigos y seres queridos por su aliento y comprensión en cada etapa de este camino. Este trabajo es el fruto de su inspiración y confianza en mí. ¡Gracias por ser mi fuente de motivación y alegría!

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera a la realización de esta tesis. En primer lugar, agradezco a mi asesor de tesis por su orientación experta, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. También agradezco a mis profesores y compañeros de estudio por sus valiosas aportaciones y motivación constante. Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional y comprensión durante las largas horas de estudio y trabajo. Finalmente, agradezco a todas las fuentes bibliográficas, instituciones y personas que de alguna manera han contribuido a enriquecer este trabajo de investigación. Su colaboración ha sido fundamental para el éxito de este proyecto. ¡Gracias de todo corazón!

RESUMEN

El presente estudio analiza la satisfacción de los usuarios y su relación con la gestión gerencial en la EPS SEDA Huánuco S.A. durante el año 2022. A través de una investigación exhaustiva, se examinaron las percepciones y opiniones de los usuarios en relación con los servicios prestados por la empresa, así como la eficacia de la gestión gerencial en satisfacer sus necesidades y expectativas. Los resultados revelaron la importancia de una gestión gerencial eficiente y orientada al cliente para garantizar altos niveles de satisfacción entre los usuarios. Se identificaron áreas de mejora en la gestión gerencial que podrían traducirse en una mayor satisfacción de los usuarios y en una mejor reputación de la empresa en el mercado. Este estudio proporciona información valiosa para la EPS SEDA Huánuco S.A. y otras organizaciones similares que buscan mejorar la satisfacción de sus usuarios a través de una gestión gerencial efectiva y centrada en el cliente.

Palabras claves: organizaciones, usuarios y gestión

ABSTRACT

The present study analyzes user satisfaction and its relationship with management at the EPS SEDA Huánuco S.A. during the year 2022. Through exhaustive research, the perceptions and opinions of users were examined in relation to the services provided by the company, as well as the effectiveness of management management in meeting their needs and expectations. The results revealed the importance of efficient and customer-oriented managerial management to ensure high levels of satisfaction among users. Areas of improvement in managerial management were identified that could translate into greater user satisfaction and a better reputation for the company in the market. This study provides valuable information for EPS SEDA Huánuco S.A. and other similar organizations that seek to improve the satisfaction of their users through effective and customer-focused management management.

Keywords: organizations, users and management

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	viii
1.1. Fundamentación del problema	10
1.2. Formulación del problema de investigación general y específicas.....	11
1.2.1. Problema general.....	11
1.2.2. Problema específico	12
1.3. Formulación de objetivos generales y específicas	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivo específico.....	12
1.4. Justificación.....	13
1.4.1. Justificación teórica.....	13
1.4.2. Justificación metodológica.....	13
1.4.3. Justificación practica	13
1.5. Limitaciones	14
1.6. Formulación de hipótesis generales y específicas.....	14
1.6.1. Hipótesis general	14
1.6.2. Hipótesis específica.....	14
1.7. Variables	15
1.8. Definición teórica y operacionalización de variables	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Bases conceptuales.....	27
2.4. Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas	29
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	30

3.1. Ámbito	30
3.2. Población.....	30
3.3. Muestra.....	30
3.4. Nivel y tipo de estudio	30
3.5. Diseño de investigación	31
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos	31
3.7. Validez y confiabilidad del instrumento.....	32
3.8. Procedimiento.....	32
3.9. Tabulación y análisis de datos	33
3.10. Consideraciones éticas	33
CAPÍTULO IV. RESULTADO	34
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios es un aspecto fundamental en la gestión de cualquier empresa, especialmente en el sector de servicios públicos como el de las empresas prestadoras de agua potable y alcantarillado. En este contexto, la EPS SEDA Huánuco S.A. se enfrenta al desafío constante de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, al tiempo que garantiza una gestión gerencial eficiente y efectiva. En el año 2022, la relación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial cobra una relevancia aún mayor, ya que la calidad de los servicios prestados y la percepción de los usuarios pueden influir significativamente en la reputación y el éxito de la empresa. En esta investigación, se abordará en profundidad la satisfacción de los usuarios y su relación con la gestión gerencial en la EPS SEDA Huánuco S.A., con el objetivo de identificar áreas de mejora y oportunidades para fortalecer la relación empresa-usuario en beneficio de ambas partes.

En el Capítulo I; Se encuentra el problema de investigación en donde está enfocado la esencia principal de la investigación para el posterior análisis de dicho estudio, luego se presentan la formulación de problema, los objetivos, la formulación de Hipótesis la operacionalización de las variables, la justificación e importancia de la investigación, la viabilidad y limitación de la investigación encontradas en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II; Se presentan los antecedentes de la investigación, sus tres: niveles internacional, nacional y local; principales bases teóricas y la definición de los términos básicos relacionados con el tema de investigación que se desarrolló.

En el capítulo III; Se explica la metodología de investigación utilizada donde se mencionó el nivel, tipo, diseño de investigación, población y muestra, diseño de los instrumentos de recojo de datos.

En el capítulo IV; Se presenta el procedimiento de los datos obtenidos, provenientes del análisis estadístico, siendo la descripción resumida en las tablas, permitiendo clasificar y observar los datos más claros para su posterior análisis e interpretación.

En el capítulo V; Se considera la discusión de resultados de las contrastaciones con los resultados de la Hipótesis. Para culminar el informe de nuestro de investigación se redactó las conclusiones y sugerencias que orientaran investigaciones futuras, culminado con la bibliografía, web grafía y anexo.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

La provisión de servicios de agua y saneamiento es crucial para el bienestar y la calidad de vida de las personas, ya que el agua es esencial para la existencia misma. Sin embargo, informes de entidades como UNICEF y la OMS señalaron en 2015 que aproximadamente 768 millones de individuos en el mundo carecen de acceso a agua potable y sistemas de alcantarillado. Esta situación refleja la grave escasez de este recurso vital en las regiones más afectadas por la pobreza.

En América Latina, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y UNICEF en 2004, se observa un deterioro en la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado. Esta situación se debe a la capacidad financiera limitada de las instituciones, lo que dificulta abordar todas las necesidades de inversión en infraestructura moderna y tecnología de control. Esta limitación es la principal razón por la cual no se puede ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad.

En la actualidad, Seda Huánuco es una empresa estatal que está bajo la administración de las Municipalidades de Huánuco y Leoncio Prado. Esta entidad es responsable de suministrar el servicio de agua potable a la ciudad de Huánuco, abarcando el Cercado de Huánuco, el distrito de Amarilis y el distrito de Pillcomarca. Asimismo, opera de manera descentralizada en la ciudad de Tingo María, incluyendo el nuevo distrito de Castillo, y también gestiona el servicio en la ciudad de Aucayacu.

Seda Huánuco, atravesado por diferentes administraciones, y actualmente es una empresa que goza de una amplia autonomía. Justamente debido a esa autonomía se ha ido resistiendo a su desarrollo, en vista de que la Municipalidad de Huánuco y Leoncio Prado, son pésimos administradores, debido a que han venido politizando la Gestión, designando miembros del Directorio y a los Gerentes, en forma improvisada, por amiguismo, partidarismo etc.

En el año 2016, se implementa una nueva normativa, el DS 1280, que luego se reglamenta. Con esta normativa, se incorpora, además de la Municipalidad, a la Región

y a la Sociedad Civil, al Directorio. Con esta nueva participación, no se ha mejorado en casi nada, pues las deficiencias continuaron.

Esto ha determinado la intervención del consejo directivo de la Otass (Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento), quien ratificó su acuerdo del mes de marzo del 2020, de iniciar el RAT (régimen de apoyo transitorio), afirmando que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima Seda Huánuco S. A. «incurrir en causal vinculada al aspecto de Sostenibilidad en la Gestión Empresarial»,

El Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), como describe el portal de Sunass, es una modalidad de gestión diseñada para elevar la eficacia de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de propiedad municipal y mejorar sus operaciones al ofrecer servicios. Su enfoque se centra en revitalizar estas empresas mediante la promoción de la sostenibilidad económico-financiera, la gestión empresarial sostenible y la continuidad en la prestación de servicios. La intervención puede durar 15 años como máximo y cada tres años la Sunass evalúa para decidir si continúa o no dicho régimen.

Para tomar esta decisión, el Consejo Directivo de la Otass tuvo en cuenta el Informe n.º 179-2020-Vivienda-VMCS-DGPRCS-DSA que concluyó que Seda Huánuco «incurrir en causal vinculada al aspecto de Sostenibilidad en la Gestión Empresarial».

Así las cosas, el sábado 04 de diciembre del 2020, se publicó en «El Peruano» la Resolución Ministerial n.º 305-2020-Vivienda firmada por la Ministra de Vivienda, Salangel Fernández, ratificando el acuerdo de la Otass que declara el inicio del RAT de Seda Huánuco.

1.2. Formulación del problema de investigación general y específicas

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022?

1.2.2. Problema específico

- ❖ ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de equipos e instalaciones y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022?
- ❖ ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios con la dimensión desempeño de la empresa y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022?
- ❖ ¿Cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de atención y resolución oportuna y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022?

1.3. Formulación de objetivos generales y específicas

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022

1.3.2. Objetivo específico

- ❖ determinar la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de equipos e instalaciones y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022
- ❖ determinar la relación de la satisfacción de los usuarios con la dimensión desempeño de la empresa y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022
- ❖ determinar la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de atención y resolución oportuna y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022

1.4. Justificación

La finalidad de la presente investigación se justifica por su relevancia social, implicancias prácticas, valor teórico y utilidad metodológica, pues ello se puede observar del contenido del estudio.

Este trabajo se justifica, porque investiga, analiza, describe y explica todo lo relacionado a un proceso de intervención que realiza un organismo muy distante a la organización de agua potable y alcantarillado de Huánuco, que desconoce su realidad y su problemática. Lo más grave, es que la intervención que se lleva a cabo es virtual, porque sus directivos nunca han dado la cara, no conocen la empresa, ni a su personal. De igual manera, el personal no conoce a los directivos inmediatos, menos aún a los interventores nacionales.

1.4.1. Justificación teórica

Al finalizar la investigación, se entregarán a la empresa SEDA HUANUCO los conceptos teóricos sobre la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco. Estos conceptos se utilizarán como base para orientar a los jefes de las diferentes áreas de la empresa, lo que resultará en una mejora significativa en la gestión general de la empresa.

1.4.2. Justificación metodológica

La presente investigación ayudará a mejorar el procedimiento la investigación de la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco, desarrollando instrumentos que permitan coger información para su análisis respectivo.

1.4.3. Justificación practica

Los hallazgos de este estudio contribuirán a potenciar las competencias y capacidades del personal que se incorpora a trabajar en diversas áreas administrativas, especialmente en lo relacionado con la satisfacción de los usuarios, con un enfoque particular en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S.A. en el año 2022.

