

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ECONOMIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**GESTIÓN GERENCIAL DE SEDA HUÁNUCO PARA EL SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ECONOMISTA**

TESISTAS:

Bach. Econ. HUARAC TRUJILLO, Jenifer Lily

Bach. Econ. SANCHEZ AGUIRRE, Alex

Bach. Econ. REVOREDO CABRERA, Paola Franchesca

ASESOR

Mg. ROQUE VALDIVIA JARA

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

“Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guían durante mi vida”

JENIFER LILY, HUARAC TRUJILLO

“Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto; gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día”

PAOLA FRANCESCA, REVOREDO CABRERA

“Agradecer primeramente a Dios por la vida y las oportunidades que tengo gracias a él, a mis padres por su apoyo incondicional en las buenas y las malas y finalmente a mis compañeros de trabajo y amigos por la confianza que tienen sobre y creer en mis potenciales, espero no fallarles y ser el profesional que ellos ven en mí”

ALEX, SANCHEZ AGUIRRE

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Agradecemos a nuestros docentes de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al profesor Roque Valdivia Jara asesor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a los funcionarios y usuarios de Seda Huánuco por su valioso aporte para nuestra investigación.

RESUMEN

La tesis titulada: “GESTION GERENCIAL DE SEDA HUANUCO PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, 2018”, detalla que la Gestión Gerencial de Seda Huánuco es responsable en primera instancia de tomar decisiones correctas para solucionar las falencias del servicio que brinda, la satisfacción del usuario y la relevancia del servicios son pilares de urgencia, la actuación rápida y la capacidad de sus trabajadores permitirán un desarrollo eficaz para ello se desarrolló una ardua revisión bibliográfica , visitas y conversatorios con la gerencia, la aplicación de encuestas independientes tanto a los trabajadores como a los clientes.

Para este trabajo de investigación se tuvo como objetivo el determinar si la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018, a la vez la investigación es de tipo cualitativo y basado en el método deductivo, inductivo y análisis, un nivel de investigación descriptivo – Comparativo. La población está constituida por 270 colaboradores y 34676 familias tiene conexión de agua potable y alcantarillado del distrito de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca.

La hipótesis general que ha guiado la presente investigación fue entre la hipótesis alterna y la hipótesis nula: **H₁**: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Hipótesis específicas: **H₁**: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la satisfacción

del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.; **H₁**: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en la Relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

Para demostrar las hipótesis presentadas se tomará en cuenta en primer lugar si los datos tienen una distribución normal y para ello se utilizará el método de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores de 50 , y para la contrastación de la hipótesis para datos no normales se ampliará la Rho de Spearman pues se probará la influencia entre las variable gestión gerencial y la variable el servicio de agua potable y alcantarillado; como técnicas para la recopilación de datos se utilizó la encuesta, y su instrumento fue el cuestionario.

SUMMARY

The thesis entitled: "MANAGEMENT MANAGEMENT OF SILK HUANUCO FOR THE SERVICE OF POTABLE AND SEWER WATER, 2018", details that the Management of Silk Huanuco is responsible in the first instance to make correct decisions to solve the shortcomings of the service it provides, satisfaction of the user and the relevance of the services are pillars of urgency, the rapid action and the capacity of its workers will allow an effective development for this purpose an arduous bibliographic review, visits and conversations with management were developed, the application of independent surveys to both workers As to customers.

The objective of this research work was to determine whether the management of Seda Huánuco influences the potable water and sewerage service, 2018, while the research is of a qualitative type and based on the deductive, inductive and analysis method, a level of descriptive research - Comparative. The population is made up of 270 employees and 34676 families have a connection of drinking water and sewerage in the district of Huánuco, Amarilis and Pillco Marca.

The general hypothesis that has guided this research was between the alternate hypothesis and the null hypothesis: H1: The management of Seda Huánuco influences the drinking water and sewerage service, 2018. Specific hypotheses: H1: The management of Seda Huánuco influences user satisfaction in the drinking water and sewerage service, 2018 .; H1: The management of Seda Huánuco has a significant influence on the Relevance of the potable water and sewerage service, 2018.

To demonstrate the hypotheses presented, first of all, if the data have a normal distribution, the Kolmogorov-Smirnov method will be used for samples over 50, and the hypothesis test for non-normal data will be extended. Rho de Spearman will therefore prove the influence between the variables management management and the variable drinking water and sewerage service; The survey was used as techniques for data collection, and the instrument was the questionnaire.

INDICE

| | |
|------------------------------------------------------|-----|
| RESUMEN..... | III |
| SUMMARY | V |
| INTRODUCCION..... | 10 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.1.1. Fundamentación del Problema. | 12 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 16 |
| 1.2.1. Problema General. | 16 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 16 |
| 1.3. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECIFICOS..... | 17 |
| 1.3.1. Objetivo General. | 17 |
| 1.3.2. Objetivo Específicos..... | 17 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA | 17 |
| 1.4.1. Justificación..... | 17 |
| 1.5. LIMITACIONES..... | 19 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 20 |
| 2.1. REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS..... | 20 |
| 2.1.1. Antecedentes del Problema. | 20 |
| 2.2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES..... | 29 |
| 2.2.1 Gestión Gerencial | 29 |

| | | |
|---------------------------------------------------------|----|----|
| 3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS | 43 | |
| CAPITULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y | | |
| DEFINICIONES OPERACIONALES | 46 | |
| 3.1. HIPÓTESIS: GENERAL Y ESPECÍFICAS..... | 46 | |
| 3.1.1. Hipótesis General. | 46 | |
| 3.1.2. Hipótesis Específicas..... | 46 | |
| 4.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E | | |
| INDICADORES..... | 47 | |
| CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO | | 49 |
| 4.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 49 | |
| 4.1.1. Nivel de Investigación..... | 49 | |
| 4.1.2. Tipo de Investigación. | 49 | |
| 4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 50 | |
| 4.2.1. Diseño de Investigación. | 50 | |
| 4.2.2. Método de Investigación. | 51 | |
| CAPÍTULO V: UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA..... | | 52 |
| 5.1. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO / POBLACIÓN..... | 52 | |
| 5.1.1. Universo / Población. | 52 | |
| 5.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA | 53 | |
| 5.2.1. Muestra..... | 53 | |
| 5.2.2. Muestreo..... | 55 | |

CAPITULO VI: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

| | |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| | 57 |
| 6.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 57 |
| 6.1.1. Fuentes de Información. | 57 |
| 7.1.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. | 57 |
| 6.2. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS | 58 |
| 6.2.1. Procesamiento de Información. | 58 |
| 6.2.2. Presentación de Datos. | 58 |
| CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 59 |
| 7.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS | 59 |
| 7.1.1. Descripción de los Resultados..... | 59 |
| 7.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... | 93 |
| 7.2.1 Prueba de hipótesis. | 93 |
| 7.2.2. Hipótesis específica N° 01. | 96 |
| 7.2.3. Hipótesis específica N° 02. | 99 |
| CONCLUSIONES..... | 102 |
| RECOMENDACIONES | 106 |
| Referencias Bibliográficas | 108 |
| ANEXOS..... | 110 |

INTRODUCCION

Esta investigación es de gran interés para todos aquellos que desean conocer, aprender y cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales la gerencia de una empresa u organización. SEDA-HUÁNUCO como un monopolio natural local nace como una necesidad para el sector de agua y alcantarillado, teniendo como misión “Brindar permanentemente servicios de calidad de agua potable y alcantarillado que contribuyan al bienestar de la población” pero, el problema del servicio de agua y alcantarillado se refleja a lo largo de los años y debe ser modificado y brindar un servicio de calidad a sus clientes.

La presente investigación se halla constituida de los siguientes apartados que se describirá a continuación:

En el capítulo I, se aborda la descripción del problema “De qué manera la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018”, Antecedentes del problema, la fundamentación del problema, Formulación del problema, objetivos, la justificación e importancia y las limitaciones.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico conteniendo el sustento de la investigación, constituido en tres apartados que hacen referencias a la revisión de estudios realizados de la investigación siendo los internacionales, nacionales y regionales, como también lo conceptos fundamentales, Marco situacional y la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se detalla la Hipostasis, variables, indicadores y definiciones operacionales.

En el capítulo IV, se habla del aspecto metodológico, que formará la estructura de la investigación donde se determina la población y la muestra, el nivel y el tipo de investigación, diseño de investigación y el método de investigación, las técnicas e instrumentos y tratamiento de datos.

En el capítulo V, se observa los resultados, provenientes del análisis estadístico, siendo la descripción resumida en las tablas, permitiendo clasificar y observar los datos más claros; los gráficos nos muestran la estadística de los resultados en representaciones gráficas. Los resultados estadísticos de prueba de hipótesis.

En el capítulo VI, Se señalan también los resultados y discusiones, como la Rho de Spearman”.

Y por último tenemos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Fundamentación del Problema.

El servicio del agua y alcantarillado es de suma importancia para la calidad y el buen vivir de las personas, ya que el agua es el elemento fundamental para el desarrollo de la vida, pero sin embargo según organizaciones como United Nations Children's Fund (UNICEF) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2015 detallan que en el mundo hay 768 millones de personas que carecen de acceso al agua potable y alcantarillado, lo cual nos da una visión del nivel de decadencia de este líquido vital en las zonas más afectadas por la pobreza.

En América latina según la World Health Organization (WHO) y la UNICEF en el 2004 describe que los servicios de cobertura de agua potable y alcantarillado ostentan deterioro en cuanto a la prestación de sus servicios; ello sucede gracias a la restringida capacidad financiera institucional que no permite hacer frente a todas las necesidades de inversión en infraestructura adecuada con tecnología de control, siendo este el motivo principal el no permitir brindar un servicio eficiente y de la más alta calidad.

La Revista LEBRET (2013) conceptualiza que la gestión de gerencia, la administración, acciones, procesos, tareas y actividades para ocuparse de cuestiones públicas, no viene siendo determinante ya que tiene un enfoque hacia el sector privado y señalan que la gestión de gerencia abarca la optimización a través de la dirección, dejando de lado, la organización con la gente, la relación de la organización con su entorno. Aubert y Gaulejac (1987) complementa lo anterior porque asevera que la función fundamental de la gestión es producir

organización en el sentido de poner en marcha mecanismos que permitan resolver los conflictos que aparecen día con día dentro de una organización y conseguir una convivencia relativamente ordenada de elementos donde exista tensión continua.

En el Perú, según la World Health Organization (WHO), en el año 2015 solo el 76% de toda la población poseyó el servicio de agua potable. Esto dado a pesar que la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) nos menciona que somos el octavo país del mundo en reservas de agua dulce (2% del planeta), pero pese a ello, la calidad del servicio de agua y saneamiento es muy precario, especialmente en el interior del país ya que uno de cada cinco peruanos no cuentan con acceso a agua potable, y en regiones como Huancavelica, Ucayali, Loreto, Cajamarca y Pasco, solo tiene acceso entre 51% y 60% de hogares; en la población rural únicamente 2% cuenta con servicio; además, 6 millones de peruanos no cuentan con saneamiento.

La SUNASS EPS (2018), el regulador del agua potable, referente a la Calidad de los servicios sostiene. Uno de los principios de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento se sustenta en el acceso universal a los servicios, estos deberán ser prestados bajo condiciones de eficiencia, sostenibilidad y calidad. El mencionado Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021, señala que una deficiente calidad de los servicios de saneamiento, tiene un gran impacto en la salud pública, por esta razón, la Sunass como organismo regulador, garantiza a los usuarios que la prestación de los servicios de saneamiento sea brindada en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población. Por otro

lado, su reglamento de “Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento”, señala que tiene como objetivo regular las características de calidad que debe tener la prestación de los servicios de saneamiento bajo su ámbito de competencia, empezando por el acceso, e incluyendo aspectos técnicos, comerciales, de facturación y medición de consumo, hasta el cierre de los servicios, así como los derechos y las obligaciones de las Empresas Prestadoras y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos; por tal motivo el área de desempeño de “Calidad” considera los indicadores de continuidad, presión, densidad de atoros, densidad de roturas y densidad de reclamos.

Actualmente los servicios de agua y alcantarillado en Huánuco tienen falencias tanto en la calidad como en el servicio que se brinda, como resultado de ello, se puede evidenciar una cobertura con muchas carencia y vacíos durante su ejecución, con tarifas sobrevaloradas, así como errores u omisiones en la gestión por parte de la empresa en este caso Seda Huánuco. Las personas que reciben dicho servicio en la región Huánuco se percatan que si pagan por un servicio tiene derecho a recibir un servicio de calidad adecuada y que cubriendo sus expectativas, y que no tienen que recibir maltratos, esperas innecesarias, por ejemplo; corte de servicios, baja presión del agua, agua no apta para el consumo humano (agua de color oscuras, barro, entre otros), malos olores de aguas servidas y otras cosas que reflejan un déficit en el servicio de agua y saneamiento.

Los servicios de agua potable y alcantarillado son muestra de monopolio natural local. Conllevando a que se puede decir que se trata de un servicio

público de carácter de monopolio puro y de tal manera, presenta una resistencia muy fuerte a casi todas las formas de competencia.

Ante tal falla del mercado, el monopolio natural nace como una necesidad para el sector de agua y alcantarillado. Pero, el problema del servicio de agua y alcantarillado se refleja a lo largo de los años y debe ser modificado y brindar un servicio de calidad a sus clientes.

En ese sentido el presente proyecto de investigación estudia y enfatiza la envergadura que posee la gestión gerencial y esta supone un gran desafío para una institución como Seda Huánuco, en la que tanto directivos, administrativos y trabajadores en general, evitan un desempeño óptimo en la calidad del servicio. Para hablar de dicho tema, en nuestra ciudad, Seda Huánuco es una empresa constituida en la ciudad de Huánuco, que se rige bajo un modelo de monopolio natural, prestador del servicio de agua y saneamiento desde el año 1992 hasta la actualidad. Sin embargo, el problema fundamental radica a la hora de juzgar la falta instrumentos y/o métodos sociales para resolver las diferentes consultas y quejas de la población, añadir la inadecuada toma de decisiones debido a factores como la no aplicación de reuniones, conversatorios, entre otros, debido a la falta de conocimiento de teorías institucionales, lo cual da como resultado un manejo inadecuado de los recursos y el incumplimiento de los objetivos parciales y específicos. Además, mencionar el hecho de no poseer políticas sociales, estrategias o metas que hacen que disminuyan la confiabilidad de los documentos que en muchos casos impide tener información adecuada y oportuna del estado real del trabajo de la empresa y como abordarían una

situación que se pueda presentar y brindar una solución rápida y eficaz a los usuarios del servicio de agua para tomar buenas decisiones.

En este contexto, los servicios de agua potable y alcantarillado forma parte fundamental del proceso de convivencia de la población Huanuqueña, ya que es un elemento muy importante de análisis para que la empresa pueda surgir, estableciendo políticas para una adecuada toma de decisiones, mediante estrategias, procesos y técnicas para la correcta distribución y ejecución de sus recursos económicos y financieros, sin embargo la aplicación ineficiente de estos recursos ha generado que afecte el incumplimiento de los objetivos como institución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General.

➤ **P.G:** ¿De qué manera la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos.

❖ **P.E.1:** ¿Cómo la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018?

❖ **P.E.2:** ¿De qué manera la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la Relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018?

1.3. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECIFICOS

1.3.1. Objetivo General.

❖ **O.G:** Determinar si la gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

1.3.2. Objetivo Específicos.

❖ **O.E.1:** Explicar si la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

❖ **O.E.2:** Comprender si la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la Relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1. Justificación.

1.4.1.1. Justificación teórica.

Los resultados obtenidos de la investigación sobre la gestión gerencial y el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018; podrá generalizar, adicionar e incluir al conocimiento científico y se llenaran los vacíos existentes sobre este tema.

1.4.1.2. Justificación práctica.

Los resultados obtenidos de la investigación ayudaran a crear una mayor conciencia entre los directivos y el personal de Seda Huánuco; ofreciéndoles información sobre cómo tener prácticas de manejo de la planificación, satisfacción al usuario y relevancia del servicio, estableciendo la relación que existe con el “servicio de agua potable y alcantarillado.”

1.4.1.3. Justificación Social.

Desde el punto de vista social, se busca reafirmar que la gestión gerencial tiene una relación positiva frente al servicio de agua potable y alcantarillado. Por esta manera, las actividades realizadas en esta área deben ser motivo de estudio, cuyas conclusiones permitan efectuar intervenciones, a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales.

Al mismo tiempo proponer las estrategias tácticas competitivas de gestión, que ayuden a impulsar un servicio de calidad.

1.4.2. Importancia.

EL presente proyecto de investigación es importante ya que permite ayudar a la mejora del conocimiento humano y trata de dar una salida al problema del servicio de agua potable y alcantarillado en Seda Huánuco por medio de la gestión gerencial. Además, nos permite establecer contacto con los trabajadores de dicha institución.