1.5. Limitaciones

En cuanto se refiere a las limitaciones, la presente investigación, no tiene limitaciones de ninguna índole, toda vez que, tenemos suficiente material bibliográfico y, para su desarrollo tendrá la colaboración con los funcionarios y trabajadores de Seda Huánuco.

1.6. Formulación de hipótesis generales y específicas

1.6.1. Hipótesis general

H_i: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco 2022.

H_o: la satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco 2022.

1.6.2. Hipótesis específica

H_{i1}: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de equipos e instalaciones en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022.

H_{o1}: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de equipos e instalaciones en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022

H_{i2}: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de desempeño de la empresa en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022

H_{o2}: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de desempeño de la empresa en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022

H₁₃: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de atención y resolución oportuna en la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022.

H₀₃: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de atención y resolución oportuna en la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022

1.7. Variables

Variable dependiente

Satisfacción de los usuarios

Variables independientes

Gestión gerencial

1.8. Definición teórica y operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente satisfacción de los usuarios	Equipos e instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y cumplimiento - Eficiencia - Gestión de las órdenes de trabajo.
	Desempeño de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación - Valoración - Amabilidad - Asertividad - Confiabilidad - Economía - efectividad
	atención y resolución oportuna	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas - Solución de reclamos. - Tiempo de solución. - Roturas de tuberías.
Variable independiente gestión gerencial	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estructura Organizativa - Clima Laboral - Condiciones de trabajo
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Monitoreo - Estrategia de intervención

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Según Sánchez (2011) en su investigación titulada "El Modelo de Gestión y su incidencia en la Provisión de los Servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena" de la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, el propósito principal fue desarrollar un Modelo de Gestión que mejorara la prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena. Se planteó como premisa general que la implementación de una Empresa Municipal como Modelo de Gestión tendría un impacto positivo en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Municipio de Tena. Las conclusiones se derivaron de la información obtenida a través de encuestas a los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Tena, así como de entrevistas con los responsables de la provisión de estos servicios en varios municipios.

- ✓ No se realiza una supervisión continua de la calidad del agua potable proporcionada a los usuarios, ya que, durante épocas de intensas lluvias, el agua llega a los hogares con altos niveles de turbidez o se producen interrupciones en el servicio sin notificación previa.
- ✓ Los usuarios expresan que la atención que reciben al realizar trámites en los departamentos encargados de la gestión de estos servicios es considerada como inoportuna y deficiente.
- ✓ Aunque hay problemas con la prestación de los servicios, los usuarios tienen la costumbre de pagar por el consumo de agua potable y el mantenimiento del alcantarillado, y además, consideran que los costos actuales no son altos.
- ✓ Los usuarios están dispuestos a aceptar un aumento en las tarifas, siempre y cuando la Municipalidad implemente medidas para mejorar los servicios.
- ✓ La alta insatisfacción de los usuarios se origina en la falta de atención oportuna a sus necesidades, lo que les causa molestia debido a la falta de información y al tiempo perdido en sus gestiones.

- ✓ La implementación de un nuevo enfoque de gestión posibilitará que los usuarios experimenten un nivel de satisfacción más alto con los servicios de agua potable y alcantarillado, ya que se podrán solucionar los problemas existentes en su suministro.

A nivel nacional

En el Perú, Larrañaga R. (2017) en su investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016" planteó como objetivo central determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. En sus conclusiones, se estableció que la gestión administrativa está directamente relacionada con la calidad, eficiencia, relevancia y pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según los análisis estadísticos realizados.

Por otro lado, Katherine V. (2016) en su tesis "La gestión ambiental y la administración del servicio de agua potable en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. 2014", planteó como objetivo general calificar la relación entre la gestión ambiental y la administración del servicio de agua potable en dicha empresa. En sus conclusiones, se encontró una relación negativa entre la gestión ambiental y la administración del servicio, indicando que los usuarios no se relacionan con los trabajadores de la empresa. Además, se observó que tanto la gestión ambiental de los usuarios como la administración del servicio por parte de los trabajadores obtuvieron niveles altos, lo que sugiere una cultura ambiental elevada y una administración eficiente en la empresa.

A nivel local

En su investigación, Diana B. (2017) desarrolló la tesis "Impacto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Usuario de la empresa SEDA Huánuco S.A. en el distrito de Pillcomarca 2017", con el objetivo central de analizar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción de los usuarios en dicha empresa. En sus conclusiones, se revelaron diversos aspectos relacionados con la percepción

de los clientes en cuanto a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la empresa SEDA Huánuco-Pillco Marca.

Por otro lado, Verde B. y Huayta T. (2016) en su investigación titulada "Calidad de Atención al Cliente y su relación con el Nivel de Satisfacción General del Servicio. SEDA Huánuco 2015" se propusieron como objetivo general examinar la relación entre la calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco 2015. En sus conclusiones, se encontró una correlación negativa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción general del servicio, destacando problemas relacionados con el comportamiento del personal, tiempos de espera prolongados, falta de innovación en el servicio y la insatisfacción de los clientes debido a la falta de personal y la atención deficiente por parte de los trabajadores.

2.2. Bases teóricas

1.3.1 Variables independientes

2.2.2.1. El OTASS

Un organismo técnico vinculado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento trabaja para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento y promover la sostenibilidad de los proveedores, en beneficio de la población.

Desde el OTASS se promueve y se ejecuta la política del Ente rector en materia de gestión y administración de la prestación de los servicios de saneamiento. **(OTASS, Internet)**

2.2.2.2. ¿Qué son las EPS saneamiento?

Las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) funcionan en zonas urbanas, ofreciendo servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Servicios de Saneamiento, en diversas regiones del país.

2.2.2.3. La SUNASS

La SUNASS tiene la responsabilidad de establecer y supervisar las tarifas en base a los servicios de saneamiento, garantizando el cumplimiento de las

normativas legales, regulando dentro de su jurisdicción, y aplicando sanciones y medidas disciplinarias a los proveedores de servicios.

2.2.2.4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del cliente se refiere a la opinión positiva que tiene un cliente sobre un producto adquirido o un servicio recibido, cuando este cumple o supera sus expectativas.

2.2.2.5. GUZMÁN CONTRERAS

Según Cristóbal (2006: 25), la satisfacción se define como "la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida".

Si un cliente adquiere un producto o utiliza un servicio que no cumple con sus expectativas, resultará en insatisfacción, lo que puede llevar a que no vuelva a realizar compras o visitas, y es probable que comparta comentarios negativos sobre nosotros con otros consumidores.

a. ¿Por qué evaluar la satisfacción del cliente?

Cuando se realiza una evaluación de la satisfacción, se busca analizar de manera imparcial la percepción general del servicio y luego utilizar esos datos para mejorar en aspectos fundamentales que puedan incrementar la satisfacción del cliente, siguiendo las pautas establecidas en el Manual de Apoyo para la Implementación de la gestión de calidad. La satisfacción del cliente es un indicador fundamental para evaluar el rendimiento general de la organización, y su análisis ayuda a fomentar una cultura de mejora continua en la gestión. Un sistema de gestión es una herramienta que debe recopilar y analizar datos para identificar oportunidades de mejora. En realidad, el objetivo del servicio es ayudar a los clientes a alcanzar sus metas más que cumplir con los objetivos del proveedor. Por lo tanto, es crucial entender las necesidades de los clientes y considerar que quizás esperen más del servicio de lo que inicialmente se piensa.

Es esencial preguntarles sobre sus necesidades y su percepción de hasta qué punto se están cumpliendo.

b. Elementos del Servicio al Cliente

- ✓ Contacto cara a cara
- ✓ Relación con el cliente
- ✓ Correspondencia
- ✓ Reclamos y cumplidos
- ✓ Instalaciones

2.2.1.6 IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Proporcionar un excelente servicio al cliente puede convertirse en una herramienta de promoción de ventas tan efectiva como ofrecer descuentos, publicidad o realizar ventas personales. Adquirir un nuevo cliente puede resultar aproximadamente seis veces más costoso que conservar uno existente. Por esta razón, las empresas han decidido documentar las prácticas de la empresa.

Se ha notado que los clientes valoran el servicio brindado por sus proveedores, ya que esto puede resultar en costos de inventario más bajos para el cliente en última instancia.

Contingencias del servicio: es fundamental que el vendedor esté preparado para evitar que huelgas y desastres naturales afecten al cliente. Cada persona que interactúa con el cliente, ya sea el representante de ventas por teléfono, la recepcionista, el personal de servicio técnico o el equipo de ventas que cierra el pedido, proyecta actitudes que influyen en la percepción del cliente. Consciente o inconscientemente, el comprador siempre evalúa cómo la empresa opera, cómo trata a otros clientes y cómo espera ser tratado él mismo.

2.3.1 Variables dependientes

2.3.1.1. Gestión Gerencial

Según Koontz & Weihrich (2004), la gestión es el proceso a través del cual se adquieren y emplean diversos recursos para fortalecer los objetivos de la institución u organización. Por otro lado, Robbins & Coulter (2014) mencionan que la gestión implica un conjunto de normas, políticas y reglamentos establecidos para el desarrollo de actividades dentro de una organización, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidas, organizando las tareas, funciones, responsabilidades y autoridades de forma coherente. Los gerentes en la actualidad se adaptan al cambio, centrándose en la estructura organizacional y evaluando estrategias, políticas y herramientas de gestión para el desarrollo de actividades. La gestión gerencial implica hacer que las cosas sucedan mediante recursos valiosos, abarcando desde la planificación de la empresa hasta la responsabilidad de los resultados financieros y de mercado. Este proceso garantiza un desarrollo adecuado de las operaciones y actividades, permitiendo a los miembros contribuir al logro de los objetivos.

2.3.1.2. Características de gestión gerencial.

- Trabajar en equipo fomenta un sentido de pertenencia entre los participantes, permitiéndoles identificarse como colaboradores en los logros de la organización. Cada miembro del equipo es valioso y tiene algo que contribuir para alcanzar los objetivos establecidos.
- Identificar tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora y buscar el respaldo necesario son clave para lograr el éxito en la gestión gerencial.
- Elige a los empleados según sus habilidades y puntos fuertes, y los forma para aumentar tanto la cantidad como la calidad de su producción, siguiendo el método establecido previamente.
- Supervise las labores para garantizar que se estén llevando a cabo de acuerdo con las reglas establecidas y el plan previamente diseñado.
- Asigna tareas y responsabilidades de forma justa para fomentar la disciplina en la realización de las labores.

2.3.1.3. EL RAT

Para asegurar el cumplimiento de las regulaciones ambientales en el ámbito del saneamiento y para garantizar el suministro de agua potable a la población, los representantes de las 13 empresas de saneamiento bajo el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) llevarán a cabo el plan gradual de ajuste. a las autorizaciones de vertido ya los mecanismos de gestión ambiental.

En una reunión con directivos y empleados de las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS), así como con coordinadores del RAT y el OTASS, Fausto Roncal, director general de Asuntos Ambientales del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), comunicó que actualmente Existen 430 permisos de vertido, de los cuales 24 están vinculados al sector de saneamiento. Roncal señaló que las EPS podrían enfrentar sanciones por carecer de autorización para verter residuos, y se comprometió a apoyarlas en este proceso, otorgándoles un plazo para cumplir con las regulaciones. Los plazos para que las EPS se adapten a las normas ambientales oscilan entre cinco y nueve años, dependiendo de su tamaño y complejidad.

2.3.1.4. Las primeras

Las primeras empresas prestadoras de servicios de saneamiento que comenzarán a integrarse al Registro Único para el Proceso de Adecuación Progresiva (RUPAC) son EPS Loreto (Loreto), EPS Moyobamba SRL y Emapa San Martín (San Martín), Emapacop SA (Ucayali), Epsel. SA (Lambayeque), Semapa Barranca SA, Emapa Huaral SA (Lima), Emapica SA, Emapaviggsa, Emapisco SA y EPS Semapach (Ica). Además, EPS Moquegua SA y EPS Ilo SA (Moquegua) también se unirán próximamente al registro en esta plataforma.

2.3.1.5. RUPAP

La primera acción que las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) deben llevar a cabo a cabo es su registro en el Registro Único para el Proceso de Adecuación Progresiva (RUPAP). Al hacerlo, estará manifestando su compromiso con el

proceso de adaptación gradual y, por lo tanto, no serán objeto de sanciones por verter o reutilizar sus aguas residuales sin un instrumento de gestión ambiental y sin la autorización correspondiente para el vertimiento y/o reúso. Para facilitar este procedimiento, la inscripción será principalmente en línea, a menos que el proveedor no disponga de los recursos informáticos necesarios, en cuyo caso podrá utilizar métodos tradicionales en formato físico. Para obtener más información, se ha desarrollado una herramienta que detalla el proceso.

Este proceso tendrá un impacto económico positivo al evitar multas, permitiendo que estos recursos se redirijan hacia proyectos de infraestructura. Además, se generará un beneficio al finalizar la adecuación progresiva, ya que las EPS contarán con un plan de gestión ambiental aprobado y con la autorización correspondiente para verter y/o reutilizar sus aguas residuales, garantizando la sostenibilidad ambiental de los proyectos de saneamiento. Esto también asegurará a la población que el agua que se consume está libre de contaminantes y que los ecosistemas no se verán afectados por vertidos de aguas debidamente tratadas.(Fuente:

<http://nike.vivienda.gob.pe/sica/Modulos/ServiciosEnLineaDGAA.aspx>

2.3.1.6. EPS Seda Huánuco ingresa al Régimen de Apoyo Transitorio del Otass. (nota de prensa gob.pe 30 dic. 2020)

Se asignará más de 3 millones de soles con el propósito de mejorar la gestión empresarial y la calidad de los servicios ofrecidos a la población. La EPS Seda Huánuco se incorporó al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass), entidad dependiente del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, que realizó una transferencia de más de 3 millones de soles a la empresa con el fin de reforzar su gestión y la prestación de los servicios a la comunidad.

Según el informe N.º 179-2020-Vivienda-VMCS-DGPRCS-DSA elaborado por la Dirección de Saneamiento, tras la evaluación de la Superintendencia Nacional

de Servicios de Saneamiento (Sunass), se comprometieron que Seda Huánuco cometió una falta relacionada con la sostenibilidad en su gestión empresarial.

"Estamos enfocados en desarrollar planes a corto y mediano plazo que impulsen la mejora financiera, técnica, operativa y legal de Seda Huánuco. Nuestro principal objetivo es apoyar y proporcionar asesoramiento técnico para fortalecer las capacidades de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento dentro del Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) y satisfacer las demandas de las familias peruanas", declaró Hugo Ortega Polar, director ejecutivo de Otass.

Optimización del servicio para atender zonas críticas

Es relevante destacar que Otass ha despachado un grupo de especialistas a Seda Huánuco con el fin de realizar una revisión inicial de la situación comercial, operativa y administrativa de la empresa, además de iniciar el procedimiento de transferencia de gestión.

Se ha determinado que la empresa de servicios públicos atiende a una población de 206,598 habitantes en las localidades de Huánuco, Tingo María y Aucayacu. Entre los principales desafíos que enfrenta se encuentran la falta de actualización del registro comercial, que tiene una antigüedad de siete años; la existencia de más de mil conexiones ilegales, agravadas por la pandemia, lo que ha resultado en una disminución de los ingresos y un aumento en la morosidad, que ha sido 3.5 veces mayor que los ingresos generados por facturación. La evaluación ha disminuido del 95 al 82 por ciento.

En la parte operativa se constató la presencia de áreas críticas, especialmente en las zonas elevadas de la ciudad, que requieren mejoras en la continuidad y presión del suministro de servicios. Existe una deficiente gestión de la sectorización y las presiones del agua potable en el sistema actual de la empresa, así como la necesidad de evaluar el desempeño de las Plantas de Tratamiento de Agua (PTAP) para optimizarlas y actualizar los equipos de monitoreo de la calidad del agua. Es importante mencionar que el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) es una modalidad de gestión implementada por Otass con el

objetivo de mejorar la eficiencia de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento de propiedad municipal y sus condiciones al momento de ofrecer servicios a la población.

2.3.1.7. Dimensiones de la gestión gerencial.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Según Koontz y Weihrich (2004), existen cinco elementos importantes relacionados con la gestión gerencial; estos son: Planeación, Organización, Dirección y Control. Para esta investigación, se analizarán únicamente dos de ellos, que se detallan a continuación:

- a. Planeamiento:** Cuando se considera la gerencia como un proceso, la función inicial que se lleva a cabo es la planificación. Una vez que se han establecido los objetivos, se presentan los planos como los medios necesarios para alcanzar dichos objetivos. Estos planos determinan la dirección de una organización y sirven como base para evaluar la probabilidad de éxito en la consecución de sus metas. Los aviones se diseñan para actividades que pueden abarcar desde períodos cortos, como días o semanas, hasta períodos mucho más extensos, como décadas. Por ejemplo, los planos a largo plazo se pueden observar en programas de desarrollo de productos y en proyecciones financieras empresariales. En el otro extremo de la escala temporal, un supervisor de producción planifica el rendimiento de su área de trabajo para un día o una semana. Estos ejemplos ilustran los diferentes alcances temporales del proceso de planificación, siendo cada uno de ellos esencial para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.
- b. Dirección:** Esta función de gestión implica los conceptos de motivación, liderazgo, orientación, estímulo y desempeño. Aunque cada uno de estos términos tiene un significado distinto, todos ellos señalan claramente que esta función gerencial se relaciona con los aspectos humanos de una organización. Es gracias a los esfuerzos de cada miembro de la organización que ésta logra alcanzar sus objetivos, por lo tanto, dirigir la

organización de manera que se logren sus metas de la manera más eficiente posible es una función esencial en el proceso de gestión.

- c. Datos generales:** Seda Huánuco es una entidad de carácter público con naturaleza jurídica privada, establecida mediante un documento público fechado el 27 de septiembre de 1991, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 028-90-PCM. Este decreto establece la transferencia sin costo de las acciones que pertenecen a la Empresa de Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado (SENAPA) en la Unidad Operativa Huánuco a las Municipalidades Provinciales de Leoncio Prado y Huánuco.

d. Políticas de calidad:

SEDA HUÁNUCO S.A. empresa municipal de servicios de agua potable y alcantarillado busca la mejora continua de su sistema de gestión de calidad comprometiéndose a:

- Brindar un servicio eficiente y de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.
- Contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad de Huánuco previniendo la contaminación ambiental.
- Atender las necesidades del usuario, así como cumplir la legislación, normativas y otros requisitos aplicables.
- Gestionar los riesgos vinculados a nuestros procesos con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados

e. Tipos de Servicios

Según el tipo de actividad comercial que realiza la organización, se distinguen dos categorías de servicios:

1. Servicio de Productos: Este tipo se caracteriza por una menor atención por parte de la organización, ya que los bienes son tangibles y los clientes suelen asociar variables como el precio, la distribución o el acceso al producto con el valor percibido al consumirlos. En este caso, la satisfacción del cliente se basa en aspectos operativos

relacionados con la calidad del producto en sí, más que en la interacción personal con los empleados.

2. Servicio de Servicios: Debido a su naturaleza intangible, consumo inmediato y la interacción con el factor humano, estos servicios tienden a ser subjetivos y generan una mayor preocupación para la organización. Estos servicios se rigen por dos aspectos: las expectativas del cliente con respecto al servicio y la experiencia que el cliente obtiene al utilizar el servicio.

Servicio de agua potable y alcantarillado

El suministro de agua potable y sistemas de alcantarillado adecuados son elementos fundamentales en la salud pública para prevenir enfermedades infecciosas, salvar la salud de los individuos y promover el desarrollo. La Constitución Política del Perú señala como una de las metas primordiales de la mano de obra estatal la satisfacción de las necesidades básicas no cubiertas, incluyendo el acceso a servicios de agua potable y alcantarillado, los cuales resultan vitales para la existencia humana.

2.3. Bases conceptuales

Satisfacción de las labores. - Se refiere al conjunto de actitudes que una persona tiene en relación con su trabajo. Aquellos que se sienten muy contentos con su posición laboral muestran actitudes positivas hacia la misma, mientras que los que están insatisfechos exhiben actitudes negativas en su lugar.

Seguridad del trabajo. - En conjunto con la salud e higiene en el trabajo, busca implementar medidas y llevar a cabo las acciones requeridas para prevenir riesgos laborales. Esta área está estrechamente vinculada con los derechos de los trabajadores y con condiciones laborales adecuadas. De manera más detallada, aborda la prevención de riesgos laborales mediante la identificación, evaluación y gestión de los posibles peligros presentes en el entorno laboral, así como los riesgos asociados a la actividad laboral a largo plazo.

Gestión: Se refiere a llevar a cabo una serie de actividades con el fin de alcanzar un objetivo establecido; un sistema de gestión gerencial consistirá en un conjunto de estrategias, tareas y acciones empresariales planificadas y supervisadas que se aplican en una serie de elementos interconectados para lograr un objetivo determinado.

Gerencia: Acción de adoptar decisiones sobre la asignación de recursos, control de operaciones, diseño de acciones correctivas, así como comunicar e informar a los niveles estratégico y operativo de la empresa respecto a los objetivos propuestos y todo lo relacionado organizar, comunicar, motivar, medir, evaluar, desarrollar y formar al personal que la empresa requiere para alcanzar dichos planes.

Dirección: La dirección en la gestión gerencial implica llevar a cabo de manera efectiva todo lo planificado, mediante la autoridad del administrador, que se ejerce a través de la toma de decisiones, ya sea de forma directa o, más común, delegando dicha autoridad. Al mismo tiempo, se supervisa que se cumplan adecuadamente todas las instrucciones emitidas.