Tal como menciona *Sampieri*, 2015 en su libro metodología de la investigación científica dice:

La investigación modela la mente del ser humano y le permite aprender conocimientos nuevos cada vez. p. 97

1.5. LIMITACIONES

La falta de investigaciones afines del tema en el país, debido a que no existe información de referencia contextualizada en la gerencia y manejo adecuado del agua potable, datos estadísticos, de mayor profundidad, ello conlleva a decir que nuestra investigación es algo innovador en el ámbito de Huánuco, por lo que no tenemos muchas limitaciones ya que estamos apoyándonos de teorías extranjeras y demás recursos alternos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS

2.1.1. Antecedentes del Problema.

Tras la realización de una revisión preliminar sobre investigaciones y proyectos aplicados directamente relacionados con el tema planteado en el presente trabajo, se han identificado otros similares a nivel nacional o internacional que se enfoquen en la gestión gerencial y su influencia en la calidad de los servicios de una empresa estatal, mediante un enfoque de cumplimiento de objetivos basados.

2.1.1.1. A Nivel Internacional.

Referente al contexto internacional Sánchez (2011) en su tesis: El Modelo de Gestión y su incidencia en la Provisión de los Servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena, como objetivo fundamental planteó, Establecer un Modelo de Gestión que mejore la Provisión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Tena. Como hipótesis general se determinó lo siguiente, la creación de una Empresa Municipal como Modelo de Gestión, mejorará la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Municipio de Tena y finalmente se describen las conclusiones. Con la información obtenida mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Tena y las entrevistas efectuadas a los encargados de la prestación de estos servicios en varios municipios, se pueden enunciar las siguientes conclusiones:

1. No existe un control permanente de la calidad del agua potable que se suministra a los usuarios, ya que, en temporadas de fuertes lluvias, el líquido vital llega a las viviendas con turbiedad elevada o hay suspensiones del servicio, sin previo aviso.

2. Los usuarios manifiestan que la atención que reciben cuando acuden a efectuar un trámite en los departamentos responsables de la administración de estos servicios básicos, no es oportuna ni adecuada.

3. A pesar de los inconvenientes en la dotación de los servicios, existe cultura de pago por consumo de agua potable y mantenimiento de alcantarillado y además, los usuarios consideran que los valores actuales no son elevados.

4. Existe predisposición para pago un incremento a las tarifas, siempre y cuando la Municipalidad ejecute acciones tendientes a optimizarlos.

5. El elevado grado de insatisfacción del usuario, se debe a que la atención recibida a sus requerimientos no ha sido oportuna, generando malestar por la falta de información y la pérdida de tiempo en sus trámites.

6. Un nuevo Modelo de Gestión, permitirá que los usuarios alcancen un mayor grado de satisfacción por los servicios de agua potable y de alcantarillado, ya que se podrán corregir los problemas actuales en su abastecimiento.

Carlos R. (2016) en su tesis: Análisis de la Gestión Comercial de la empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Eloy Alfaro de la Provincia de Esmeraldas, planteó como objetivo general, Analizar la gestión comercial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Eloy Alfaro (EPMAPACEA) Provincia de Esmeraldas, concluyendo de la siguiente manera:

1. En el análisis al área comercial, su gestión arroja saldos bajos en recaudación, una cartera vencida alta y en aumento, con tarifas sin un pliego actualizado, estratificado ni socializado; señalando además que posee poca tecnología que permita la automatización y enlaces de las unidades operativas y administrativas de dicha área.
2. La EPMAPACEA, describe un funcionamiento de sus operaciones en base a su Reglamento General para la Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Sistema cantonal de Eloy Alfaro, creado en el 2006, en contravía de una gestión moderna que alcance logros y/u objetivos institucionales.
3. Realiza sus procedimientos e instrucciones de trabajo estandarizados en el campo, sin guía o manuales escritos, para llevar a cabo la operación y el control de gestión del área Comercial.

4. La gestión de clientes, denota una clara diferencia entre la base de datos que se encuentra en el software del sistema de gestión Comercial, y la información actual catastral del municipio del cantón Eloy Alfaro manteniendo su procedimiento actual a la hora de aumentar los clientes o usuarios que requieren el servicio del líquido vital.

2.1.1.2. A Nivel Nacional.

En el Perú, Larrañaga R. (2017) en su tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, planteó el siguiente objetivo central, Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. Como hipótesis general planteó, La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, concluyendo con lo siguiente.

1. La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.
2. La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016., según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.
3. La gestión administrativa se relaciona directamente con la relevancia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el

análisis estadístico de rho de Spearman de 0,563, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.

4. La gestión administrativa se relaciona directamente con la pertinencia del servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,635, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.
5. La gestión administrativa no se relaciona directamente con satisfacción en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,128, y una significancia bilateral de 0,112.

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, planteando el siguiente objetivo general, Calificar la relación de la gestión ambiental y la administración del servicio de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, 2014, como hipótesis general, se planteó lo siguiente, La relación de la gestión ambiental y la administración del servicio de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, 2014, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye, que existe relación negativa entre 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, al haber obtenido el valor de significancia de $R= 0.124$, superior al valor de significancia establecido 0.05 . Lo que nos indica que los usuarios del servicio de agua potable de la Empresa Municipal Coronel Portillo S.A, no se relacionan con los trabajadores de dicha empresa.

2. El nivel alcanzado de la variable gestión ambiental de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2014, es alto, representa el 100.00% , lo que nos hace suponer que los usuarios poseen una cultura ambiental elevada, resultado que se sustenta en el nivel alto obtenido (100.00%) de la dimensión ecológica, nivel alto obtenido (95.00%) de la dimensión social, nivel alto obtenido (100.00%) de la dimensión cultural y nivel alto obtenido (51.00%) de la dimensión económica.
3. El nivel alcanzado de la variable administración del servicio de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2014, es alto, representa el 100.00% , lo que nos hace suponer que los trabajadores realizan una administración eficiente, resultado que se sustenta en el nivel alto obtenido (100.00%) de la dimensión ecológica, nivel alto obtenido (100.00%) de la dimensión tecnológica, nivel alto obtenido (100.00%) de la dimensión cultural y nivel alto obtenido (100.00%) de la dimensión política.

2.1.1.3. A Nivel Local.

En la siguiente investigación elaborada por Diana B. (2017), elaboró la siguiente tesis titulada. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa seda Huánuco s.a. en el distrito de Pillcomarca 2017, planteó el siguiente objetivo central, Determinar cómo influye la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Usuario de la Empresa SEDA HUANUCO.S.A. En el distrito de Pillco Marca 2017, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Las Tablas N°02, 03, muestra la opinión de los clientes respecto a los elementos tangibles en la empresa SEDA HUANUCO – PILLCO MARCA, el cual hace referencia que la infraestructura no es un aspecto que llame la atención a usuarios 56.9%, o sea una preocupación al momento de ir a cancelar su servicio. 38% de acuerdo con la tecnología que se ve en la empresa.
2. Las tablas N°04, 05, 06, muestran aspectos de fiabilidad de la empresa SEDA HUANUCO-PILLCO MARCA, lo que podemos observar que los usuarios no perciben que la empresa sea flexible, o que algunas demandas de servicios sean concluidas a tiempo, no se precisa una opinión certera respecto al nivel de fiabilidad de los trabajadores. 42% no define una opinión 28% está de acuerdo con el tiempo de atención.
3. La tabla N°07 manifiesta que el 44% está de acuerdo con la capacidad de respuesta de la empresa, sin embargo, con la respuesta en sí misma no, de igual forma.

4. La Tabla N°10 de usuarios sostiene que no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la seguridad que brindan los trabajadores de SEDA HUANUCO-PILLCO MARCA, 32% considera que los trabajadores transmiten confianza.
5. La Tabla N°12, muestra la opinión de los clientes respecto a un indicador de la empatía, en el que se precisa que 28.3% siente que la atención es personalizada en SEDA HUANUCO – PILLCO MARCA. Un porcentaje similar considera que comprenden los trabajadores las necesidades de los clientes.

Verde B. y Huayta T. (2016) en su tesis: Calidad de Atención al Cliente y su relación con el Nivel de Satisfacción General del Servicio. SEDA Huánuco 2015, en la investigación se planteó como objetivo general. Conocer de qué manera la calidad de atención al cliente se relaciona con el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco. 2015. Planteándose la siguiente hipótesis general, La calidad de atención al cliente se relaciona con el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco. 2015 y concluyendo de la siguiente manera:

1. La calidad de atención al cliente se relaciona de manera negativa con el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco.
2. El comportamiento del trabajador y sus actitudes de trabajo se relaciona de manera negativa con el nivel de satisfacción del cliente o del usuario de SEDA Huánuco, no brindan una

atención personalizada siendo ya que la gran mayoría indicó que no reciben un trato amable no cumplen con parámetros de satisfacción al cliente.

3. Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción es baja o negativa, no se observó ningún cambio para mejorar el servicio por decir de las de colas tanto para el pago de las tarifas por el consumo de agua potable y otros servicios o para la atención de trámites, como la de reclamos diversos; entonces podemos deducir que no realizan ninguna innovación que beneficien a los clientes.
4. Es demasiado el tiempo de espera para ser atendidos, lo que provoca malestar y pérdida de tiempo a los clientes usuarios de SEDA Huánuco, además que los ambientes en donde esperan no tienen la capacidad adecuada teniendo que esperar en la calle a la intemperie exponiéndose a las temperaturas del clima.
5. El comportamiento de los trabajadores es poco amable, ineficientes en su labor, se observó que los trabajadores administrativos son de avanzada edad, ello se demuestra en el cansancio y poca iniciativa para mejorar el servicio, carencia de personal para cubrir la demanda siendo esta una de las causas por las que se generan largas colas sobre todo cuando es fecha de pago; trayendo como consecuencia insatisfacción en los clientes y pérdida de tiempo.

2.2. CONCEPTOS FUNDAMENTALES

2.2.1 Gestión Gerencial

2.2.1.1. Definiciones.

Según Koontz & Weihrich, (2004) Gestión, es el proceso a través del cual se adquiere y emplea diversos recursos para fortalecer los objetivos de la institución y/u organización.

La gestión es un conjunto de normas, políticas y reglamentos que se establecen para el desarrollo de actividades dentro de una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas proyectadas entre sí, organizando cada tarea, funciones de cada personal, responsabilidades y autoridades, así como también gestionar es una responsabilidad para velar por el interés y surgimientos de la compañía. La gestión empieza desde hacer un trámite de licencias, permisos, contratos, etc. responsabilidades por departamentos, grupos e individual que todos estén orientación a la misma visión. (Robbins & Coulter, 2014).

Así mismo Crosby (1988), define a la gerencia como el arte de hacer que las cosas ocurran.

Los gerentes en la actualidad son adaptables al nuevo cambio, enfocándose en la estructura organizacional, evaluando las estrategias, políticas y herramientas de gestión que ayuden al proceso de desarrollo de las actividades, es así que en el mundo globalizado se requiere personas capaces de desarrollar sus

capacidades y habilidades competitivas, asimismo, que los gerentes de las empresas tengan una mentalidad abierta para recibir y brindar información oportuna asegurando así una gestión correcta.

Esto quiere decir, que la combinación de ambas es lo que se denomina gestión gerencial, donde se trata de hacer que las cosas ocurran mediante recursos básicos y valiosos. La gestión gerencial comprende todas las actividades que debe realizar un gerente, desde la planeación de la empresa; determinación de sus objetivos, políticas internas y externas; organización y dirección, la misión y visión de la compañía. Búsqueda y obtención de nuevos clientes, la tendencia del mercado, el medio macroeconómico; la forma de funcionamiento y control de las operaciones de la empresa y la responsabilidad de los resultados financieros y de mercados. (Van, 2016).

La gestión gerencial se entiende también como el proceso de encaminar las divisiones de una empresa en dirección a los objetivos que se han planteado; ello mediante planes y programas que garanticen un adecuado desarrollo de las operaciones y actividades como la planificación, lo que va a permitir a los miembros contribuir en el logro de los objetivos.

2.2.1.2. Características de gestión gerencial.

Según Robbins & Coulter (2014) la gestión de una gerencia puede tener las siguientes características:

- El trabajo en Equipo, generando así en los participantes el sentido de pertenencia; es decir, que puedan descubrirse como partícipes de los resultados que tiene la organización; cada uno de los que integran un equipo son importantes y tienen algo que aportar para el cumplimiento de los objetivos trazados.
- Reconocer las fortalezas y debilidades, encontrando el apoyo requerido para alcanzar el éxito en la gestión gerencial.
- Selecciona a los trabajadores en base a sus aptitudes y fortalezas y los capacita para que produzcan en mayor cantidad y mayor calidad, esto en relación con el método planeado previamente.
- Controla el trabajo para cerciorar que las actividades se están ejecutando en base a las normas establecidas y según el plan que se diseñó.
- Realiza la distribución de atribuciones de manera equitativa y las responsabilidades, para lograr una disciplina en la ejecución de las labores.

2.2.1.3. Importancia de gestión gerencial.

La gestión gerencial permite mantener la dinámica de los procesos, así como el hecho de dar valor a las exigencias y necesidades del grupo, así mismo permite la evolución de la gestión, produciendo dinámicas organizacionales que permiten una mejor comprensión del fracaso y del conflicto, reconociendo que para alcanzar una meta se debe llevar a cabo un proceso de crecimiento basado en el

aprendizaje y la tecnología. La gestión permite ser guía de las actividades de la organización a través de las etapas de planificación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos planteados, el responsable de la gerencia trabaja con todos los recursos existentes, ya que es el estratega y el líder de la organización; él puede asumir diferentes roles, el que dirige a los subordinados, el informal que actúa como vocero y el que toma las decisiones que inicia los cambios, resuelve los problemas y negocia. Es el gerente que todos debemos ser y trabajar en eso para lograr los objetivos. (Crosby, 1988)

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión gerencial.

Según Koontz & Weihrich (2004) Existen cinco elementos importantes que están relacionados con la gestión gerencial; estos son: Planeación Organización, Dirección, Control, para esta investigación analizaremos solo dos de ellas, las cuales se detallan a continuación:

- **Planeamiento:** Cuando la gerencia es vista como un proceso, planeamiento es la primera función que se ejecuta. Una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr estos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos. Los planes se preparan para actividades que requieren poco tiempo, años

a veces, para completarse, así como también son necesarios para proyectos a corto plazo. Ejemplo de planes de largo alcance podemos encontrarlos en programas de desarrollo de productos y en las proyecciones financieras de una compañía. En la otra punta de la escala del tiempo, un supervisor de producción planea el rendimiento de su unidad de trabajo para un día o una semana de labor. Estos ejemplos representan extremos en la extensión de tiempo cubierta por el proceso de planeamiento, y cada uno de ellos es necesario para lograr los objetivos prefijados por la compañía.

- **Dirección:** Esta función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que ésta logra cumplir sus propósitos de ahí que dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible, es una función fundamental del proceso gerencial.

2.2.1.5. Seda Huánuco S.A (Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco Sociedad Anónima)

Datos generales: Seda Huánuco es una empresa pública de derecho privado, constituida por Escritura Pública de fecha 27 de setiembre de 1991, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 028-90-PCM que determina la transferencia a título gratuito de las acciones que poseía 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.

Misión: EPS SEDA HUÁNUCO S.A. tiene la misión de brindar un servicio eficiente, buscando continuamente la calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente, fundamentados en los principios de la empresa, contribuyendo permanentemente a la salud, bienestar de la población y del desarrollo de la región.

Visión: EPS SEDA HUÁNUCO S.A. es una empresa de prestigio nacional, reconocida internacionalmente por brindar un servicio de excelencia, que satisface plenamente las exigencias de sus usuarios en el ámbito de su jurisdicción, preservando el medio ambiente, con infraestructura, tecnología moderna y personal altamente calificada.

Objetivos de calidad.

Objetivo general: Garantizar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Huánuco.

Objetivos específicos:

- Incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.

- Mejorar la gestión comercial y operativa.
- Mejorar la gestión administrativa.
- Mejorar la continuidad del abastecimiento de agua potable.