Planificación: La planificación consiste en el proceso mediante el cual se visualiza el futuro, permitiendo la identificación y consecución de objetivos a través de la selección de un plan de acción.

Servicio: Un servicio se compone de una serie de actividades destinadas a satisfacer las necesidades de un cliente. Estas actividades abarcan una variedad de tareas realizadas por un amplio grupo de individuos (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para entidades públicas (servicios públicos) o para empresas privadas (servicios privados). Algunos ejemplos de servicios incluyen: electricidad, agua potable, limpieza, telefonía, correo, transporte, educación, internet, atención médica, asistencia social, entre otros.

Agua potable: Se denomina agua potable o agua apta para el consumo humano al agua que puede ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos.

Alcantarillado: El alcantarillado, conocido también como red de alcantarillado, red de saneamiento o red de drenaje, hace referencia al conjunto de tuberías y estructuras utilizadas para recolectar y transportar las aguas residuales, industriales y pluviales de una comunidad desde su origen hasta el punto de vertido en el medio ambiente o su tratamiento.

2.4. Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas

Proceso de intervención. - Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass), entidad dependiente del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, que otorgó una transferencia de más de 3 millones de soles a la empresa con el propósito de mejorar su gestión y la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Estrategias. - “Estamos trabajando para establecer estrategias de corto y mediano plazo que contribuyan a mejorar financiera, técnica, operativa y legalmente a Seda Huánuco. Nuestra tarea primordial es acompañar y brindar asistencia técnica para fortalecer las capacidades de las empresas prestadoras de saneamiento en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) y cubrir las necesidades de las familias peruanas”, afirmó Hugo Ortega Polar, director ejecutivo de Otass.

Usuarios o clientes. - La empresa de servicios atiende a una población de 206,598 residentes en Huánuco, Tingo María y Aucayacu. Entre los desafíos más importantes que enfrenta se incluye la falta de actualización del registro comercial, que tiene siete años de antigüedad; la presencia de más de mil conexiones ilegales, agravadas por la pandemia, lo que ha provocado una disminución en los ingresos debido a un aumento en la morosidad.

CAPÍTULO III. METODOLÓGIA

3.1. **Ámbito**

La presente investigación se realizará en el departamento de Huánuco, con los usuarios y el personal administrativo de la empresa Seda Huánuco S.A

3.2. **Población**

La población en estudio está constituida por todo el **personal de Seda Huánuco, comprendidos Huánuco, Rupa Rupa, Aucayacu: 300 personas**

3.3. **Muestra**

Según Carrasco, (2006, p.237) “La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son el fiel reflejo de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”.

En la presente investigación la muestra no es probabilística; ya que, en este tipo de muestras, no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, esto es por convivencia del investigador. Se tomó como muestra a 50 personas que laboran en la empresa, entre funcionarios, Administrativos y Operativos.

3.4. **Nivel y tipo de estudio**

Tipo de investigación

- Por la finalidad, el tipo de investigación es básica, porque, tiene como propósito la mejor comprensión de los fenómenos, para generar nuevos conocimientos y teorías.
- De acuerdo al alcance: Transversal, porque, la investigación se centrará en analizar el nivel de las variables en un momento dado. Por las fuentes de información: Documental y de campo.

Nivel de investigación

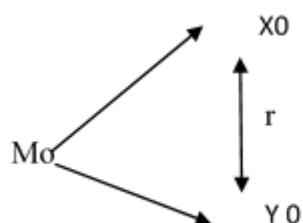
Según Dankhe (1986) existen cuatro niveles de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Por lo tanto, la presente investigación es **CORRELACIONAL**, dado que se pretende establecer el grado de asociación de la variable con dos independientes (Hernández, Fernández

3.5. Diseño de investigación

El diseño del presente proyecto de investigación es **no experimental**.

Esquema Se ubica en el tipo transaccional.



Donde

MO: observación de una muestra

X: observación de la variable dependiente

Y: observación de la variable de independiente

r: observación de la relación de entre la variable dependiente y dependiente

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán teniendo en cuenta las fuentes primarias tenemos:

Técnicas

Observación Directa. Técnica que se aplicará para conocer in situ la problemática empresarial.

Análisis documental o análisis de contenido: Técnica que aplicaremos para el análisis documental, a partir de las *fuentes primarias*, en materia de datos de la

aplicación del proceso inmediato **y fuentes secundarias:** que comprende los documentos que determinarán la revisión de literatura que fueron consignados en el marco teórico – conceptual.

Encuesta. Es la técnica destinada a obtener datos de la muestra (cuestionario) que se entregarán a los profesionales del derecho que constituyen la muestra, a fin de que las contesten.

Instrumentos

a) Ficha de registro de datos. Instrumento preparado ex profeso por el investigador, para recopilar y anotar la información que complementará la observación de los hechos, si el caso así lo requiera.

b) Cuestionario. Compuestas por un conjunto de preguntas, extraídas conceptualmente de las variables que serán sujetos a medición y que serán elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con la validez del contenido y la validez de construcción en relación del instrumento con las variables que pretende medir y la validez de construcción relaciona los ítems del instrumento aplicado con las bases teóricas y objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica, para el caso se necesitará la colaboración de 03 expertos.

3.8. Procedimiento

La información que se requiere para la presente investigación será recogida, por el propio investigador, en cuanto a la parte documental y material de la investigación.

La información de campo se obtendrá a través de las fichas de análisis y de las encuestas realizadas a los profesionales del derecho. También, se realizarán la búsqueda de bibliografía pertinente en las bibliotecas especializadas de la ciudad antes indicada, a efecto de conseguir la información teórica que serán consignadas en fichas bibliográficas y documentales.

Los datos se recogerán directamente de la empresa Seda Huánuco S.A., los datos necesarios serán consignados en la encuesta como instrumento de campo, para posteriormente trasladarlos a la matriz del registro correspondiente.

3.9. Tabulación y análisis de datos

Los datos obtenidos a través de las fichas de análisis y de las encuestas de investigación nos mostrarán los resultados que se desea obtener, donde se refleja el problema materia de análisis.

3.10. Consideraciones éticas

- ✓ Toda actividad de investigación que se realice se debe guiar por los siguientes principios.
- ✓ Se respetará las teorías y conceptos de autores que han realizado investigaciones anteriores y son indicados mediante la referencia bibliografía.
- ✓ La recolección de datos se realizará con autorización de las autoridades de la institución
- ✓ Protección a las personas debido a que el objeto de cualquier investigación es el objetivo, requieren un cierto nivel de protección que estará basado en el peligro que corren y la probabilidad de que se beneficien de la investigación.
- ✓ Se respetará las normas de bioseguridad para aplicar el cuestionario en los trabajadores de la empresa seda Huánuco.

CAPÍTULO IV. RESULTADO

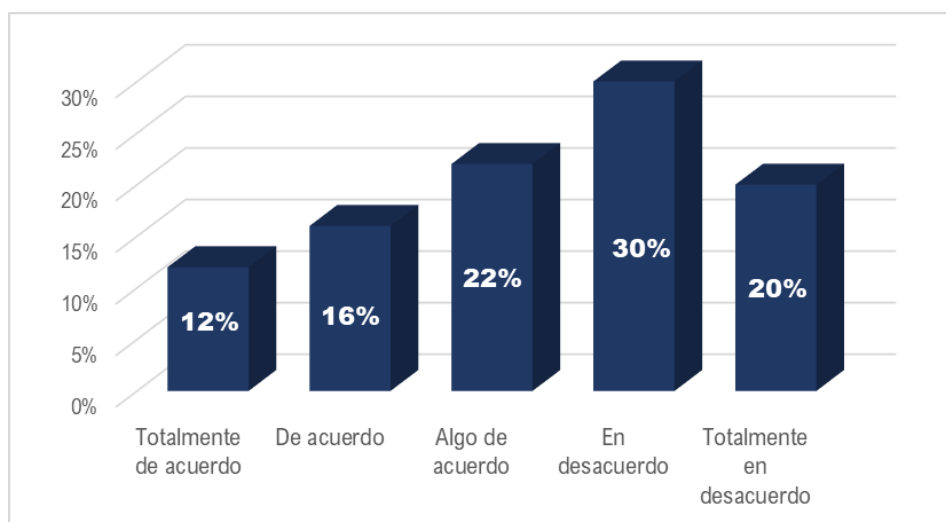
Tabla 1

Distribución de frecuencias respecto a la amabilidad demostrada por el personal que lo atendió.

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	6	12%
De acuerdo	8	16%
Algo de acuerdo	11	22%
En desacuerdo	15	30%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 1

Distribución de frecuencias respecto a la amabilidad demostrada por el personal que lo atendió.



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a la amabilidad demostrada por el personal que lo atendió, se observa que en un 12% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 16% de acuerdo 30% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20% dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión,** respecto a la amabilidad demostrada por el personal es pésimo, en SEDA Huánuco.

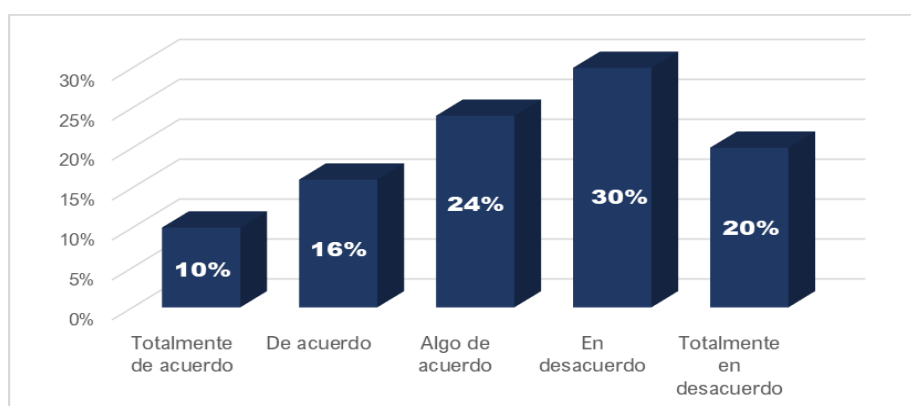
Tabla 2

Distribución de frecuencias respecto a si considera usted que Seda Huánuco cuenta con equipos de apariencia moderna

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	5	10%
De acuerdo	8	16%
Algo de acuerdo	12	24%
En desacuerdo	15	30%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 2

Distribución de frecuencias respecto a si considera usted que Seda Huánuco cuenta con equipos de apariencia moderna



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a los equipos de apariencia moderna, se observa que en un 10% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 16 % de acuerdo 30% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, respecto a los equipos de apariencia moderna es mala, en SEDA Huánuco.

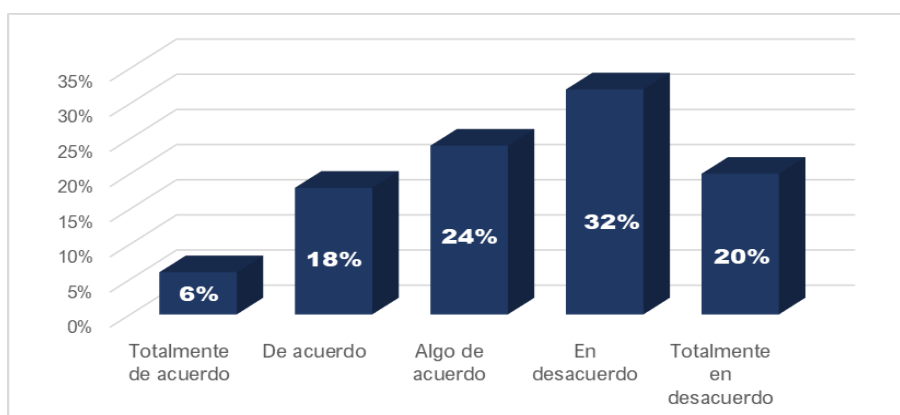
Tabla 3

Distribución de frecuencias respecto a si considera que Seda Huánuco ofrece un servicio rápido a sus clientes

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	3	6%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	12	24%
En desacuerdo	16	32%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 3

Distribución de frecuencias respecto a si considera que Seda Huánuco ofrece un servicio rápido a sus clientes



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto ofrece un servicio rápido a sus clientes, se observa que en un 6% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 32% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, respecto al servicio rápido a sus clientes es mala, en SEDA Huánuco.

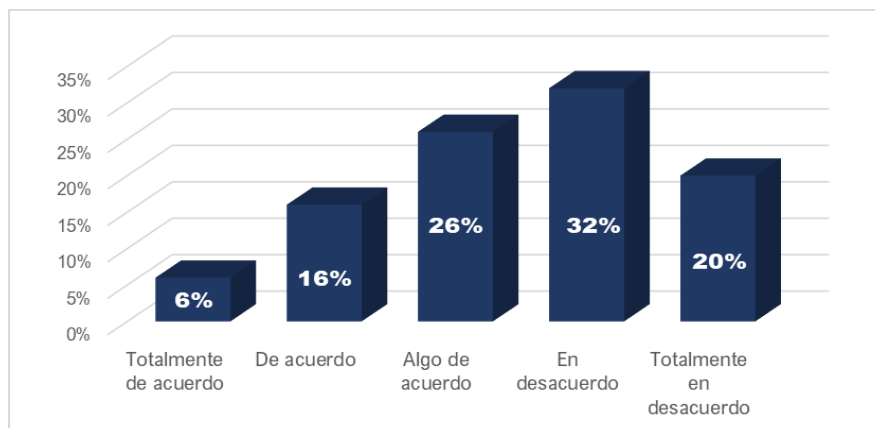
Tabla 4

Distribución de frecuencias respecto a si Seda Huánuco da a sus usuarios una atención Personalizada

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	3	6%
De acuerdo	8	16%
Algo de acuerdo	13	26%
En desacuerdo	16	32%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 4

Distribución de frecuencias respecto a si Seda Huánuco da a sus usuarios una atención Personalizada



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a la atención Personalizada, se observa que en un 6% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 16 % de acuerdo 32% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, respecto a la atención Personalizada que brindan a sus clientes es mala, en SEDA Huánuco.

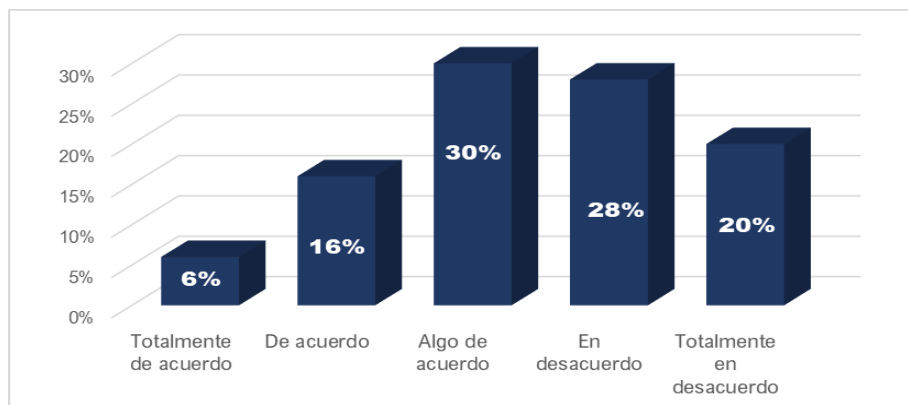
Tabla 5

Distribución de frecuencias respecto a si los trabajadores de Seda Huánuco comprenden las necesidades específicas de sus usuarios

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	3	6%
De acuerdo	8	16%
Algo de acuerdo	15	30%
En desacuerdo	14	28%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 5

Distribución de frecuencias respecto a si los trabajadores de Seda Huánuco comprenden las necesidades específicas de sus usuarios



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a la atención y necesidades específicas de sus usuarios, se observa que en un 6% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 16 % de acuerdo 28% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, respecto a las necesidades específicas de sus usuarios es pésimo, en SEDA Huánuco.

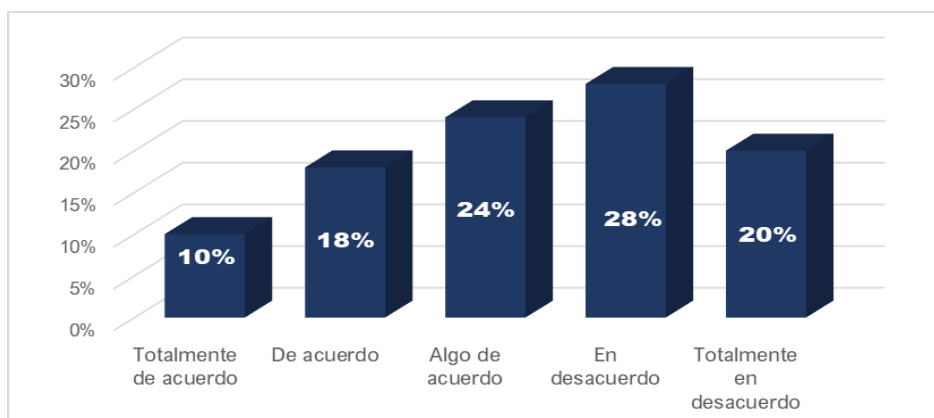
Tabla 6

Distribución de frecuencias respecto a si considera que los trabajadores de Seda Huánuco tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	5	10%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	12	24%
En desacuerdo	14	28%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 6

Distribución de frecuencias respecto a si considera que los trabajadores de Seda Huánuco tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios, se observa que en un 10% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 28% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, respecto a los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios es pésimo, en SEDA Huánuco.

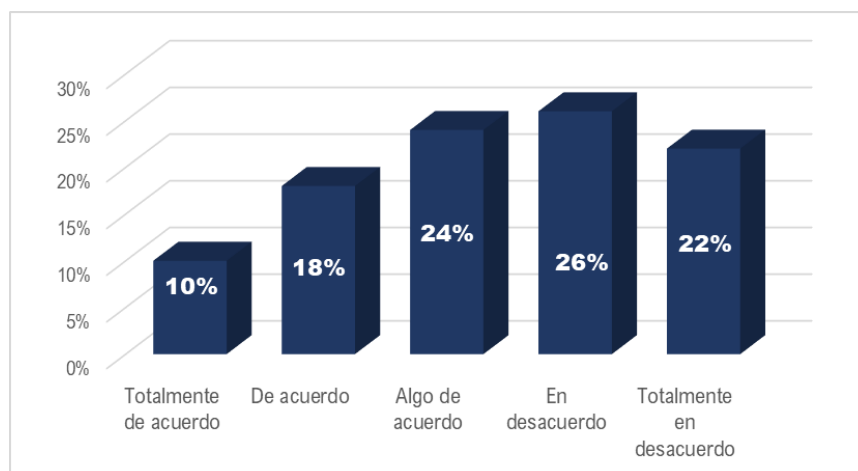
Tabla 7

Distribución de frecuencias respecto a si considera usted que los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	5	10%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	12	24%
En desacuerdo	13	26%
Totalmente en desacuerdo	11	22%
TOTAL	50	100.0%

Figura 7

Distribución de frecuencias respecto a si considera usted que los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios, se observa que en un 10% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 26% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 22 % dicen que es totalmente en desacuerdo.

Conclusión, respecto a los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios es regular, en SEDA Huánuco.

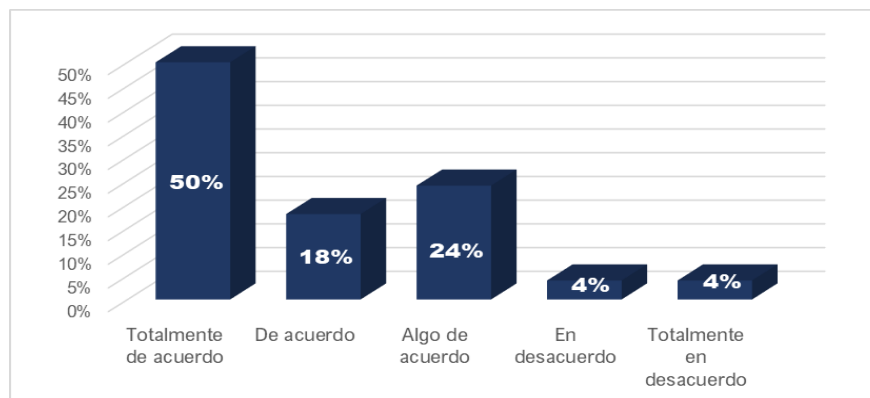
Tabla 8

Distribución de frecuencias respecto a si considera la satisfacción de los usuarios es de vital importancia

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	25	50%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	12	24%
En desacuerdo	2	4%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
TOTAL	50	100.0%

Figura 8

Distribución de frecuencias respecto a si considera la satisfacción de los usuarios es de vital importancia



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a las considera la satisfacción de los usuarios es de vital importancia, se observa que en un 50% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 4% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 4 % dicen que es totalmente en desacuerdo.

Conclusión, respecto a los considera la satisfacción de los usuarios es de vital importancia es de acuerdo, en SEDA Huánuco.