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:

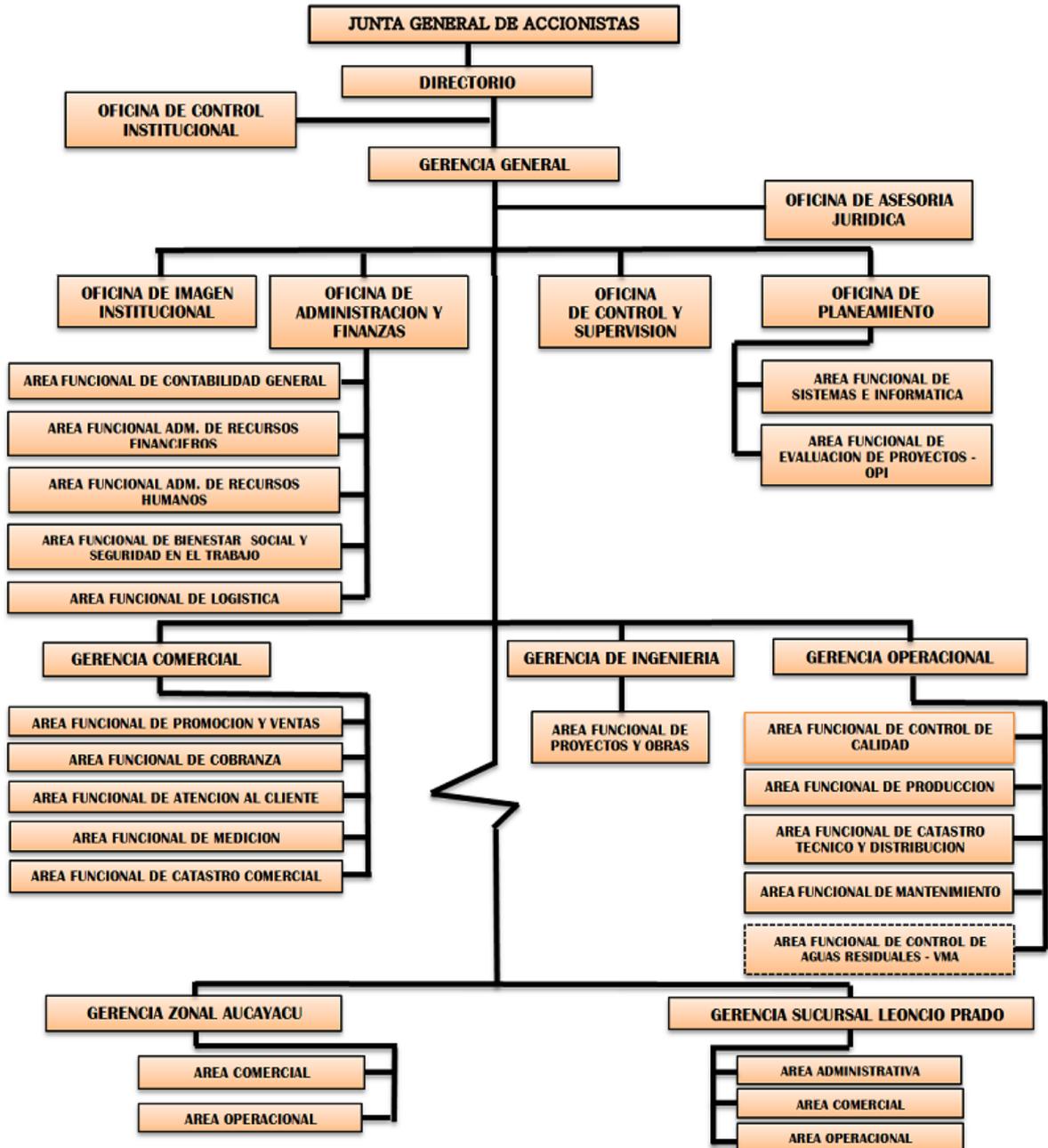
- ❖ Brindar un servicio eficiente y de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.
- ❖ Contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad de Huánuco previniendo la contaminación ambiental.
- ❖ Atender las necesidades del usuario, así como cumplir la legislación, normativas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

Estructura Organizacional



ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

RPG 05 AE



2.3. Servicio de agua potable y alcantarillado

2.3.1. Servicio

Arturo, R. (2015) menciona que el servicio es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Si bien el servicio en esta cita es observado por el punto de ofrecimiento, sin embargo, existe también autores como Richard L. (2012) que menciona que los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo [p.2].

Tanto como en la primera cita y la segunda se asemeja y pues menciona ambos concluyendo que el servicio es el ofrecer, pero parece que se olvidan de lo que existe atrás o el antes del ofrecimiento tal cual dicen Lamb, Hair y McDaniel (2016):

"un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente" [p.3].

Abadi (2004) consideró:

"La totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad

que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos". (p.56)

❖ **Tipos de Servicios**

Dependiendo de la actividad comercial de la organización, se reconocen dos tipos de servicios:

1). *Servicio de Productos*: Este se caracteriza por un menor grado de preocupación por parte de la organización, ya que los bienes son tangibles y el cliente tiende a relacionar variables como precio, distribución o acceso al producto, con el valor agregado que percibe al consumirlos. Es decir, la satisfacción del cliente va de la mano de aspectos operativos relacionados con la calidad en si del producto y no del trato personal que recibe de los empleados.

2). *Servicio de Servicios*: Por su naturaleza intangible, su consumo inmediato y la inseparabilidad con el factor humano, tienden a ser subjetivos y producen mayor grado de preocupación para la organización, Estos se rigen bajo dos plataformas, la primera que es lo que espera recibir el cliente con respecto al servicio y la segunda es lo que el cliente recibe al hacer uso del servicio.

❖ **Servicio de agua potable y alcantarillado**

El acceso al agua potable y alcantarillado adecuados son los recursos más importantes de la salud pública para prevenir las enfermedades infecciosas y proteger la salud de las personas, además de ser esenciales para el desarrollo.

La Constitución Política del Perú establece como uno de los fines principales de la actividad del Estado, la solución de las necesidades básicas insatisfechas, entre las que está el acceso al servicio de agua potable y alcantarillado, que es fundamental para la vida humana.

2.3.2.2. Satisfacción del Usuario

La definición de satisfacción, con el paso de los años se vio cambiando.

Para Atalaya P. y María C. (2005) la satisfacción es un prodigio que no se da en la realidad y siempre va unido a apariencias objetivas que de modo directo afectan al cliente en su apreciación". [p.23].

Según Oliver, Richard L. (2009) define que la satisfacción es la contestación al apetito del usuario o cliente. [p.40].

La idea de satisfacción, tiene un significado que a lo largo de los años va evolucionando de acuerdo al avance de los estudios de investigación, resaltando diferentes aspectos y cambiando su definición.

Se puede medir según el modelo de Kano por lo siguiente:

❖ **Calidad**

La calidad de un producto o servicio según Requena P. y Serrano, L. (2007) mencionan que no puede definirse fácilmente, por ser una apreciación subjetiva; sin embargo, se puede decir que es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que sólo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones.

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido lograr para satisfacer a su clientela clave. Representa a su vez la medida en que se logra dicha calidad. (Horovitz, 1991).

2.3.2.3. Relevancia en el servicio

Es importante hablar del servicio dado a los clientes , pues este lo encontramos en cualquier actividad comercial por ejemplo en el caso de que acudamos a una tienda esperamos recibir el mejor servicio, sea en rapidez, amabilidad, etc.; es el mismo caso cuando recibimos servicios básicos como es el de agua potable o alcantarillado, en definitiva todos esperamos que se nos trate bien al momento de ir a pagar por el servicio, o realizar algún reclamo o solicitud, pues una mala experiencia hace que la percepción sobre dicho establecimiento decaiga, y genera lo que se conoce como mala impresión y todos sabemos que esto representa una pérdida para la institución. El servicio debería ir más allá de la cortesía y la amabilidad

se lo considera como un valor agregado para los clientes, se debe tener presente que el cliente es cada vez más exigente en este sentido, los clientes esperan empresas en donde se pueda depositar confianza, credibilidad, aunque muchas veces no lo notemos los clientes evalúan constantemente la calidad en el servicio obtenido, la manera como lo perciben. Si una empresa no da importancia a este aspecto no será competitiva o lo que es peor no podrá permanecer en el mercado. La experiencia de vivir un mal servicio es la causa principal de la pérdida de clientes cuantos de nosotros en determinado momento nos encontramos con un mal servicio ya sea que no nos atienden pronto por que la vendedora se encuentra conversando por teléfono, leyendo y cuando se pide que se nos atienda lo hace de manera descortés o ni siquiera le presta atención, entre otras situaciones que el cliente o usuario contemple como mala atención.

❖ **Continuidad.**

El servicio excelente crea un buen hábito, pero también puede volverse mediocre, si no entiende que el cliente aumenta continuamente sus demandas de valor, entre gusto y preferencias también existe la naciente continua de otras necesidades complementarias u servicio ya dado, formando así un círculo virtuoso. Como el cliente mide el servicio en forma relativa y constante, y en ello la innovación es una necesidad incuestionable. Llegar tarde al nivel de competencia y exigencia de los clientes, tiene costos más

altos, que resultan de saltar escalones más grandes. El descuido del concepto de Excelencia en épocas de rápida evolución, hace que el riesgo de perder nivel sea permanente, por eso la satisfacción de las demandas del cliente y la mejora continua son pilares de cualquier plan para obtener ventajas competitivas sostenibles por ente continuas. El servicio es excelente, solo cuando hace crecer las expectativas de valor del cliente y esto será continua, de tal forma que, para poder sorprenderlo, se tiene que superar a sí mismo continuamente.

❖ **Atención al Usuario**

Montoya & Boyero (2013) Definen el servicio al cliente como ese conjunto de acciones que un proveedor brinda a su clientela, con el fin de lograr que ese servicio que recibe, signifique una diferenciación con el resto de las organizaciones que ofrecen servicios similares. El mismo se logra a través del mejoramiento de los distintos aspectos que participan en ese proceso para satisfacer al cliente.

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento. Este esfuerzo tiene como finalidad

alcanzar una superioridad exitosa ante los usuarios y en el mercado, así como lograr que el cliente se sienta satisfecho a través de un amplio apoyo al servicio.

En este sentido, Leppard & Molyneux (2000) sostienen que la organización debe entender el punto de vista de cada usuario, en cuanto a su interpretación particular sobre el servicio al cliente, ya que depende de las diferentes realidades de cada uno. Según ellos, para algunos consumidores consiste en tener acceso al servicio cuando lo necesite, considerar aspectos formales como cumplimiento de horarios convenidos, brindar receptividad escuchando las necesidades del cliente, respetar el cumplimiento de las citas, ofrecer demostraciones favorables, entre otros.

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

❖ **Gestión:** Es la acción o efecto de ejecutar una serie de actividades para el logro de un objetivo propuesto, un sistema de gestión gerencial será el conjunto de estrategias, actividades y tareas empresariales, planificadas y controladas, que se han de aplicar sobre un conjunto de elementos interrelacionados para lograr un objetivo propuesto.

❖ **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 con

organizar, comunicar, motivar, medir, evaluar, desarrollar y formar al personal que la empresa requiere para alcanzar dichos planes.

- ❖ **Dirección:** La dirección es aquel elemento de la gestión gerencial en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.

- ❖ **Planificación:** La planificación es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.

- ❖ **Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, limpieza, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, internet, sanidad, asistencia social, etc.

- ❖ **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:** Se denomina alcantarillado o también red de alcantarillado, red de saneamiento o red de drenaje al sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y pluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.

CAPITULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1. HIPÓTESIS: GENERAL Y ESPECÍFICAS

3.1.1. Hipótesis General.

- ❖ **H.G₁**: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

- ❖ **H.G₀**: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- ❖ **H.E.1₁**: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

- ❖ **H.E.1₀**: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

- ❖ **H.E.2₁**: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la Relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

- ❖ **H.E.2₀**: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en la Relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

4.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: servicio de agua potable y alcantarillado | <i>Es un conjunto de actividades interrelacionadas con el agua y alcantarillado que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el servicio en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo.</i> | Es interpretar necesidades de los clientes y en consecuente brindar un servicio adecuado teniendo la satisfacción del usuario como valor predominante y así generar relevancia en el servicio que se esté brindando, este servicio no debe acabar allí, sino, tiene que ser un servicio que perdure, en otras palabras, un servicio sostenible y continuo. | Satisfacción del Usuario | <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Cantidad - Cobertura | PREG: 1-7 |
| | | | Relevancia en el servicio | <ul style="list-style-type: none"> - Continuidad - Costo - Atención al usuario | PREG: 8 -15 |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| VARIABLES DEPENDIENTE: Gestión Gerencial | <i>Gestión Gerencial, consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control</i> | Es la manera de gobernar en una entidad pública o privada, es un medio y a la vez un fin, dando por resultado una gestión de calidad, todos los que gobiernan en equipo deberán Planear y Direccionar las actividades destinada a instaurar los planes, estrategias de gobierno mediante metas a un plazo determinado | Planeación | <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estructura Organizativa - Clima Laboral - Condiciones de trabajo | PREG: 16-22 |
| | | | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Monitoreo - Estrategia de intervención | PREG: 23 -30 |

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. 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 y Baptista, 2006, p. 60).

4.1.2. Tipo de Investigación.

La presente investigación es “APLICADA” porque tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en un orden.

Este tipo de estudios se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven (Sánchez, C. y Reyes, M. 2017, p.44)

Asimismo, al ser una investigación de tipo aplicada, se hará uso de un marco teórico en relación a las variables de estudio.

4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

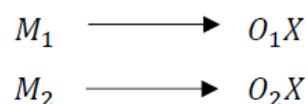
4.2.1. Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación es no experimental – descriptivo y de corte transversal, por cuanto se analizó los servicios que presta la empresa Seda Huánuco, ya que no existió manipulación de variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural.

Estos diseños describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, con la finalidad, de estudiar y analizarlos el grado de relación entre las variables en un hecho o fenómeno que se da en una realidad. Epiquién y Diestra (2013, p. 48).

Este diseño tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación, así mismo puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



$M_1 \neq M_2; O_1 \neq O_2$

M_1 = Primera muestra de la investigación

M_2 = Segunda muestra de la investigación

O_1X = Primera observación de la variable

O_2X = Segunda observación de la variable

4.2.2. Método de Investigación.

Los métodos de investigación aplicados fueron: el descriptivo y el deductivo:

❖ Método Descriptivo.

El método descriptivo es el método donde se aplicó, discutió, análisis los datos, coeficientes, como el desagregado de los estados financieros para conocer exactamente los detalles y características del todo que se investiga. Lo que nos dio un significado específico al hecho de los resultados a obtenerse de la evaluación, además encontramos la diferencia del valor de la información en un momento dado, tomando el valor de la misma en un tiempo determinado.

❖ Método Deductivo.

Según Pheby (1988) en el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables (p. 14).

CAPÍTULO V: UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA

5.1. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO / POBLACIÓN

5.1.1. *Ámbito*

El presente estudio se realizó en las instalaciones de la empresa SEDA HUANUCO en el año 2019, la empresa nos brindó la atención adecuada y la información requerida para esta investigación siendo así que nos permitió encuestar a sus colaboradores distribuidos en sus 8 unidades actualmente. Se realizó también encuestas a las familias que cuenten con conexión de agua potable y alcantarillado en los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco maraca, pudiendo observar aún más de cerca como estas familias lidian con el servicio brindado por parte de la empresa mencionada anteriormente.

5.1.2. *Universo / Población.*

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Hernández, Fernández y Baptista (2010), p. 174.

La población para la presente investigación es determinada por:

- ❖ los 270 colaboradores que actualmente cuenta la empresa Seda Huánuco.

Tabla 1

Distribución de Cantidad del personal del centro de servicios SEDA HUANUCO SA.

| UNIDADES | Cantidad del personal |
|------------------------------------|-----------------------|
| Procesos de equipo comercial | 15 |
| Procesos de medición y facturación | 60 |

| | |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Proceso Catastro e Incorporación de Nuevas Conexiones | 40 |
| Proceso Evaluación, Seguimiento y Control | 22 |
| Proceso Atención al Cliente | 25 |
| Proceso de Cobros | 60 |
| Módulo de atención al cliente | 22 |
| Equipo Administrativo | 26 |
| TOTAL | 270 |

Elaboración: Tesistas

- ❖ Las familias que cuenten con conexión de agua potable y alcantarillado, según el Servicio de Abastecimiento de Agua - SEDA Huánuco S.A. para el año 2018 en la provincia de Huánuco 34676 familias tiene conexión de agua potable y alcantarillado.

Tabla 2

Distribución de la familia que cuentan con conexión de agua potable y alcantarillado en los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca.

| Distrito | Viviendas conexión de agua potable y alcantarillado | % |
|--------------|--------------------------------------------------------------|------|
| Huánuco | 16210 | 47% |
| Amarilis | 11231 | 32% |
| Pillco marca | 7235 | 21% |
| Total | 34676 | 100% |

Elaboración: Tesistas

5.2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

5.2.1. Muestra

Para calcular la muestra del proyecto de investigación se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, aplicando la siguiente fórmula para cada muestra independiente:

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

Donde: n: Tamaño de muestra.

z: Nivel de confianza.

p: Varianza de proporción.

q: Varianza de proporción.

e: Limite de error posible.

N: Población.

- Muestra para las familias que cuenten con conexión de agua potable y alcantarillado.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 34676}{0.05^2 * (34676 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

- n=380.

Como la muestra del presente estudio es proporcional, dado que se conoce la población y el tamaño muestral, se utilizó la función n/N .

- $n/N = 380/34676 = 0.0109$

Tabla 3

Distribución de la muestra proporcional de la familia que cuenten con conexión de agua potable y alcantarillado en los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca.

| Distrito | Viviendas conexión de agua potable y alcantarillado | Muestra |
|----------|--------------------------------------------------------------|-------------------|
| Huánuco | 16210 | (16210*0.011) 178 |
| Amarilis | 11231 | (11231*0.011) 123 |

| | | |
|--------------|-------------------|-----|
| Pillco marca | 7235 (7235*0.011) | 79 |
| Total | 34676 | 380 |

Elaboración: Tesistas

- Muestra para los colaboradores de SEDA Huánuco S.A

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 270}{0.05^2 * (270 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

❖ n=159

Como la muestra del presente estudio es proporcional, dado que se conoce la población y el tamaño muestral, se utilizó la función n/N .

$$n/N = 159/270 = 0.5888$$

Tabla 4

Distribución de la muestra proporcional de Cantidad del personal del centro de servicios SEDA HUANUCO SA.

| UNIDADES | Cantidad del personal | Muestra | |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|-----|
| Procesos de equipo comercial | 15 | (15*0.5888) | 9 |
| Procesos de medición y facturación | 60 | (60*0.5888) | 35 |
| Proceso Catastro e Incorporación de Nuevas Conexiones | 40 | (40*0.5888) | 24 |
| Proceso Evaluación, Seguimiento y Control | 22 | (22*0.5888) | 13 |
| Proceso Atención al Cliente | 25 | (25*0.5888) | 15 |
| Proceso de Cobros | 60 | (60*0.5888) | 35 |
| Módulo de atención al cliente | 22 | (22*0.5888) | 13 |
| Equipo Administrativo | 26 | (26*0.5888) | 15 |
| TOTAL | 270 | | 159 |

Elaboración: Tesistas

5.2.2. Muestreo y unidad de muestreo.

En la presente investigación se aplicó el muestreo probabilístico estratificado.