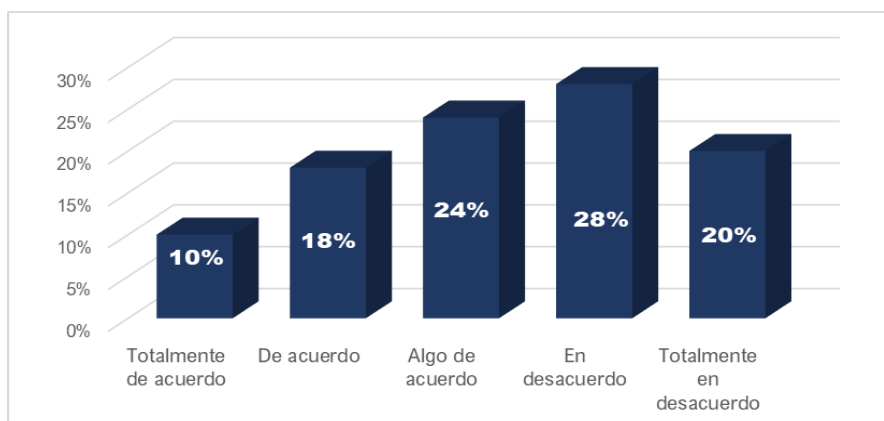
Tabla 9

Distribución de frecuencias respecto a si considera que formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	5	10%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	12	24%
En desacuerdo	14	28%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 9

Distribución de frecuencias respecto a si considera que formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto a la implementación y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional, se observa que en un 10% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 24% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, respecto a la implementación y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional es mala, en SEDA Huánuco.

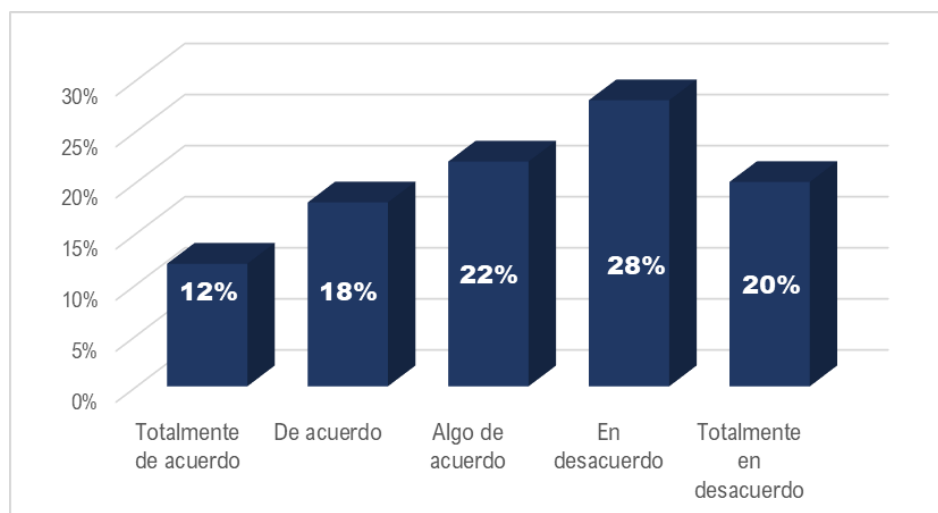
Tabla 10

Distribución de frecuencias respecto a si considera que se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	6	12%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	11	22%
En desacuerdo	14	28%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 10

Distribución de frecuencias respecto a si considera que se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios respecto cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área, se observa que en un 12% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 28% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área es mala, en SEDA Huánuco.

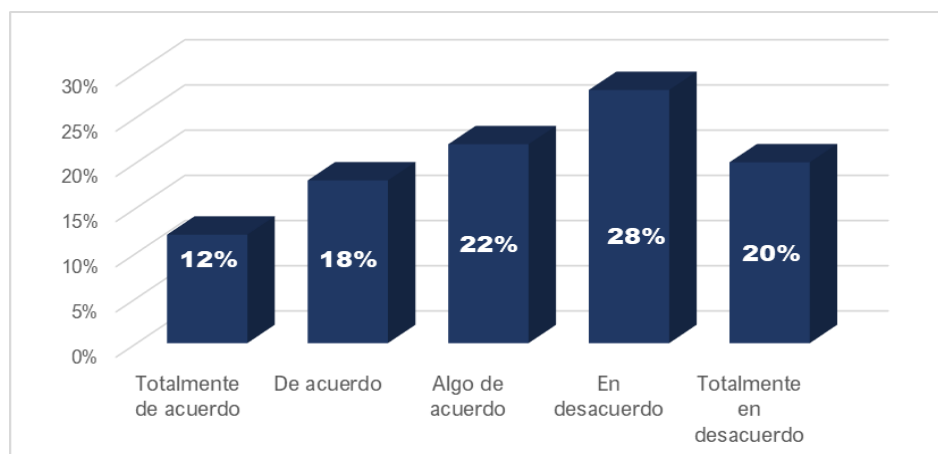
Tabla 11

Distribución de frecuencias respecto a si considera se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	6	12%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	11	22%
En desacuerdo	14	28%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
TOTAL	50	100.0%

Figura 11

Distribución de frecuencias respecto a si considera se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios observan y miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión, se observa que en un 12% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 28% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 20 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, observan y miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión es mala, en SEDA Huánuco.

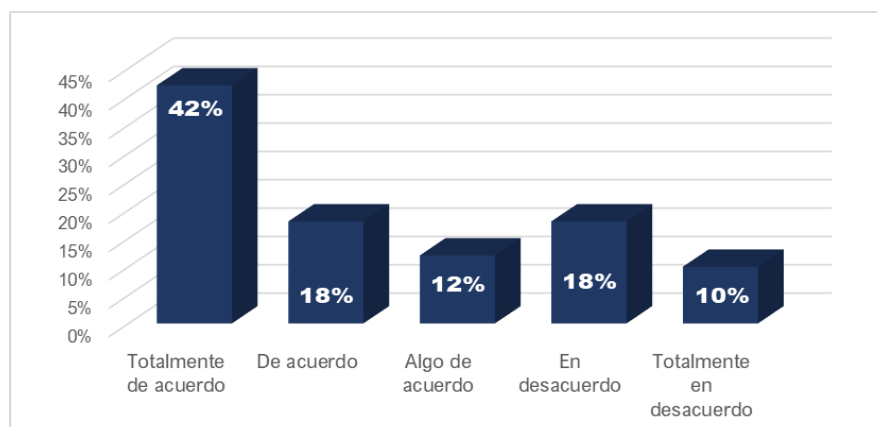
Tabla 12

Distribución de frecuencias respecto a si se considera conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	21	42%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	6	12%
En desacuerdo	9	18%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
TOTAL	50	100.0%

Figura 12

Distribución de frecuencias respecto a si se considera conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios observan habilidades y atributos de sus superiores, se observa que en un 42% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 18% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 10 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, observan habilidades y atributos de sus superiores regular, en SEDA Huánuco.

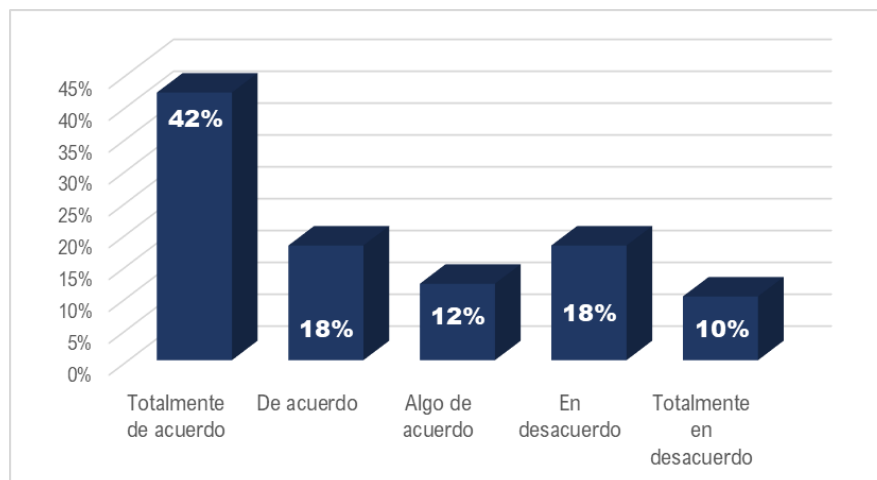
Tabla 13

Distribución de frecuencias respecto a si considera que la Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	21	42%
De acuerdo	9	18%
Algo de acuerdo	6	12%
En desacuerdo	9	18%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
TOTAL	50	100.0%

Figura 13

Distribución de frecuencias respecto a si considera que la Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados



Interpretación.

Priorización de la opinión de usuarios observan Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados, se observa que en un 42% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 18 % de acuerdo 18% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 10 % dicen que es totalmente en desacuerdo.

Conclusión, observan que la Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados regular, en SEDA Huánuco.

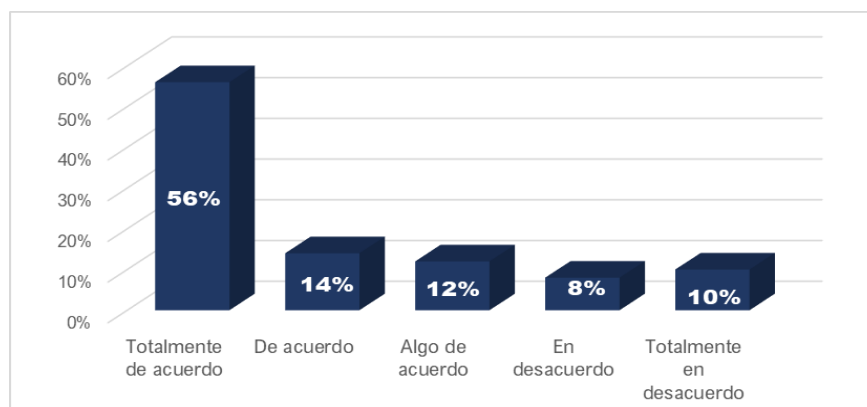
Tabla 14

Distribución de frecuencias respecto a si considera que se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	28	56%
De acuerdo	7	14%
Algo de acuerdo	6	12%
En desacuerdo	4	8%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
TOTAL	50	100.0%

Figura 14

Distribución de frecuencias respecto a si considera que se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa



Interpretación.

Priorización de la opinión de trabajadores si conocen los documentos normativos de la empresa, se observa que en un 56% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 14 % de acuerdo 8% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 10 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, observan que los trabajadores si conocen los documentos normativos de la empresa regular, en SEDA Huánuco.

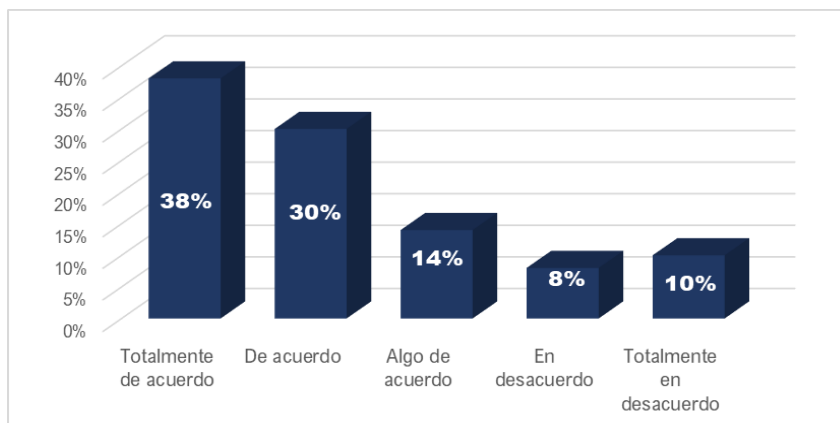
Tabla 15

Distribución de frecuencias respecto a si considera que la organizan tiene canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.