Según Rodríguez (1996) refirió que el muestreo estratificado se puede dar de manera proporcional o no proporcional a la cantidad de elementos del estrato

que tiene la población. Por lo cual debe ser equitativo el porcentaje por cada nivel al cual esta subdividido. (p. 13)

Como lo indica Fox (1981).

Aunque la razón esencial por la que se muestrea es la imposibilidad de estudiar todos los sujetos, es un proceso lógico, porque en la práctica no es necesario obtener datos de todos los posibles sujetos para comprender con exactitud la naturaleza del fenómeno que se estudia, sino que, en general, se puede alcanzar esa comprensión con una parte de los sujetos. Debido a esto, se pueden aprovechar las ventajas del muestreo, que son la reducción del coste de la investigación en tiempo y en dinero... El ahorro de tiempo o dinero mediante el muestreo sólo es lógico cuando se puede justificar el hecho de que los datos obtenidos a partir de la muestra proporcionarán una base firme para determinar con exactitud las características del fenómeno que se estudia (p. 367).

La unidad de muestreo es cada colaboradora que actualmente cuenta la empresa Seda Huánuco y las familias que cuenten con conexión de agua potable y alcantarillado en los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca.

CAPITULO VI: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

6.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

6.1.1. Fuentes de Información.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaran durante el trabajo de campo para la recolección de datos se mencionan a continuación:

7.1.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La recopilación de la información efectuada sirvió de sustento en la ejecución del presente trabajo de investigación, para el logro de objetivos fijados y comprobar o rechazar las hipótesis planteadas mediante las siguientes técnicas:

❖ Observación.

La observación viene a constituir una forma de recabar Información cuando se requiere ampliar un argumento o cuando los otros Instrumentos no son suficientes, mediante esta técnica se observó en forma directa los documentos de la empresa.

❖ Análisis Documental.

En la presente Investigación se utilizó como técnica de recolección porque la información a analizar se obtuvo de fuentes documentarias luego se trasladó la información obtenida a cuadros que permitieron el análisis respectivo.

6.2. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Se utilizó la información a través de los instrumentos referidos al análisis documental y a la observación directa.

6.2.1. *Procesamiento de Información.*

Se tomó en cuenta el uso del estadístico spss vs 25 y Excel para el procesamiento de la información. Utilizándose para procesar datos dispersos, desordenados e individuales obtenidos del análisis documental, que tiene como fin generar el resultado en datos agrupados y ordenados.

6.2.2. *Presentación de Datos.*

Una vez organizado y clasificado los datos, se procedió a la presentación en cuadros en base al análisis e Interpretación de resultados obtenidos; asimismo dichos datos se medirán en forma porcentual. Tomando en cuenta el marco.

CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

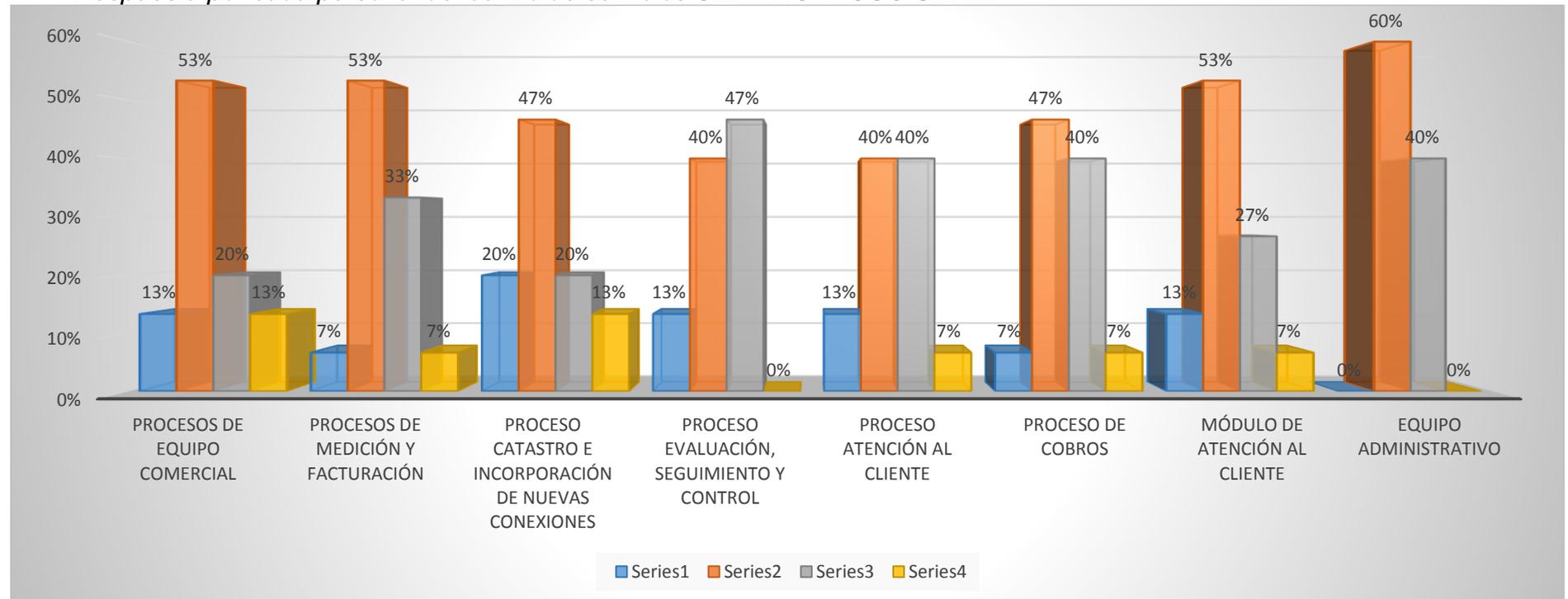
7.1.1. Descripción de los Resultados.

Datos correspondientes al trabajo de campo realizado a través de la aplicación de dos encuestas a 380 clientes de Seda Huánuco y a 159 colaboradores, con esta información se desea conocer si la Gestión Gerencial de Seda Huánuco influyó en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.

Tabla 5
Respuesta por cada personal del centro de servicios SEDA HUANUCO SA.

| NUMEROS DE TRABAJADORES | | NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------------------------------------------------------|-----|-------|---------|--------------|---------|
| Procesos de equipo comercial | 9 | 13% | 53% | 20% | 13% |
| Procesos de medición y facturación | 35 | 7% | 53% | 33% | 7% |
| Proceso Catastro e Incorporación de Nuevas Conexiones | 24 | 20% | 47% | 20% | 13% |
| Proceso Evaluación, Seguimiento y Control | 13 | 13% | 40% | 47% | 0% |
| Proceso Atención al Cliente | 15 | 13% | 40% | 40% | 7% |
| Proceso de Cobros | 35 | 7% | 47% | 40% | 7% |
| Módulo de atención al cliente | 13 | 13% | 53% | 27% | 7% |
| Equipo Administrativo | 15 | 0% | 60% | 40% | 0% |
| TOTAL | 159 | 13 | 59 | 40 | 8 |

Gráfico 1
 Respuesta por cada personal del centro de servicios SEDA HUANUCO SA.



Interpretación

En la tabla 5 y el gráfico 1, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales 9 se encuentran en la oficina de procesos de equipo comercial y de ellos solo se obtuvo 13% respuestas de nunca, 53% de a veces, 20% de casi siempre y

13% siempre. 35 se encuentran en la oficina de procesos de medición y facturación y de ellos solo se obtuvo 7% respuestas de nunca, 53% de a veces, 33% de casi siempre y 7% siempre. 24 se encuentran en la oficina de Proceso Catastro e Incorporación de Nuevas Conexiones y de ellos solo se obtuvo 20% respuestas de nunca, 47% de a veces, 20% de casi siempre y 13% siempre. 13 se encuentran en la oficina de Proceso Evaluación, Seguimiento y Control Proceso y de ellos solo se obtuvo 13% respuestas de nunca, 40% de a veces, 47% de casi siempre y 0% siempre. 15 se encuentran en la oficina de Proceso Atención al Cliente y de ellos solo se obtuvo 13% respuestas de nunca, 40% de a veces, 40% de casi siempre y 7% siempre. 35 se encuentran en la oficina de Proceso de Cobros y de ellos solo se obtuvo 7% respuestas de nunca, 40% de a veces, 40% de casi siempre y 7% siempre. 13 se encuentran en la oficina de Módulo de atención al cliente y de ellos solo se obtuvo 13% respuestas de nunca, 53% de a veces, 27% de casi siempre y 7% siempre. 15 se encuentran en la oficina de Equipo Administrativo al cliente y de ellos solo se obtuvo 60% de a veces y 40% de casi siempre.

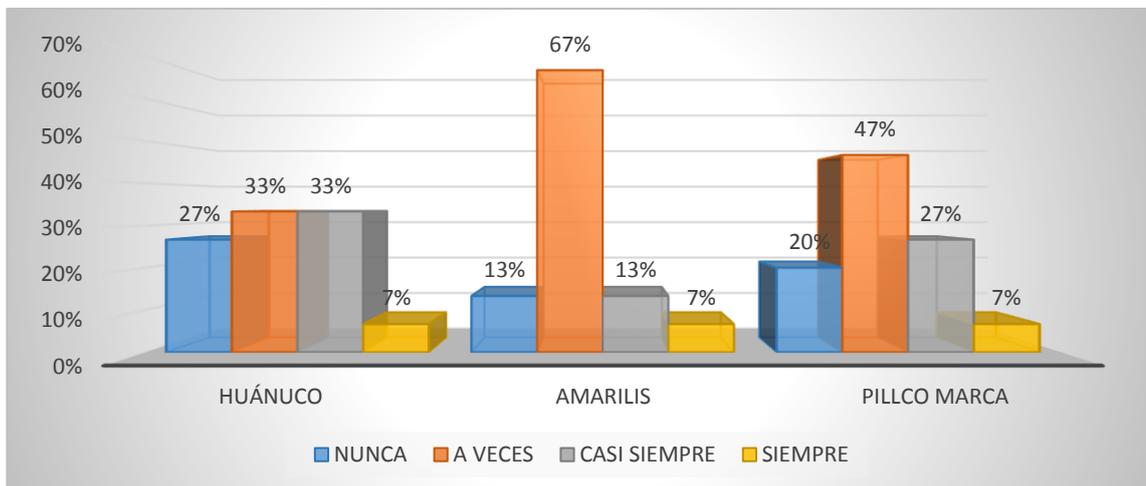
Tabla 6

Respuesta por cada cliente encuestado de SEDA HUANUCO SA. En los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca.

| Distrito | Viviendas conexión de agua potable y alcantarillado Muestra | NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--------------|-------------------------------------------------------------|-------|---------|--------------|---------|
| Huánuco | 178 | 27% | 33% | 33% | 7% |
| Amarilis | 123 | 13% | 67% | 13% | 7% |
| Pillco marca | 79 | 20% | 47% | 27% | 7% |
| Total | 380 | | | | |

Gráfico 2

Respuesta por cada cliente encuestado de SEDA HUANUCO SA. En los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca.



Interpretación

En la tabla 5 y el gráfico 1, se observa que hay 380 clientes de la empresa Seda Huánuco encuestados aleatoriamente de los cuales el distrito de Huánuco siendo 178 encuestados el 27% respondió nunca, 33% a veces, 33% casi siempre y solo el 7% siempre. En el distrito de Amarilis siendo 123 encuestados el 13% respondió nunca, el 67% a veces, 13% casi siempre y el 7% siempre y en el distrito de Pillco Marca con 79 encuestados se obtuvo que el 20% respondió nunca, el 47% a veces, 27% casi siempre y el 7% siempre.

Tabla 7

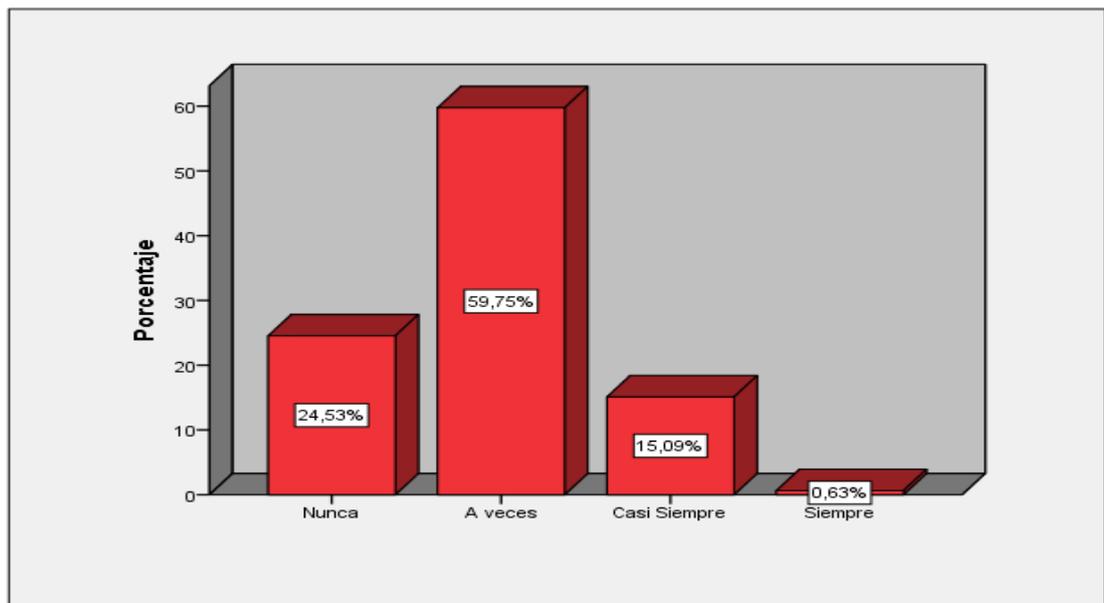
Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales de Seda Huánuco.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 39 | 24.5 |
| A veces | 95 | 59.7 |
| Casi Siempre | 24 | 15.1 |
| Siempre | 1 | .6 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 3

Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales de Seda Huánuco.



Fuente: En base a la tabla 7

Interpretación

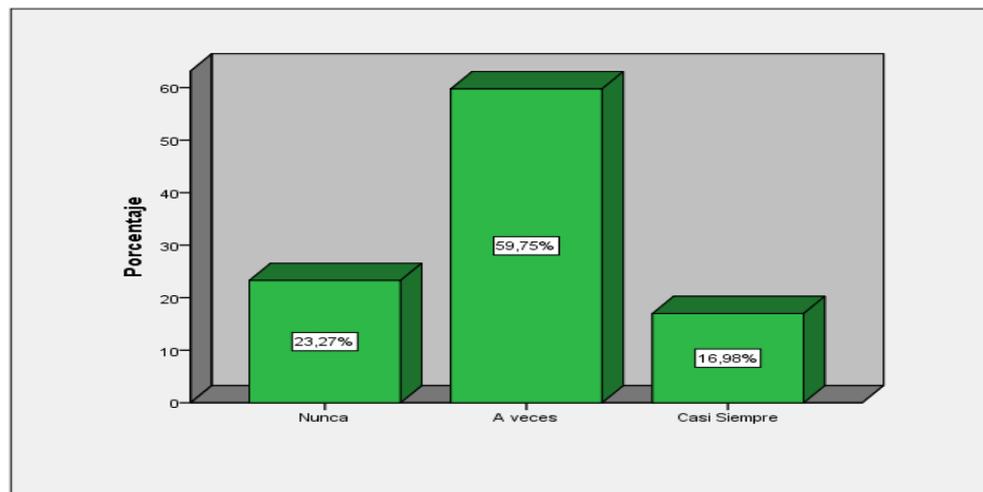
En la tabla 7 y el gráfico 3, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 59.75% afirma que a veces les dan a conocer la misión, visión y los valores institucionales, el 24.53% dice que nunca, el 15.09% declara que casi siempre y el 0.63% asegura que siempre.

Tabla 8
La Empresa cuenta con planes estratégicos, operativo actualizados

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 37 | 23.3 |
| A veces | 95 | 59.7 |
| Casi Siempre | 27 | 17.0 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 4
La Empresa cuenta con planes estratégicos, operativo actualizados



Fuente: En base a la tabla 8

Interpretación

En la tabla 8 y el gráfico 4, nos muestra que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 59.75% afirma que a veces la empresa seda Huánuco cuenta con planes estraticos, operativos actualizados, el 23.27% dice que nunca, y el 16.98% asegura que siempre.

Tabla 9

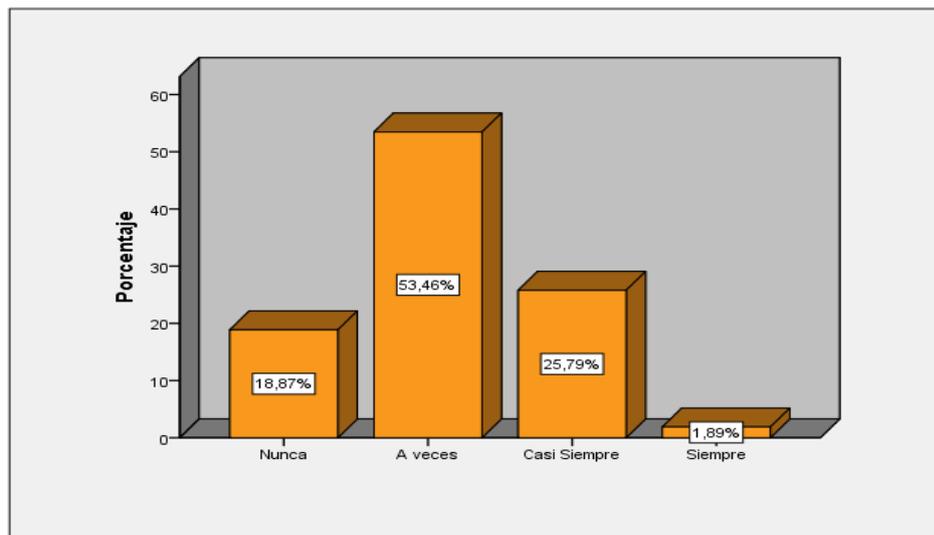
La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 30 | 18.9 |
| A veces | 85 | 53.5 |
| Casi Siempre | 41 | 25.8 |
| Siempre | 3 | 1.9 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 5

La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad.



Fuente: En base a la tabla 9

Interpretación

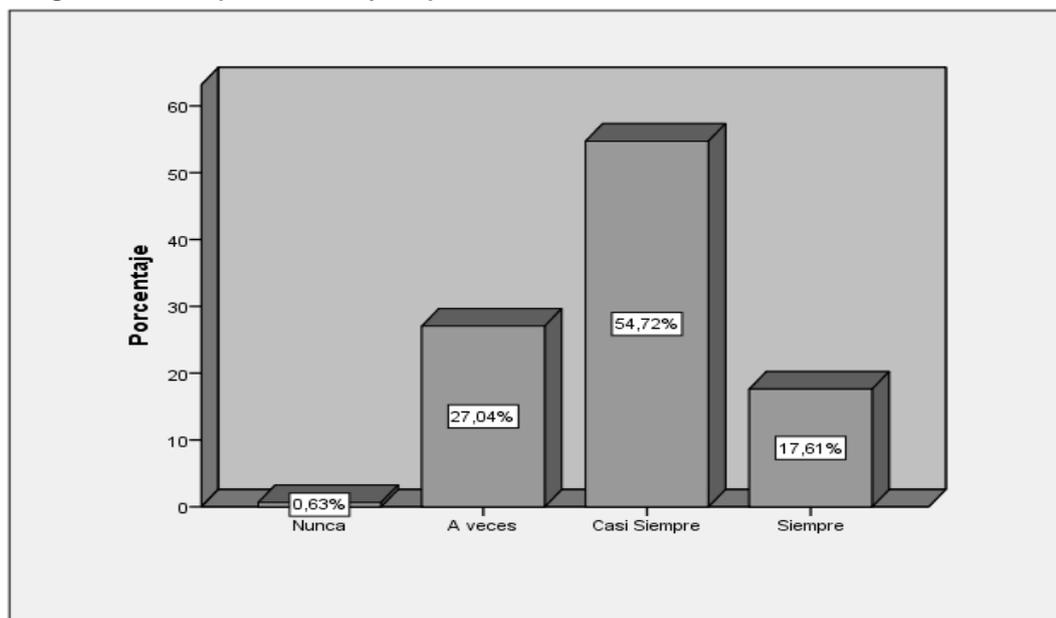
En la tabla 9 y el gráfico 5, nos muestra que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 53.46% afirma que a veces la estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad, el 25.79% dice que casi siempre, el 18.87% asegura que nunca y el 1.89% declara que siempre.

Tabla 10
En la gestión se fijan metas y objetivos claros.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | .6 |
| A veces | 43 | 27.0 |
| Casi Siempre | 87 | 54.7 |
| Siempre | 28 | 17.6 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 6
En la gestión se fijan metas y objetivos claros.



Fuente: En base a la tabla 10

Interpretación

En la tabla 10 y el gráfico 6, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 54.72% afirma que casi siempre en la gestión se fijan metas y objetivos claros, el 27.04% dice que a veces, el 17.61% asegura que siempre y el 0.63% declara que nunca.

Tabla 11

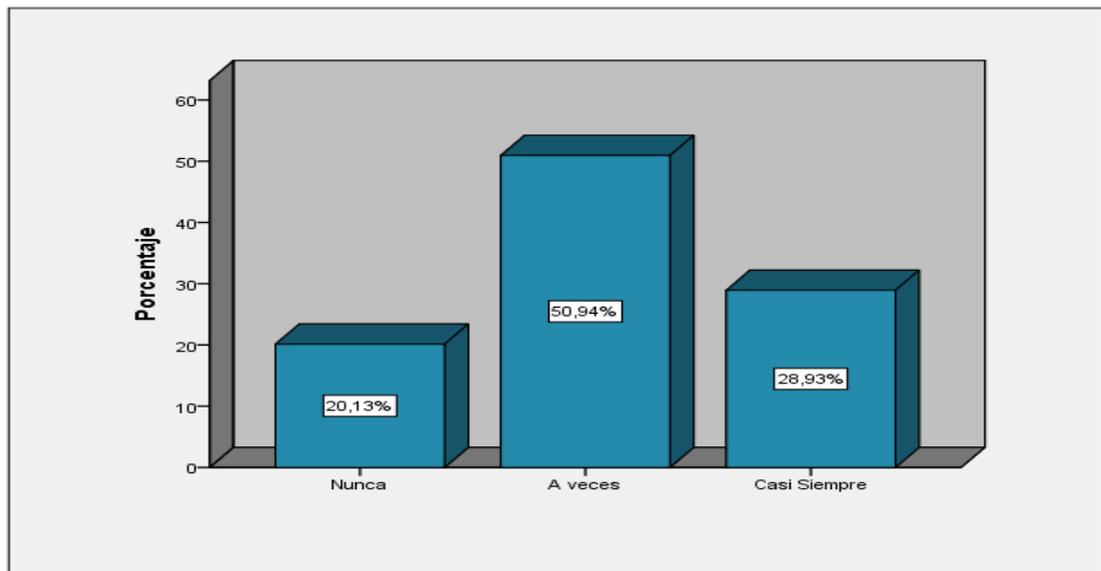
Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 32 | 20.1 |
| A veces | 81 | 50.9 |
| Casi Siempre | 46 | 28.9 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesisistas

Gráfico 7

Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa.



Fuente: En base a la tabla 11

Interpretación

En la tabla 11 y el gráfico 7, nos muestra que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 50.94% afirma que a veces se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa, el 28.93% dice que casi siempre y el 20.13% declara que nunca.

Tabla 12

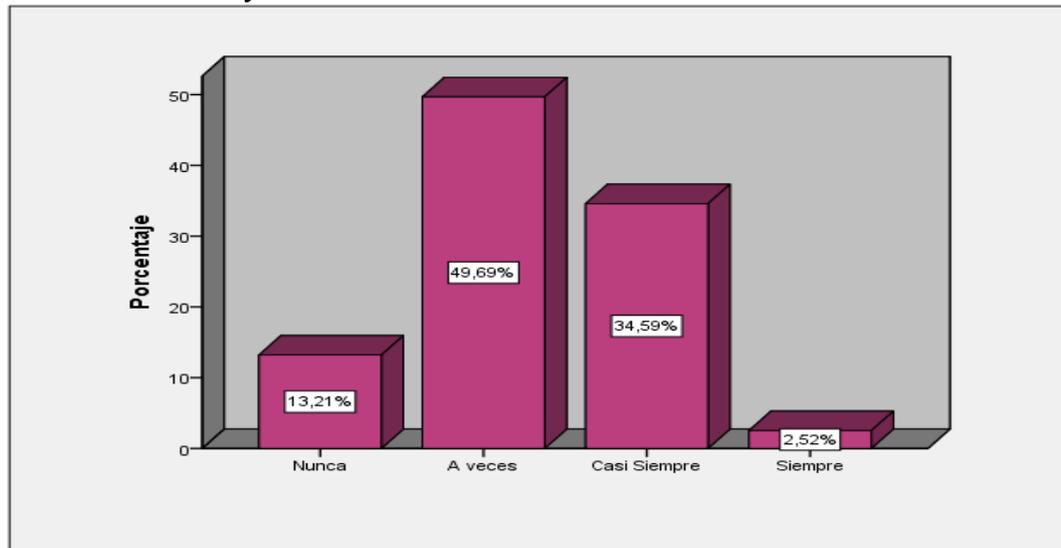
Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 21 | 13.2 |
| A veces | 79 | 49.7 |
| Casi Siempre | 55 | 34.6 |
| Siempre | 4 | 2.5 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 8

Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.



Fuente: En base a la tabla 12

Interpretación

En la tabla 13 y el gráfico 8, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 49.69% afirma que a veces se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad, el 34.59% dice que casi siempre, el 13.21% asegura que nunca y el 2.52% declara que siempre.

Tabla 13

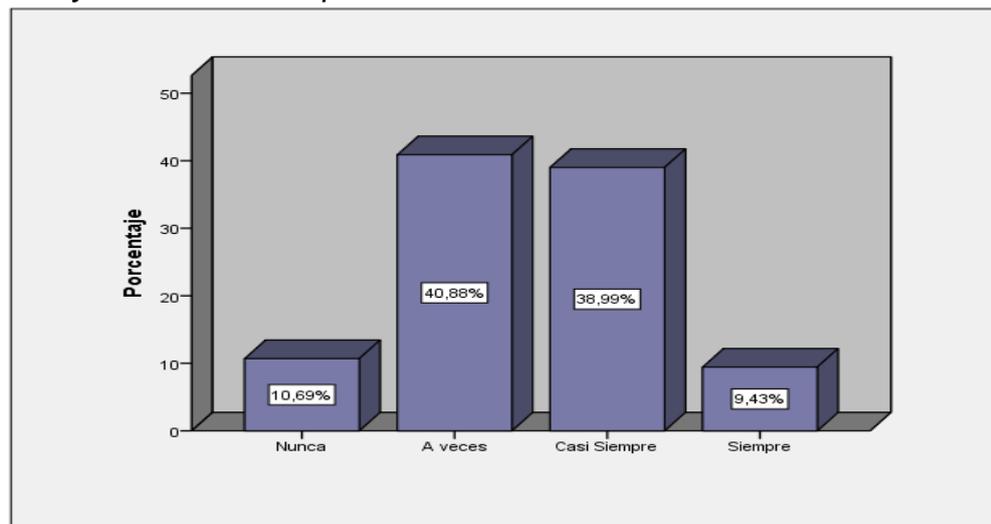
Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la empresa.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 10.7 |
| A veces | 65 | 40.9 |
| Casi Siempre | 62 | 39.0 |
| Siempre | 15 | 9.4 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 9

Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la empresa.



Fuente: En base a la tabla 13

Interpretación

En la tabla 13 y el gráfico 9, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 40.88% afirma que a veces se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la empresa, el 38.99% dice que casi siempre, el 10.69% asegura que nunca y el 9.43% declara que siempre.

Tabla 14

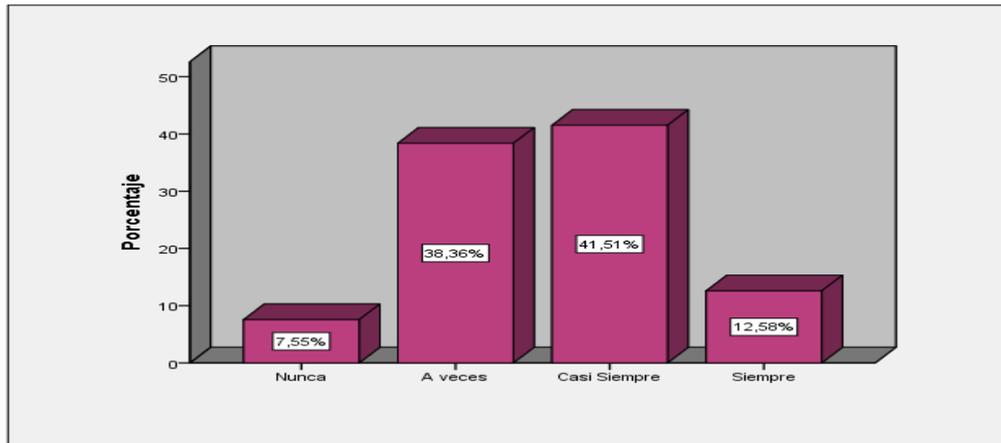
Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 12 | 7.5 |
| A veces | 61 | 38.4 |
| Casi Siempre | 66 | 41.5 |
| Siempre | 20 | 12.6 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 10

Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional.



Fuente: En base a la tabla 14

Interpretación

En la tabla 14 y el gráfico 10, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 41.51% afirma que casi siempre se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional, el 38.36% dice que a veces, el 12.58% asegura que siempre y el 7.55% declara que nunca.

Tabla 15

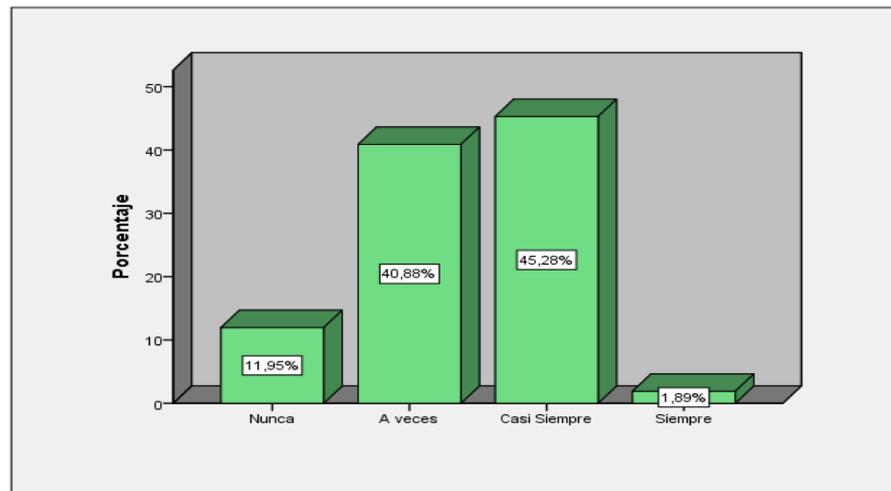
Realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores en su conjunto.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 19 | 11.9 |
| A veces | 65 | 40.9 |
| Casi Siempre | 72 | 45.3 |
| Siempre | 3 | 1.9 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 11

Realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores en su conjunto.



Fuente: En base a la tabla 13

Interpretación

En la tabla 15 y el gráfico 11, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 45.28% afirma que casi siempre realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores en su conjunto, el 40.88% dice que a veces, el 11.95% asegura que nunca y el 1.89% declara que siempre.

Tabla 16

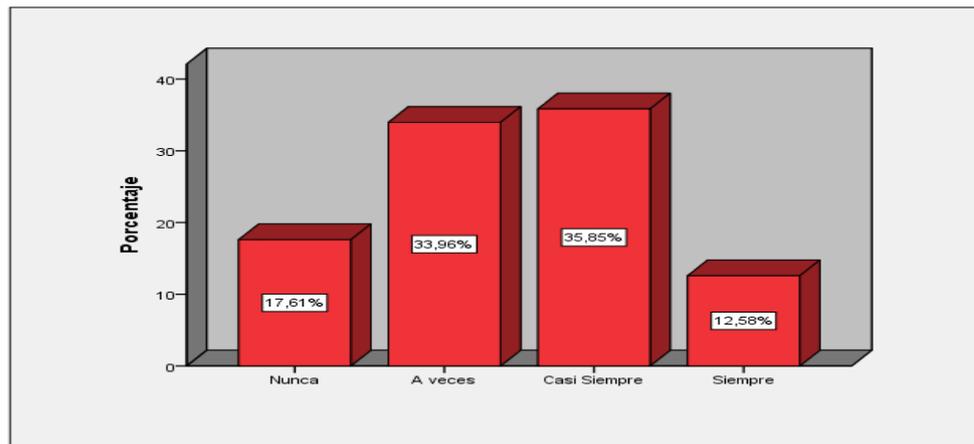
Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 28 | 17.6 |
| A veces | 54 | 34.0 |
| Casi Siempre | 57 | 35.8 |
| Siempre | 20 | 12.6 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 12

Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área.



Fuente: En base a la tabla 16

Interpretación

En la tabla 16 y el gráfico 12, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 35.85% afirma que casi siempre se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área, el 33.96% dice que a veces, el 17.61% asegura que nunca y el 12.58% declara que siempre.