ALTERNATIVAS	fi	f%
Totalmente de acuerdo	19	38%
De acuerdo	15	30%
Algo de acuerdo	7	14%
En desacuerdo	4	8%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
TOTAL	50	100.0%

Figura 15

Distribución de frecuencias respecto a si considera que la organizan tiene canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.



Interpretación.

Priorización de la opinión de los trabajadores si tiene canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad, se observa que en un 38% de los usuarios señalan como totalmente de acuerdo 30 % de acuerdo 8% de los usuarios dicen que la atención a su reclamo en desacuerdo y el 10 % dicen que es totalmente en desacuerdo. **Conclusión**, observan que los trabajadores si tiene canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad es regular, en SEDA Huánuco.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 16

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de los usuarios	.084	49	.0624	.985	49	.218
Gestión gerencial	.054	49	.0742	.754	49	.652

Nota: Resultados de la aplicación de instrumentos de investigación

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Se formuló las siguientes hipótesis:

H_i: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco 2022.

H_o: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco 2022.

Tabla 17

Prueba de hipótesis general

		Satisfacción de los usuarios	Gestión gerencial
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	.823
	Sig. (Bilateral) N		0.00
	N	50	50
Gestión gerencial	Correlación de Pearson	.925	1
	Sig. (Bilateral) N	0.00	
	N	50	50

PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Se formulo las siguientes hipótesis:

H_{i1}: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de equipos e instalaciones en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022.

H_{o1}: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de equipos e instalaciones en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022

Tabla 18*Prueba de hipótesis específica 1*

		Satisfacción de los usuarios	Equipos e instalaciones
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	.873
	Sig. (Bilateral) N		0.00
	N	50	50
Equipos e instalaciones	Correlación de Pearson	.901	1
	Sig. (Bilateral) N	0.00	
	N	50	50

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Se formuló las siguientes hipótesis:

Hi2: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de desempeño de la empresa en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022

Ho2: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de desempeño de la empresa en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022

Tabla 19*Prueba de hipótesis específica 2*

		Satisfacción de los usuarios	Desempeño
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	.873
	Sig. (Bilateral) N		0.00
	N	50	50
Desempeño	Correlación de Pearson	.901	1
	Sig. (Bilateral) N	0.00	
	N	50	50

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Se formuló las siguientes hipótesis:

Hi3: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de atención y resolución oportuna en la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022.

Ho3: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de atención y resolución oportuna en la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 3

		Satisfacción de los usuarios	Atención y resolución oportuna
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	1	.881
	Sig. (Bilateral) N		0.00
	N	50	50
Atención y resolución oportuna	Correlación de Pearson	.851	1
	Sig. (Bilateral) N	0.00	
	N	50	50

CONCLUSIONES

- Tras analizar en profundidad la relación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S.A. en 2022, se ha confirmado que existe una conexión directa entre ambos aspectos. La calidad de la gestión gerencial influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios, lo que resalta la importancia de una dirección eficiente y orientada a satisfacer las necesidades del cliente.
- En cuanto a la relación entre la satisfacción de los usuarios en la dimensión de equipos e instalaciones y la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S.A. en 2022, se ha observado que la percepción positiva de los usuarios en este aspecto está estrechamente relacionada con una gestión gerencial que prioriza la inversión en infraestructura y tecnología para mejorar la calidad de los servicios.
- Al analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios con la dimensión de desempeño de la empresa y la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S.A. en 2022, se ha constatado que un buen desempeño empresarial, medido en términos de eficiencia, fiabilidad y cumplimiento de compromisos, está directamente vinculado a una gestión gerencial sólida y enfocada en alcanzar los objetivos organizacionales.
- Respecto a la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de atención y resolución oportuna y la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S.A. en 2022, se ha evidenciado que la capacidad de la empresa para brindar una atención ágil, eficaz y resolver con prontitud las necesidades de los usuarios está estrechamente ligada a una gestión gerencial que promueva la comunicación efectiva, la capacitación del personal y la implementación de procesos eficientes.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- ❖ Mejorar la comunicación interna y externa: Es fundamental establecer canales de comunicación efectivos tanto dentro de la empresa como con los usuarios, para garantizar una fluidez en la transmisión de información y una respuesta oportuna a las inquietudes y necesidades de los usuarios.
- ❖ Invertir en la actualización y mantenimiento de equipos e instalaciones: Es necesario priorizar la inversión en la actualización y mantenimiento de equipos e instalaciones para garantizar un servicio de calidad y satisfacer las expectativas de los usuarios en cuanto a la infraestructura disponible.
- ❖ Implementar programas de formación y capacitación para el personal: Es importante brindar oportunidades de formación y capacitación al personal, tanto en aspectos técnicos como en habilidades de atención al cliente, para mejorar la calidad del servicio prestado y la interacción con los usuarios.
- ❖ Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de la satisfacción de los usuarios: Es recomendable implementar encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios y otros mecanismos de retroalimentación para identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de las acciones implementadas en la satisfacción de los usuarios.
- ❖ Promover una cultura organizacional orientada al cliente: Es fundamental fomentar una cultura organizacional centrada en el cliente, donde todos los niveles de la empresa estén comprometidos en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, priorizando su bienestar y la calidad del servicio ofrecido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AEAS, Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España (1996). V Encuesta Nacional de Abastecimiento, Saneamiento y Depuración. Publ. AEAS, 1998.
2. AGBAR (Sociedad General de Aguas de Barcelona), Simposium La economía del Agua, Barcelona, mayo 1993.
3. Aguilera, F., (coord.) Economía del agua. MAPA, serie Estudios, nº 69. Madrid, 1992. (2ª ed. 1996).
4. Aguilera, F., (ed.). Economía de los recursos naturales: un enfoque institucional. Textos de S.V. Ciriacy-Wantrup y K.W. Kapp. Colección Economía y Naturaleza, num. 2. Fundación Argentaria. Madrid, 1995a.
5. Aguilera, F., El agua como activo económico, social y ambiental. El campo, num.132. Servicio de Estudios del BBV. Bilbao, 1995b.
6. Alba Tercedor, J., y A. Sánchez Ortega, Un método rápido y simple para evaluar la calidad biológica de las aguas corrientes basado en el de Hellawell (1978). Limnética, num.4, pp.51-56, 1988.
Baumann, D.D, J.J. Boland, W.Michael Hanemann. Urban water demand management and planning. McGraw-Hill, 1998.
7. Becerril, E., La regulación de los ríos, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Madrid 1959.
8. Benito, G., M.J. Machado, y A. Pérez-González, Respuesta de las inundaciones al Cambio Climático: Datos del último milenio, incl. en: JJ. Ibáñez, B.L. Valero Garcés y C. Machado (eds.). El paisaje mediterráneo a través del espacio y del tiempo. Implicaciones en la desertificación. pp. 203-219. Geoforma Ediciones, 1997.

INTERNET

- Otass

- Sunass
- Vivienda
- Eps seda Huánuco
- Sedapal.

ANEXO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA			
				POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO Y DISEÑO	TECNICAS E INSTRUMENT.
GENERAL. ¿cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022?	GENERAL. Determinar la relación de la satisfacción de los usuarios y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022	GENERAL. H_i: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco 2022. H_o: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco 2022.	VARIABLE DEPENDIENTE satisfacción de los usuarios Equipos e instalaciones Desempeño de la empresa atención y resolución oportuna	POBLACION. La población en estudio está constituida por todo el personal de Seda Huánuco, comprendidos Huánuco, Rupa Rupa, Aucayacu. De 300 personas MUESTRA. En la presente investigación la muestra no es probabilística; ya que, en este tipo de muestras, no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, esto es por	TIPO: Cuantitativo NIVEL: Descriptivo	METODO: Se utilizaron los métodos lógicos (analítico sintético). DISEÑO: El diseño de la investigación es No experimental, transversal	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario de encuesta
ESPESIFICO. 1. cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de equipos e instalaciones y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022	ESPESIFICO. 1. determinar la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de equipos e instalaciones y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022	ESPESIFICO. Hi1: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de equipos e instalaciones en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022. Ho1: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de equipos e instalaciones	VARIABLE INDEPENDIENTE gestión gerencial Planeación				
2. cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios con la dimensión de desempeño de la empresa y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022. 3. cuál es la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de atención y resolución oportuna y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022	Huánuco S. A. 2022 2. determinar la relación de la satisfacción de los usuarios con la dimensión de desempeño de la empresa y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022 3. determinar la relación de la satisfacción de los usuarios en la dimensión de atención y resolución oportuna y la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022	en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022 Hi2: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de desempeño de la empresa en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022 Ho2: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de desempeño de la empresa en la gestión gerencial de la EPS SEDA Huánuco S. A. 2022 Hi3: La satisfacción de los usuarios se relaciona positivamente con la dimensión de atención y resolución oportuna en la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022. Ho3: La satisfacción de los usuarios se relaciona negativamente con la dimensión de atención y resolución oportuna en la gestión gerencial de la EPS seda Huánuco S. A. 2022	Dirección	convivencia del investigador. Se tomó como muestra a 50 personas que laboran en la empresa, entre funcionarios, Administrativos y Operativos			

**Consentimiento informado****UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

EL TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN. Titulada Satisfacción de los Usuarios y su relación en la Gestión Gerencial de la EPS SEDA Huánuco S.A. 2022

El presente forma parte del trabajo de investigación realizado por TARAZONA ZEVALLOS, YANDHER para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Para llevar a cabo este trabajo necesitamos la colaboración de los servidores de la empresa EPS SEDA Huánuco S.A. para el desarrollo de los cuestionarios que forman parte de la investigación. Su participación será anónima y sus respuestas confidenciales, la información que usted nos proporcione se utilizaran solamente para fines académicos, sin repercutir negativamente en su persona.

Certificado de consentimiento

Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgos a mi persona.

Acepto participar en la investigación: SI (X) NO ()



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger la información para concretizar la tesis Titulada Satisfacción de los Usuarios y su relación en la Gestión Gerencial de la EPS SEDA Huánuco S.A. 2022.

Por la que agradecemos responder las preguntas con sinceridad de acuerdo a la alternativa de respuesta que considere pertinente.

ISTRUCCIONES:

Marcar con una “x” la respuesta que considera correcta.

Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	Puntaje				
	1	2	3	4	5
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS					
Dimensión: Equipos e instalaciones					
1. Como califica usted la amabilidad demostrada por el personal que lo atendió.					
2. ¿Considera usted que Seda Huánuco cuenta con equipos de apariencia moderna?					
Dimensión: Desempeño de la empresa					
3. ¿Considera usted que Seda Huánuco ofrece un servicio rápido a sus clientes?					
4. ¿Cree usted que Seda Huánuco da a sus usuarios una atención Personalizada?					
5. ¿Considera que los trabajadores de Seda Huánuco comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?					
Dimensión: atención y resolución oportuna					

6. ¿Considera que los trabajadores de Seda Huánuco tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
7. ¿Considera usted que los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios?					
8. ¿La satisfacción de los usuarios es de vital importancia?					
VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN GERENCIAL					
Dimensión: Dirección					
9. Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional					
10. Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.					
11. Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.					
12. Está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.					
Dimensión: Planeación					
13. La Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados					
14. Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa					
15. Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Validación de los instrumentos por jueces

Nombre del experto:

Leonel A. Oliveros Barba

Especialidad:

Administración

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
EQUIPOS E INSTALACIONES	Como califica usted la amabilidad demostrada por el personal que lo atendió.	4	4	4	4
	Considera usted que Seda Huánuco cuenta con equipos de apariencia moderna	3	4	4	3
DESEMPEÑO DE LA EMPRESA	Considera usted que Seda Huánuco ofrece un servicio rápido a sus clientes	4	4	4	4
	Cree usted que Seda Huánuco da a sus usuarios una atención personalizada	3	3	4	4
	Considera que los trabajadores de Seda Huánuco comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	3	3	4	4
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN OPORTUNA	Considera que los trabajadores de Seda Huánuco tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	3	3	4	4
	Considera usted que los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios	4	4	4	4
	La satisfacción de los usuarios es de vital importancia	4	4	4	4
DIRECCIÓN	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional	3	3	4	3
	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.	4	4	4	4
	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.	4	4	4	4
	Está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.	3	3	3	3
PLANEACIÓN	La Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados	4	3	3	4
	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa.	3	4	3	4
	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X)

NO ()

[Firma]
Dr. Juan Carlos Rodríguez Barba
Firma y sello del experto
06/02/2017



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Validación de los instrumentos por jueces



Nombre del experto: Jimmy Trujillo Olivo

Especialidad: Administración

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
EQUIPOS E INSTALACIONES	Como califica usted la amabilidad demostrada por el personal que lo atendió.	1	3	3	3
	Considera usted que Seda Huánuco cuenta con equipos de agrarieria moderna	4	4	4	4
DESEMPEÑO DE LA EMPRESA	Considera usted que Seda Huánuco ofrece un servicio rápido a sus clientes	3	4	4	4
	Cree usted que Seda Huánuco da a sus usuarios una atención personalizada	3	4	4	4
	Considera que los trabajadores de Seda Huánuco comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	3	3	3	3
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN OPORTUNA	Considera que los trabajadores de Seda Huánuco tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	4	4
	Considera usted que los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios	4	3	4	3
	La satisfacción de los usuarios es de vital importancia	4	4	4	3
DIRECCIÓN	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional	4	4	3	3
	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.	3	3	3	3
	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.	4	4	4	4
	Está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.	3	4	4	3
PLANEACIÓN	La Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados	4	3	3	4
	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa	3	3	4	4
	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

2252128

973998100

Jimmy Trujillo Olivo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMINIO VALDIZÁN
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Validación de los instrumentos por jueces



Nombre del experto:

Humberto Benavente Valdivia

Especialidad:

Administración

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
EQUIPOS E INSTALACIONES	Como califica usted la amabilidad demostrada por el personal que lo atendió.	4	4	4	4
	Considera usted que Seda Huánuco cuenta con equipos de apariencia moderna	4	4	3	4
DESEMPEÑO DE LA EMPRESA	Considera usted que Seda Huánuco ofrece un servicio rápido a sus clientes	3	4	3	4
	Cree usted que Seda Huánuco da a sus usuarios una atención personalizada	3	3	4	4
	Considera que los trabajadores de Seda Huánuco comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	3	3	4	4
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN OPORTUNA	Considera que los trabajadores de Seda Huánuco tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	4	4	3	3
	Considera usted que los trabajadores de Seda Huánuco transmiten confianza a sus usuarios	4	4	3	4
	La satisfacción de los usuarios es de vital importancia	3	4	3	4
DIRECCIÓN	Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional	4	4	3	3
	Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.	4	4	4	4
	Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.	3	5	3	3
	Está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.	4	4	4	4
PLANEACIÓN	La Empresa cuenta con planes estratégicos, operativos actualizados	3	4	3	4
	Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa	4	3	4	3
	Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.	4	4	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (x) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x)

NO ()

[Firma]
Firma y sello del experto
DNI: 22407185

NOTA BIOGRÁFICA



I. DATOS PERSONALES

Nombre y apellido: YANDHER TARAZONA ZEVALLOS

DNI: 72879301

Estado civil: Soltero

Fecha de nacimiento: 22 de enero de 1992

Lugar de nacimiento: distrito de amarilis, provincia y departamento de Huánuco

Correo electrónico: yandhertarazonazevallos@gmail.com

II. FORMACIÓN ACADÉMICA

Educación primaria:

G.U.E. “Leoncio Prado” – Huánuco (1998 – 2001)

Colegio Particular “San Pablo” – Huánuco (2002 - 2003)

Educación secundaria

Aplicación Unheval – Huánuco (2004 – 2008)

Educación superior

Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco (2015 – 2019). Grado de Bachiller en Ciencias de la Administración

III. EXPERIENCIA LABORAL

Actualmente vengo laborando en la Unidad Funcional de Adquisiciones y Servicios - Unidad de abastecimiento de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, siendo las 11:00 horas del día martes 21 de mayo del año 2024, nos reunimos en el auditorio de la Facultad de ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, los Miembros Integrantes del Jurado Evaluador:

Dr. Eduardo Anatolio MELGAREJO LEANDRO	PRESIDENTE
Mg. Luis Alberto BAMBAREN MATA	SECRETARIO
Mg. Yossary Darill BRAVO TABOADA	VOCAL

Acreditados mediante Resolución N°0872-2023-UNHEVAL/FCAT., de fecha 29 de diciembre de 2023 de la tesis titulada: “SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN GERENCIAL DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A. 2022”, presentada por el titulado Yandher TARAZONA ZEVALLOS, con el asesoramiento del docente Dr. Iván Teodoro MANCILLA CHAMORRO, se procedió a dar inicio al acto de sustentación para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado evaluador procedió a la evaluación del titulado, teniendo presente los siguientes criterios:

1. Presentación
2. Exposición y dominio del tema
3. Absolución de preguntas
4. Dicción y dominio de escenario

Nombres y Apellidos de los Titulados	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretario	Vocal	
Yandher TARAZONA ZEVALLOS	15	15	15	15

Obteniendo en consecuencia el titulado **YANDHER TARAZONA ZEVALLOS** la nota de QUINCE (15), equivalente a BUENO por lo que se declara APROBADO

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 46° del Reglamento de Grados y Títulos 2024 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las horas, del día martes 21 de mayo del 2024, firmando en señal de conformidad.

PRESIDENTE

DNI N° 22461180

SECRETARIO

DNI N° 43183838

VOCAL

DNI N° 42816455

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno
0 a 13: Desaprobado



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 099-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CONSTANCIA DE SIMILITUD
N°005-2024-SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN
FCAT-UNHEVAL-DUI

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo - UNHEVAL, emite la presente constancia de similitud, aplicando el Software TURNITIN, a la Tesis titulado "**Satisfacción de los usuarios y su relación en la gestión gerencial de la empresa Seda Huánuco S.A. 2022**", la cuál reporta un 31% de similitud, correspondiente a los interesados(as) TARAZONA ZEVALLOS, Yandher; teniendo como asesor al Mag. MANCILLA TARAZONA, Iván Teodoro.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Pillcomarca, 13 de mayo de 2024.




Dr. Edward Luis Zevallos Choy
Director de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

“Satisfacción de los usuarios y su relación en la gestión gerencial de la empresa Seda Huánuco S.A. 2022”

AUTOR

TARAZONA ZEVALLOS, Yandher

RECUENTO DE PALABRAS

10963 Words

RECUENTO DE CARACTERES

59757 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

59 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

502.3KB

FECHA DE ENTREGA

May 13, 2024 10:55 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 13, 2024 10:56 PM GMT-5

● 31% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 31% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● 31% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 31% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe Internet	19%
2	gob.pe Internet	2%
3	docplayer.es Internet	2%
4	repositorio.udh.edu.pe Internet	1%
5	actualidadcanetana.blogspot.com Internet	1%
6	hidroboletinfectap.blogspot.com Internet	<1%
7	sedahuanuco.com Internet	<1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%

9	congreso.gob.pe Internet	<1%
10	Universidad Cesar Vallejo on 2021-12-12 Submitted works	<1%
11	dataonline.gacetajuridica.com.pe Internet	<1%
12	virtual.urbe.edu Internet	<1%
13	repositorio.untumbes.edu.pe Internet	<1%
14	scribd.com Internet	<1%
15	repositorio.upt.edu.pe Internet	<1%
16	soporteadistanciac.blogspot.com Internet	<1%
17	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2019-12-03 Submitted works	<1%
18	Universidad Anahuac México Sur on 2021-10-17 Submitted works	<1%
19	Universidad Alas Peruanas on 2022-03-02 Submitted works	<1%
20	Universidad Ricardo Palma on 2019-01-17 Submitted works	<1%

21	Universidad Argentina John F. Kennedy on 2023-06-20 Submitted works	<1%
22	documents1.worldbank.org Internet	<1%
23	unhuancavelica on 2021-11-05 Submitted works	<1%



ANEXO N° 26

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional	X	Segunda Especialidad		Maestro		Doctor	
-----------	--	--------------------	---	----------------------	--	---------	--	--------	--

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO.
Escuela/Carrera Profesional	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Programa	
Grado que otorga	
Título que otorga	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

2. Datos del (los) Autor(es): (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	TARAZONA ZEVALLOS, YANDHER							
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	72879301
Correo Electrónico:	yandhertarazona@gmail.com							
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de documento:	
Correo Electrónico:								
Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	
Correo Electrónico:								

3. Datos del Asesor: (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	MANCILLA CHAMORRO, IVAN TEODORO							
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		N° de Documento:	42330645
ORCID ID:	0000-0002-0615-9237							

4. Datos de los Jurados: (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	MELGAREJO LEANDRO, EDUARDO ANATOLIO
Secretario	BAMBAREN MATA, LUIS ALBERTO
Vocal	BRAVO TABOADA, YOSSARY DARILL
Vocal	
Vocal	
Accesitario	

5. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)							2024
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	x	Trabajo Académico		Trabajo de Suficiencia Profesional
Palabras claves	Satisfacción, Usuarios y Gestión						
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	x	Cerrado*		Restringido*		Periodo de Embargo
(*) Sustentar razón:							



6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: *(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)*

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN GERENCIAL DE LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A. 2022

Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	TARAZONA ZEVALLOS, YANDHER	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 22 de mayo del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).