Tabla 17

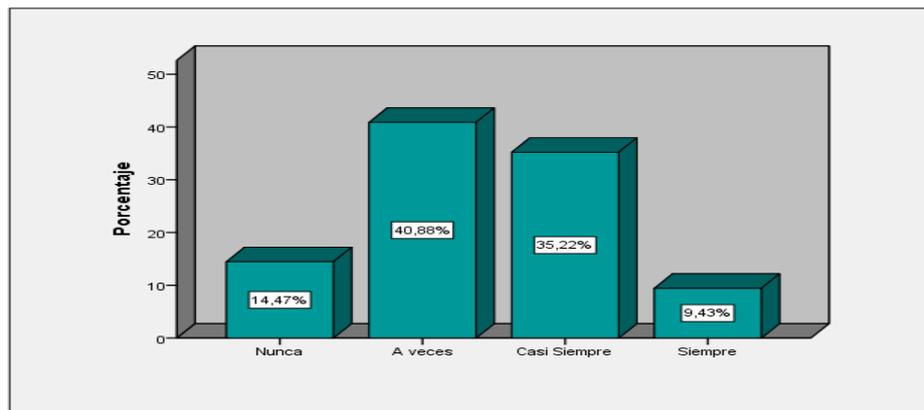
Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 23 | 14.5 |
| A veces | 65 | 40.9 |
| Casi Siempre | 56 | 35.2 |
| Siempre | 15 | 9.4 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 13

Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal.



Fuente: En base a la tabla 17

Interpretación

En la tabla 17 y el gráfico 13, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 40.88% afirma que a veces se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal, el 35.22% dice que casi siempre, el 14.47% asegura que nunca y el 9.43% declara que siempre.

Tabla 18

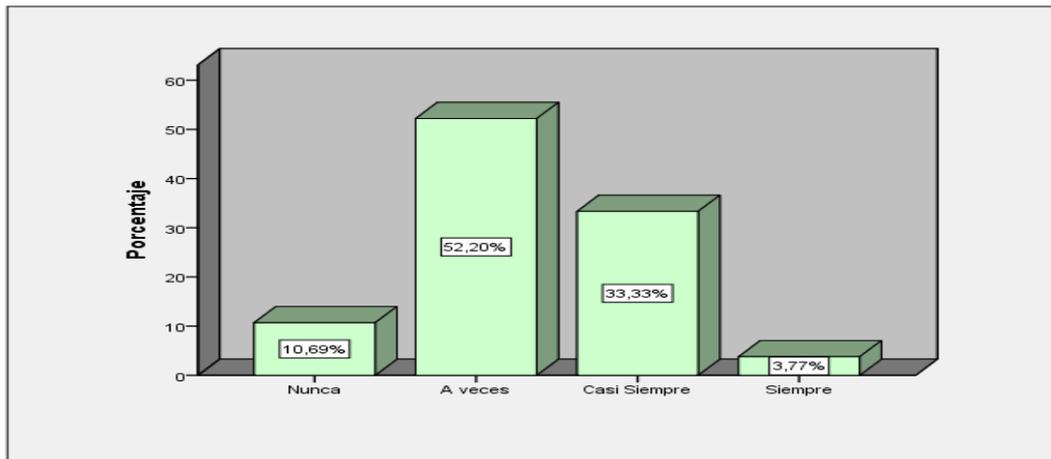
Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 17 | 10.7 |
| A veces | 83 | 52.2 |
| Casi Siempre | 53 | 33.3 |
| Siempre | 6 | 3.8 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 14

Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión.



Fuente: En base a la tabla 18

Interpretación

En la tabla 18 y el gráfico 14, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 52.20% afirma que a veces se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión, el 33.33% dice que casi siempre, el 10.69% asegura que nunca y el 3.77% declara que siempre.

Tabla 19

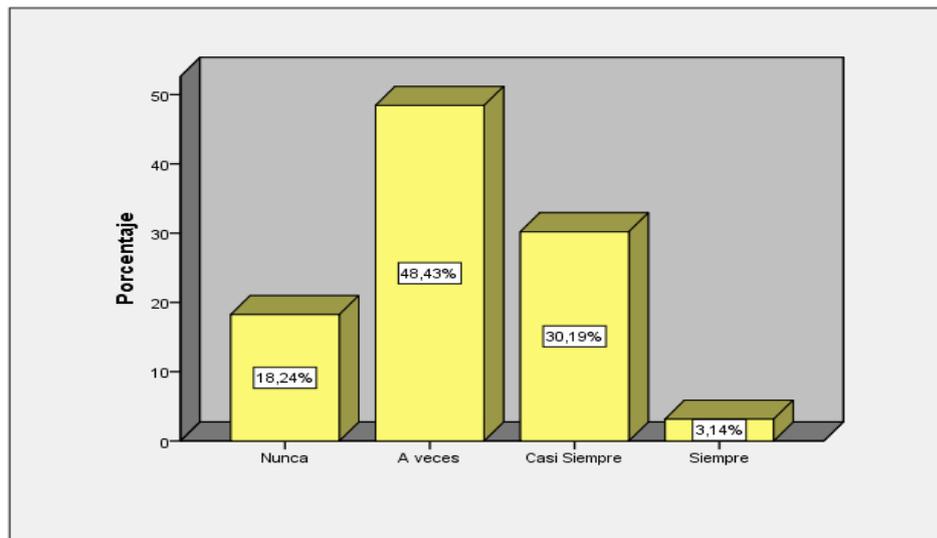
Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 29 | 18.2 |
| A veces | 77 | 48.4 |
| Casi Siempre | 48 | 30.2 |
| Siempre | 5 | 3.1 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 15

Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución.



Fuente: En base a la tabla 19

Interpretación

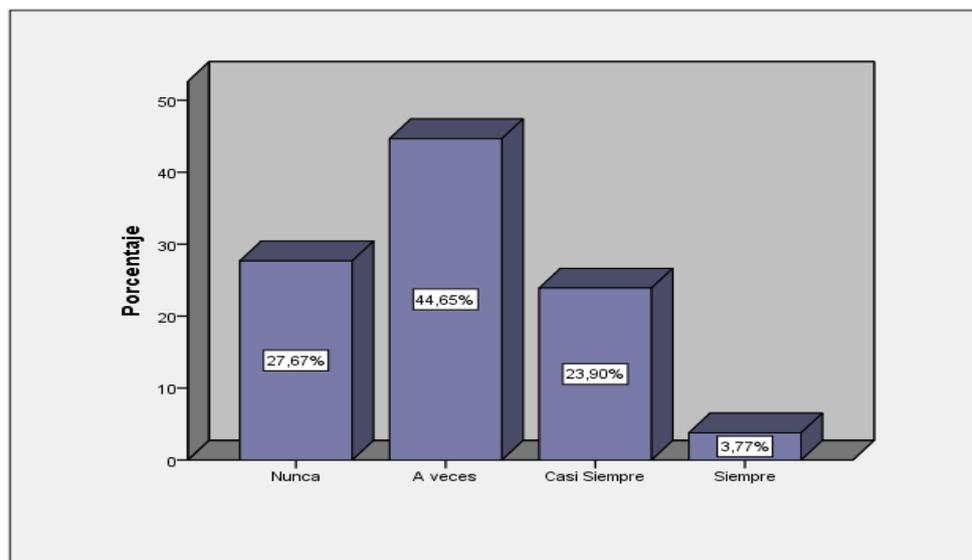
En la tabla 19 y el gráfico 15, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 48.43% afirma que a veces se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución, el 30.19% dice que casi siempre, el 18.24% asegura que nunca y el 3.14% declara que siempre.

Tabla 20
Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 44 | 27.7 |
| A veces | 71 | 44.7 |
| Casi Siempre | 38 | 23.9 |
| Siempre | 6 | 3.8 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 16
Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones.



Fuente: En base a la tabla 20

Interpretación

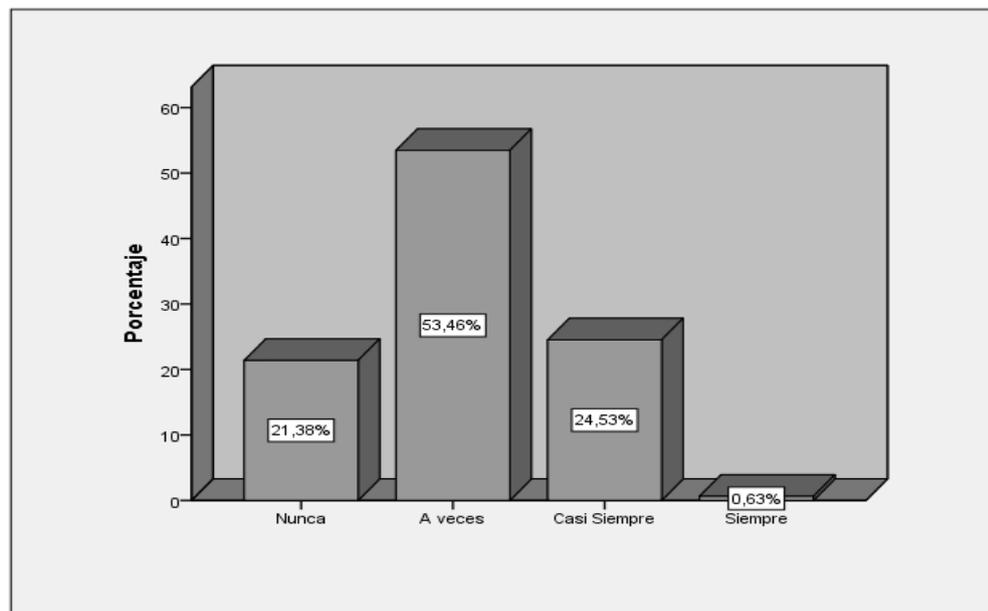
En la tabla 20 y el gráfico 16, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 44.65% afirma que a veces existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones, el 27.67% dice que nunca, el 23.90% asegura que casi siempre y el 3.77% declara que siempre.

Tabla 21
Está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 34 | 21.4 |
| A veces | 85 | 53.5 |
| Casi Siempre | 39 | 24.5 |
| Siempre | 1 | .6 |
| Total | 159 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 17
Está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores.



Fuente: En base a la tabla 21

Interpretación

En la tabla 21 y el gráfico 17, se observa que hay 159 trabajadores de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 53.46% afirma que a veces está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores, el 24.53% dice que casi siempre, el 21.38% asegura que nunca y el 0.63% declara que siempre.

Tabla 22

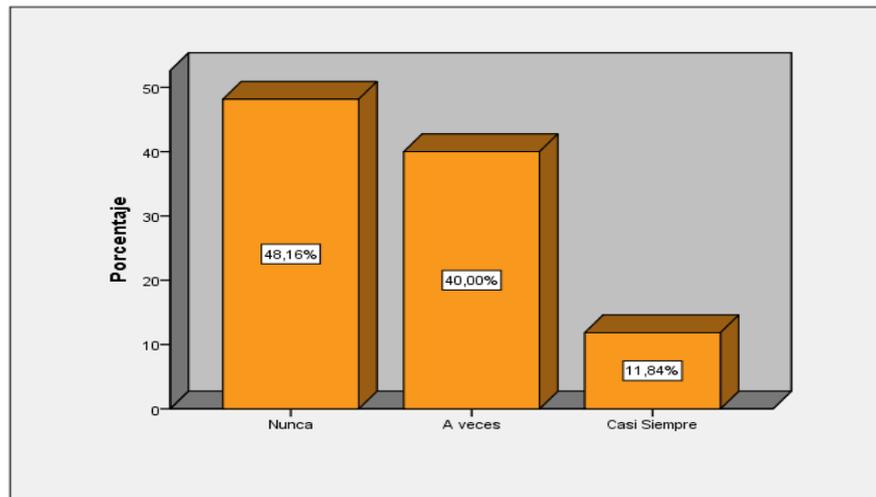
El tiempo de respuesta a trámites o reclamos por parte de Seda Huánuco se da en el tiempo adecuado.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 183 | 48.2 |
| A veces | 152 | 40.0 |
| Casi Siempre | 45 | 11.8 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 18

El tiempo de respuesta a trámites o reclamos por parte de Seda Huánuco se da en el tiempo adecuado.



Fuente: En base a la tabla 22

Interpretación

En la tabla 22 y el gráfico 18, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 48.16% afirma que nunca se da en el tiempo adecuado las respuestas a trámites o reclamos por parte de Seda Huánuco, el 40.00% dice que a veces, el 11.84% declara que casi siempre.

Tabla 23

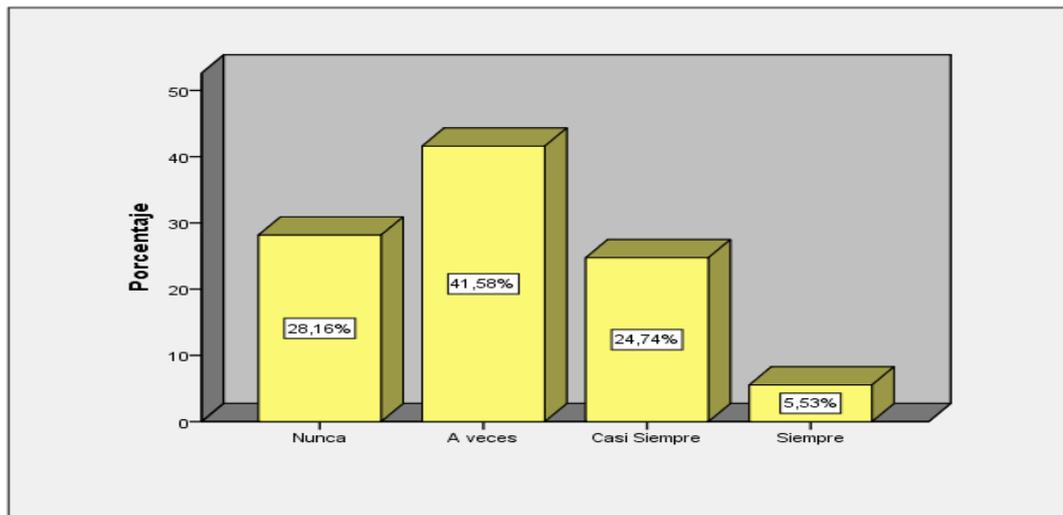
El asesoramiento y respuestas a consultas por parte del personal es adecuado y claro.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 107 | 28.2 |
| A veces | 158 | 41.6 |
| Casi Siempre | 94 | 24.7 |
| Siempre | 21 | 5.5 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 19

El asesoramiento y respuestas a consultas por parte del personal son adecuado y claro.



Fuente: En base a la tabla 23

Interpretación

En la tabla 23 y el gráfico 19, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 41.58% afirma que a veces el asesoramiento y respuestas a consultas por parte del personal es adecuado y claro, el 28.16% dice que nunca, el 24.74% asegura que casi siempre y el 5.53% declara que siempre.

Tabla 24

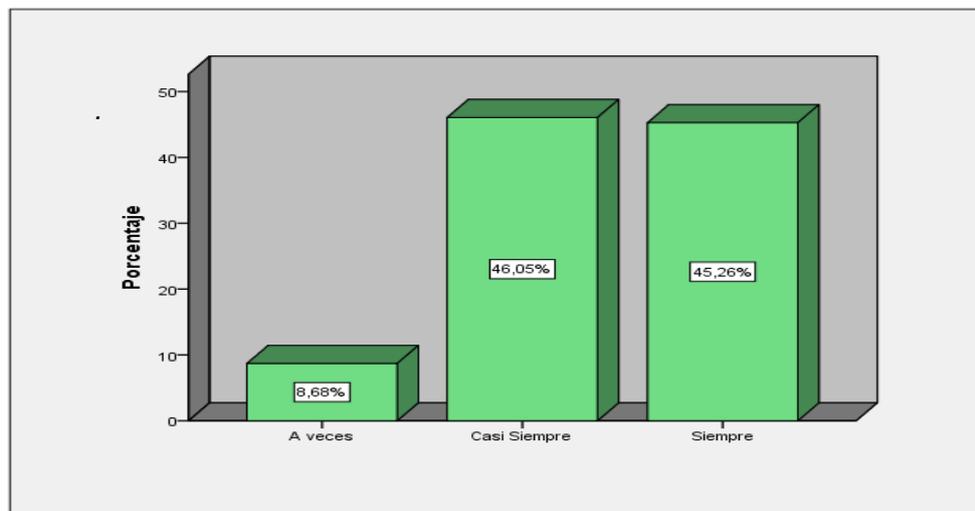
Seda Huánuco tiene como fin el de brindar calidad en la atención de clientes.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| A veces | 33 | 8.7 |
| Casi Siempre | 175 | 46.1 |
| Siempre | 172 | 45.3 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 20

Seda Huánuco tiene como fin el de brindar calidad en la atención de clientes.



Fuente: En base a la tabla 24

Interpretación

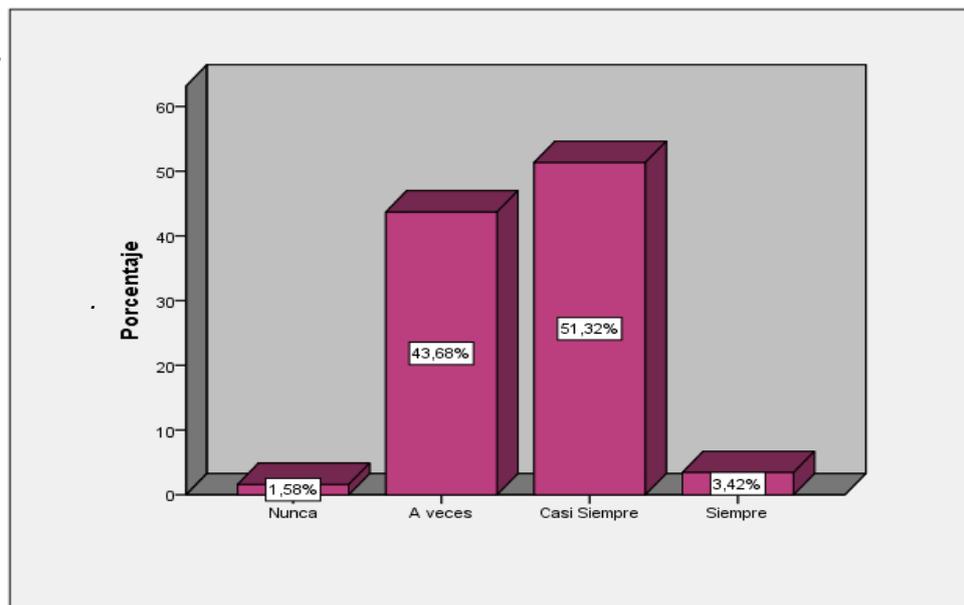
En la tabla 24 y el gráfico 20, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 46.05% afirma que casi siempre Seda Huánuco tiene como fin el de brindar calidad en la atención de clientes, el 45.26% dice que siempre, y el 8.68% asegura que a veces.

Tabla 25
Le genera confianza el personal administrativo de Seda Huánuco.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 6 | 1.6 |
| A veces | 166 | 43.7 |
| Casi Siempre | 195 | 51.3 |
| Siempre | 13 | 3.4 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 21
Le genera confianza el personal administrativo de Seda Huánuco.



Fuente: En base a la tabla 25

Interpretación

En la tabla 25 y el gráfico 21, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 51.32% afirma que casi siempre le genera confianza el personal administrativo de Seda Huánuco, el 43.68% dice que a veces, el 3.42% asegura siempre y el 1.58% declara que nunca.

Tabla 26

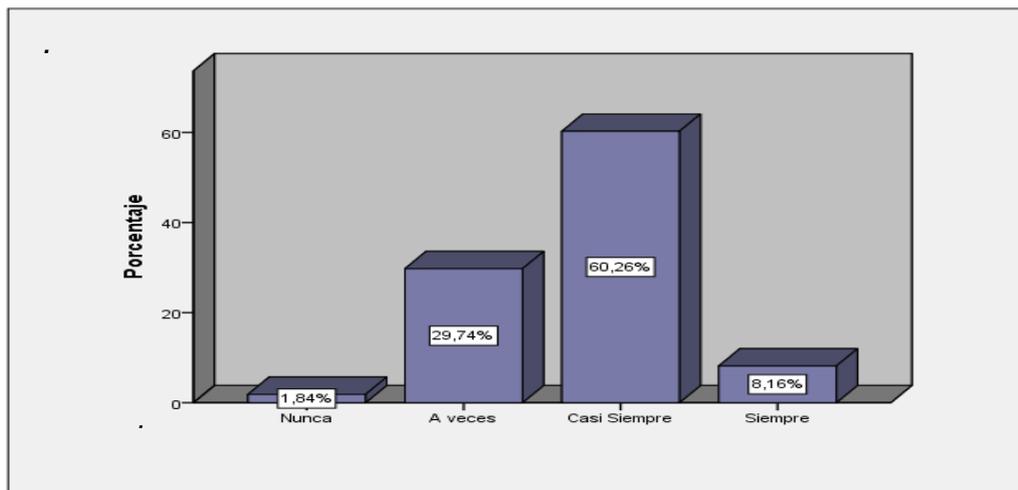
Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 7 | 1.8 |
| A veces | 113 | 29.7 |
| Casi Siempre | 229 | 60.3 |
| Siempre | 31 | 8.2 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 22

Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad.



Fuente: En base a la tabla 26

Interpretación

En la tabla 26 y el gráfico 22, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 60.26% afirma que casi siempre se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad, el 29.74% dice que a veces, el 8.16% asegura que siempre y el 1.84% declara que nunca.

Tabla 27

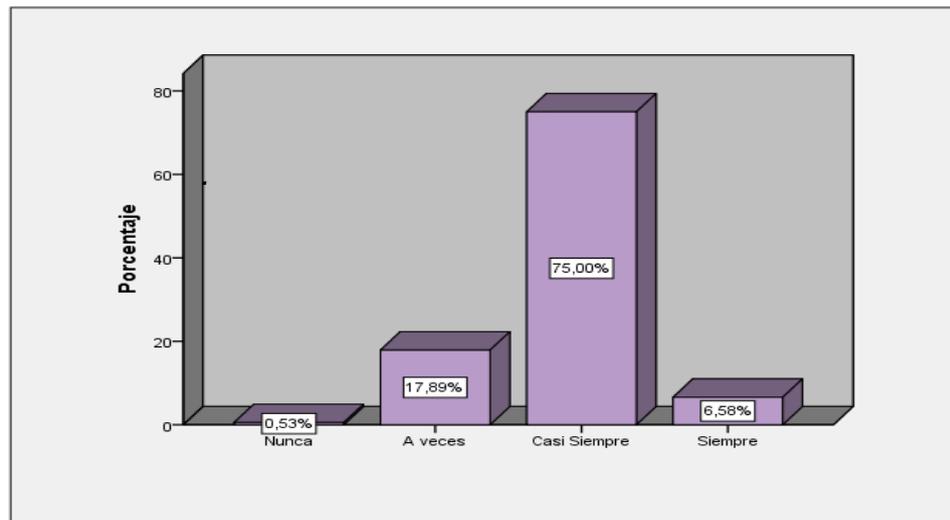
Seda Huánuco cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | .5 |
| A veces | 68 | 17.9 |
| Casi Siempre | 285 | 75.0 |
| Siempre | 25 | 6.6 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 23

Seda Huánuco cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna.



Fuente: En base a la tabla 27

Interpretación

En la tabla 27 y el gráfico 22, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 75.00% afirma que casi siempre Seda Huánuco cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna, el 17.89% dice que a veces, el 6.58% asegura que siempre y el 0.53% declara que nunca.

Tabla 28

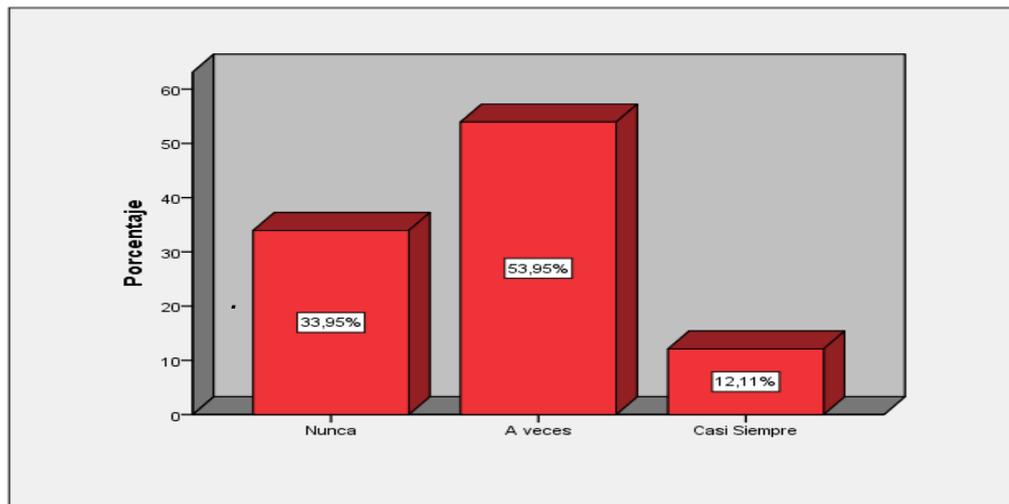
Recibo atención oportuna por parte de la empresa cuando sucede alguna fuga en conexiones cercanas o propias.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 129 | 33.9 |
| A veces | 205 | 53.9 |
| Casi Siempre | 46 | 12.1 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 23

Recibo atención oportuna por parte de la empresa cuando sucede alguna fuga en conexiones cercanas o propias.



Fuente: En base a la tabla 28

Interpretación

En la tabla 28 y el gráfico 23, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 53.95% afirma que a veces reciben atención oportuna por parte de la empresa cuando sucede alguna fuga en conexiones cercanas o propias, el 33.95% dice que nunca, y el 12.11% asegura que casi siempre.

Tabla 29

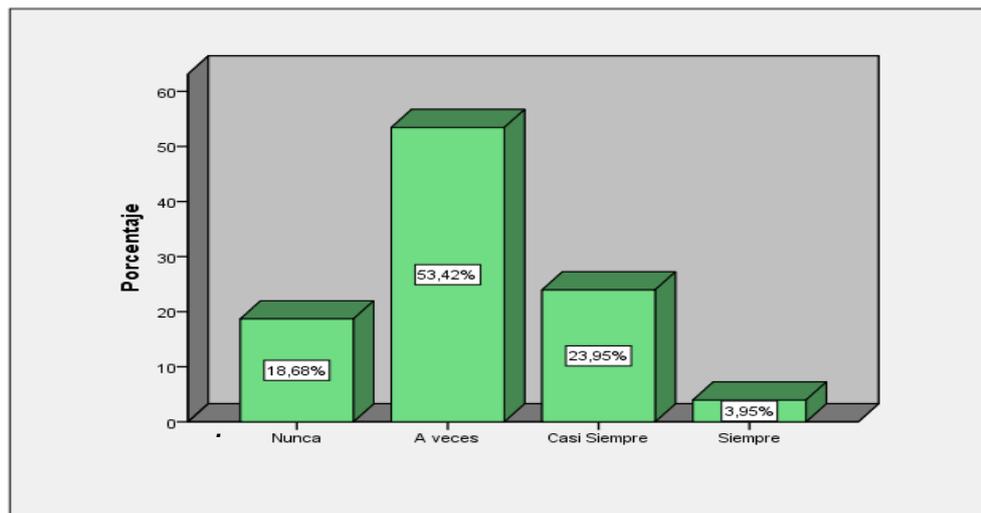
En cuanto a la atención que presta el personal de Seda Huánuco, usted se encuentra satisfecho.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 71 | 18.7 |
| A veces | 203 | 53.4 |
| Casi Siempre | 91 | 23.9 |
| Siempre | 15 | 3.9 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 24

En cuanto a la atención que presta el personal de Seda Huánuco, usted se encuentra satisfecho.



Fuente: En base a la tabla 29

Interpretación

En la tabla 29 y el gráfico 24, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 53.42% afirma que a veces se encuentra satisfecho en cuanto a la atención que presta el personal de Seda Huánuco, el 23.95% dice que casi siempre, el 18.68% asegura que nunca y el 3.95% declara que siempre.

Tabla 30

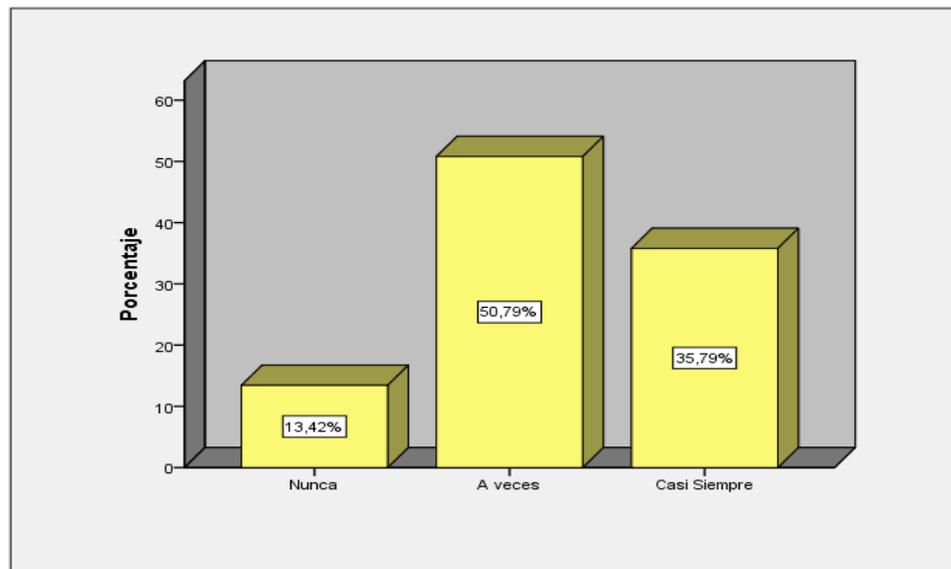
El horario para la atención de las solicitudes de los clientes es adecuado.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 51 | 13.4 |
| A veces | 193 | 50.8 |
| Casi Siempre | 136 | 35.8 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 25

El horario para la atención de las solicitudes de los clientes es adecuado.



Fuente: En base a la tabla 30

Interpretación

En la tabla 30 y el gráfico 25, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 50.79% afirma que a veces el horario para la atención de las solicitudes de los clientes es adecuado, el 35.79% dice que casi siempre, y el 13.42% asegura que nunca.

Tabla 31

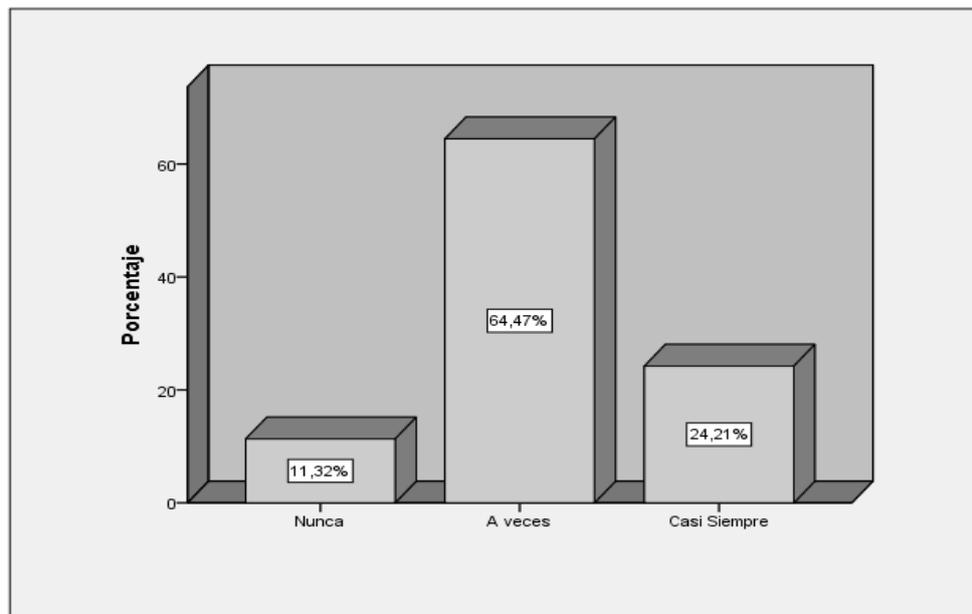
Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 43 | 11.3 |
| A veces | 245 | 64.5 |
| Casi Siempre | 92 | 24.2 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 26

Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo.



Fuente: En base a la tabla 31

Interpretación

En la tabla 31 y el gráfico 26, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 64.47% afirma que a veces el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo, el 24.21% dice que casi siempre, el 11.32% asegura que nunca.

Tabla 32

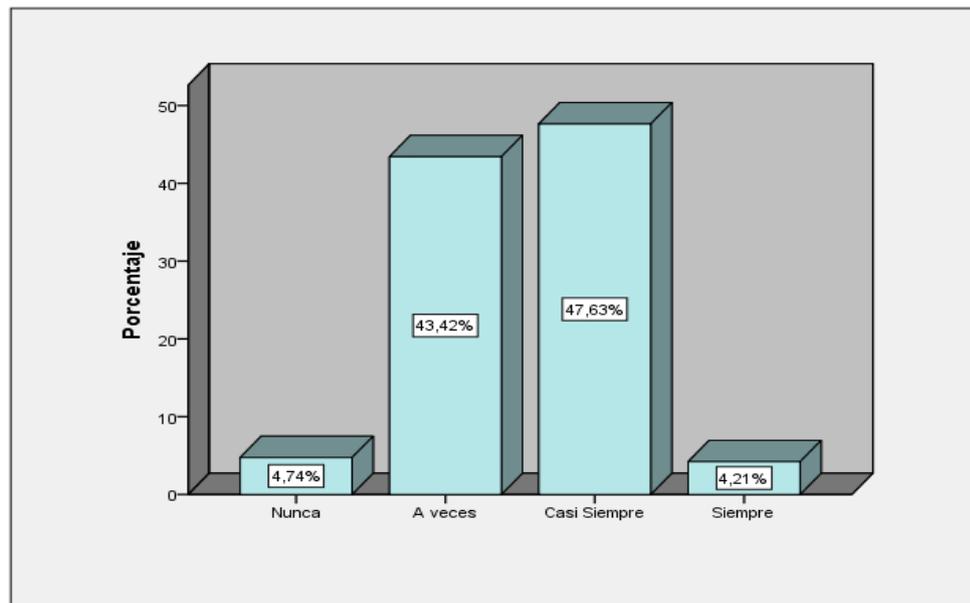
La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 18 | 4.7 |
| A veces | 165 | 43.4 |
| Casi Siempre | 181 | 47.6 |
| Siempre | 16 | 4.2 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 27

La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas.



Fuente: En base a la tabla 32

Interpretación

En la tabla 32 y el gráfico 27, se observa que hay 159 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 47.63% afirma que casi siempre la tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas, el 43.42% dice que a veces, el 4.74% asegura que nunca y el 4.21% declara que siempre.

Tabla 33

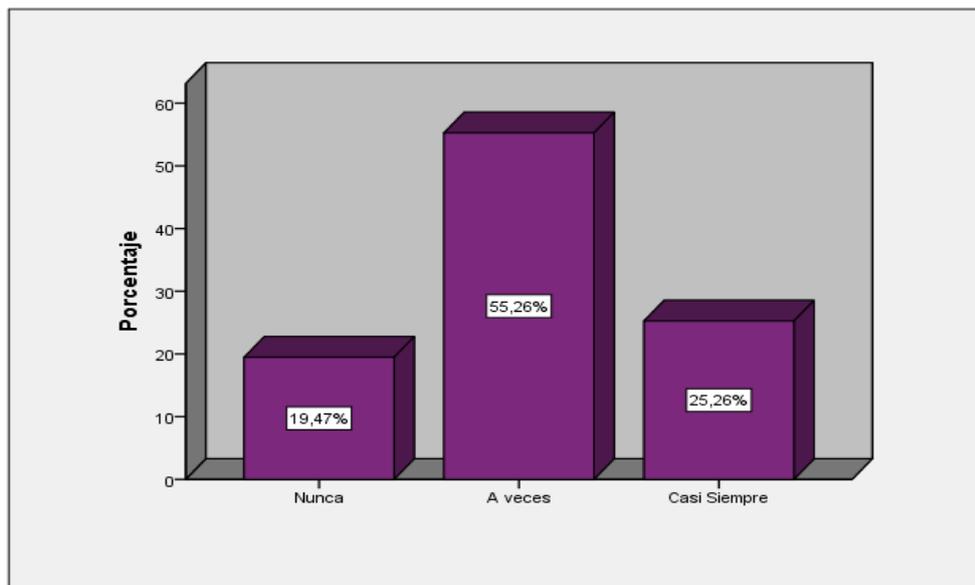
Se da el mejoramiento continuo, para la atención al cliente y servicios prestados, por parte de Seda Huánuco.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 74 | 19.5 |
| A veces | 210 | 55.3 |
| Casi Siempre | 96 | 25.3 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 28

Se da el mejoramiento continuo, para la atención al cliente y servicios prestados, por parte de Seda Huánuco.



Fuente: En base a la tabla 33

Interpretación

En la tabla 33 y el gráfico 28, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 55.26% afirma que a veces se da el mejoramiento continuo, para la atención al cliente y servicios prestados, por parte de Seda Huánuco, el 25.26% dice que casi siempre y el 19.47% asegura que nunca.

Tabla 34

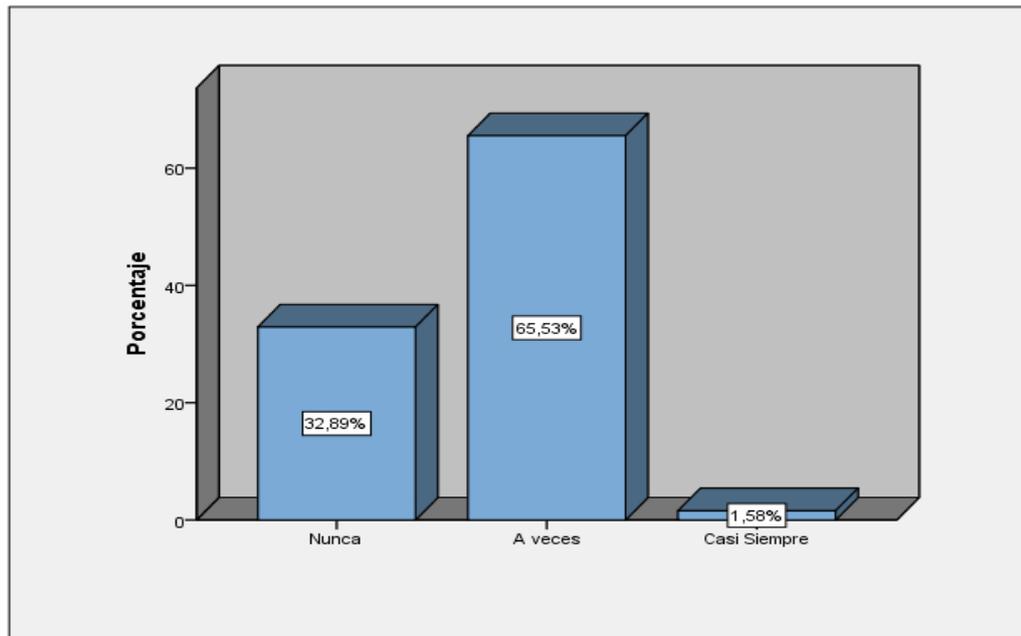
El costo del servicio es adecuado para el beneficio y calidad de servicio.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 125 | 32.9 |
| A veces | 249 | 65.5 |
| Casi Siempre | 6 | 1.6 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 29

El costo del servicio es adecuado para el beneficio y calidad de servicio.



Fuente: En base a la tabla 34

Interpretación

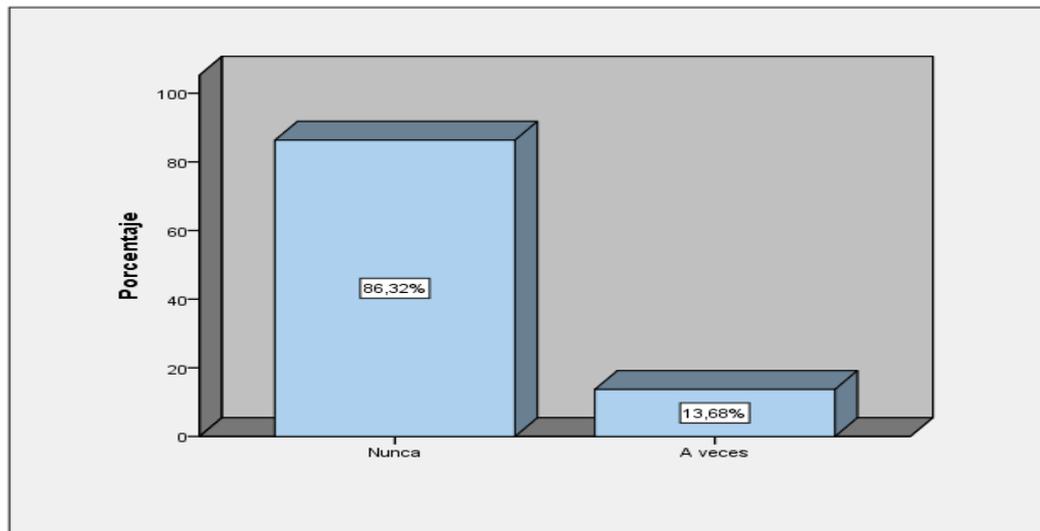
En la tabla 34 y el gráfico 29, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 65.53% afirma que a veces el costo del servicio es adecuado para el beneficio y calidad de servicio, el 32.89% dice que nunca y el 1.58% declara que casi siempre.

Tabla 35
Conozco la misión y visión organizacional de Seda Huánuco.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Nunca | 328 | 86.3 |
| A veces | 52 | 13.7 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 30
Conozco la misión y visión organizacional de Seda Huánuco.



Fuente: En base a la tabla 35

Interpretación

En la tabla 35 y el gráfico 30, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 86.32% afirma que nunca conoce la misión y visión organizacional de Seda Huánuco y el 13.68% declara a veces.

Tabla 36

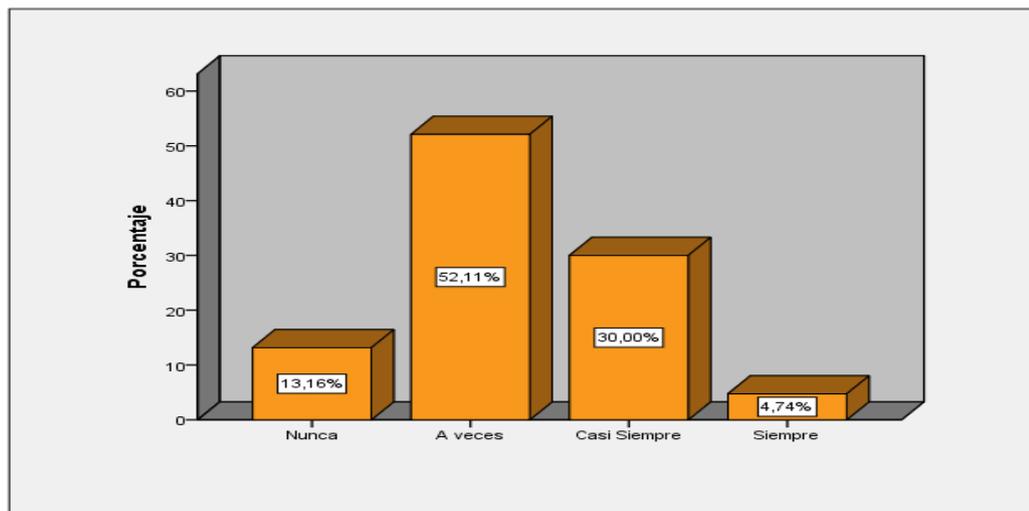
La Empresa informa oportunamente cuando se realizará corte de servicios.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 50 | 13.2 |
| A veces | 198 | 52.1 |
| Casi Siempre | 114 | 30.0 |
| Siempre | 18 | 4.7 |
| Total | 380 | 100.0 |

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesistas

Gráfico 31

La Empresa informa oportunamente cuando se realizará corte de servicios.



Fuente: En base a la tabla 36

Interpretación

En la tabla 36 y el gráfico 31, se observa que hay 380 usuarios de la empresa Seda Huánuco de los cuales el 52.11% afirma que a veces la empresa informa oportunamente cuando se realizará corte de servicios, el 30.00% dice que casi siempre, el 13.16% asegura que nunca y el 4.74% declara que siempre.

7.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

7.2.1 Prueba de hipótesis.

Hipótesis general:

- **H.G1:** La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.
 - **H.G0:** La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.
- Procesando datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 37

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis general

| | Casos | | | | | |
|-----------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| GESTION GERENCIAL | 380 | 100,0 | 0 | 0,0% | 380 | 100,0 |
| * SERVICIOS DE AGUA POTABLE | | % | | | | % |

Fuente: encuesta

Elaboración: Tesista

Interpretación

La tabla 37 se muestra el resumen de procesamiento de casos ingresados en el programa SPSS Statistics 25, de la Gestión Gerencial entre los servicios de agua potable, teniendo un número de casos, es decir, 380 encuestados (N = 380), teniendo todos los casos válidos y ningún caso perdido.

Tabla 38
Tabla cruzada Gestión Gerencial / Servicios de agua potable

| | | SERVICIOS DE AGUA POTABLE | | | Total |
|-------------------|-------|---------------------------|-------|------|-------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| GESTION GERENCIAL | BAJO | 17 | 64 | 5 | 86 |
| | MEDIO | 52 | 168 | 14 | 234 |
| | ALTO | 9 | 45 | 6 | 60 |
| Total | | 78 | 277 | 25 | 380 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

La tabla 38 muestra la interacción de las dos variables, es decir, el cruce entre la variable Gestión Gerencial y Servicios de Agua Potable, Se observa el recuento obtenido para cada casillero de la interacción de las respuestas de cada encuestado, de las cuales 86 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia baja en el servicio de agua potable, pues de ellos 17 concuerdan que el servicio de agua potable es bajo, 64 mencionan que es medio y solo 5 detallan que es alto. 234 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia media en el servicio de agua potable, de ellos 52 encuestados menciona que el servicio de agua potable es bajo, 168 contestaron que el servicio es medio y solo 14 concluyeron que el servicio es alto, solo 60 personas respondieron que la gestión gerencial influye de manera alta en el servicio de agua potable de las cuales se obtiene que a pesar de la calificación alta se tiene que 45 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio.

Tabla 39
Prueba de normalidad

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GESTION GERENCIAL | ,129 | 380 | ,000 | ,968 | 380 | ,000 |
| SERVICIOS DE AGUA POTABLE | ,122 | 380 | ,000 | ,975 | 380 | ,000 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

Como la muestra es de 380 personas (siendo mayor a 50) se selecciona para esta investigación es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el grado de significancia asintótica bilateral para esta investigación es de 0,00 y siendo menor a 0.05 nos muestra que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

Tabla 40
Prueba de Rho de Spearman

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | | GESTION GERENCIAL | SERVICIO DE AGUA POTABLE |
| Rho de Spearman | GESTION GERENCIAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,081 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,113 |
| | | N | 380 | 380 |
| | SERVICIOS DE AGUA POTABLE | Coefficiente de correlación | ,081 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,113 | . |
| | | N | 380 | 380 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Gerencial y el servicio de agua potable, es decir el coeficiente es 0,081 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación

positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05, indicando que la correlación no es significativa, se puede concluir que la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Pero no influye significativamente aceptando la hipótesis alterna.

7.2.2. Hipótesis específica N° 01.

- ❖ **Hi:** La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.
 - ❖ **H0:** La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.
- Procesando datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 41
Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis general

| | Casos | | | | | |
|-----------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| GESTION GERENCIAL * | 380 | 100,0 | 0 | 0,0% | 380 | 100,0 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | | % | | | | % |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

La tabla 41 se muestra el resumen de procesamiento de casos ingresados en el programa SPSS Statistics 25, de la Gestión Gerencial entre la satisfacción del usuario, teniendo un número de casos, es decir, 380 encuestados (N = 380), teniendo todos los casos válidos y ningún caso perdido.

Tabla 42
Tabla cruzada Gestión Gerencial / Satisfacción del usuario

| | | SATISFACCION DEL USUARIO | | | Total I |
|----------------------|-------|--------------------------|-------|------|------------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| GESTION GERENCIAL | BAJO | 18 | 53 | 15 | 86 |
| | MEDIO | 49 | 134 | 51 | 234 |
| | ALTO | 18 | 28 | 14 | 60 |
| Total | | 85 | 215 | 80 | 380 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

La tabla 42 muestra la interacción de las dos variables, es decir, el cruce entre la variable Gestión Gerencial y Satisfacción del usuario, Se observa el recuento obtenido para cada casillero de la interacción de las respuestas de cada encuestado, de las cuales 86 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia baja en la satisfacción del usuario, pues de ellos 18 concuerdan que satisfacción del usuario es bajo, 53 mencionan que es medio y solo 15 detallan que es alto. 234 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia media en la satisfacción del usuario, de ellos 18 encuestados menciona que la satisfacción del usuario es bajo, 134 contestaron que el servicio es medio y solo 15 concluyeron que el servicio es alto, solo 60 personas respondieron que la gestión gerencial influye de manera alta en el servicio de agua potable de las cuales se obtiene que a pesar de la calificación alta se tiene que 45 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio.

Tabla 43
Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GESTION GERENCIAL | ,129 | 380 | ,000 | ,968 | 380 | ,000 |
| SATISFACCION DEL USUARIO | ,111 | 380 | ,000 | ,969 | 380 | ,000 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

Como la muestra es de 380 personas (siendo mayor a 50) se selecciona para esta investigación es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el grado de significancia asintótica bilateral para esta investigación es de 0,00 y siendo menor a 0.05 nos muestra que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

Tabla 44
Prueba de Rho de Spearman

| | | GESTION GERENCIAL | SATISFACCION DEL USUARIO |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | GESTION GERENCIAL | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 380 |
| | SATISFACCION DEL USUARIO (agrupado) | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | -,008 ,879 380 |
| | | | -,008 . 380 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Gerencial y la satisfacción del usuario, es decir el coeficiente es -0,008 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05, indicando que la

correlación no es significativa, se puede concluir que la gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Aceptando la hipótesis nula.

7.2.3. Hipótesis específica N° 02.

- ❖ **H.E.21:** La gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la Relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.
- ❖ **H.E.20:** La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en la Relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.
- Procesando datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 45
Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis general

| | | GESTION GERENCIAL | RELEVANCIA DEL SERVICIO |
|-------------------------|------------------------|----------------------|----------------------------|
| GESTION GERENCIAL | Correlación de Pearson | 1 | ,170** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 380 | 380 |
| RELEVANCIA DEL SERVICIO | Correlación de Pearson | ,170** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 380 | 380 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

La tabla 45 se muestra el resumen de procesamiento de casos ingresados en el programa SPSS Statistics 25, de la Gestión Gerencial entre la satisfacción del usuario, teniendo un número de casos, es decir, 380 encuestados (N = 380), teniendo todos los casos válidos y ningún caso perdido.

Tabla 46
Tabla cruzada Gestión Gerencial / Satisfacción del usuario

| | | RELEVANCIA DEL SERVICIO | | | Total |
|-------------------|-------|-------------------------|-------|------|-------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| GESTIÓN GERENCIAL | BAJO | 15 | 60 | 11 | 86 |
| | MEDIO | 47 | 144 | 43 | 234 |
| | ALTO | 4 | 34 | 22 | 60 |
| Total | | 66 | 238 | 76 | 380 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

La tabla 46 muestra la interacción de las dos variables, es decir, el cruce entre la variable Gestión Gerencial y Satisfacción del usuario, Se observa el recuento obtenido para cada casillero de la interacción de las respuestas de cada encuestado, de las cuales 86 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia baja en la relevancia del servicio, pues de ellos 15 concuerdan que la relevancia del servicio es bajo, 60 mencionan que es medio y solo 11 detallan que es alto. 234 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia media en relevancia del servicio, de ellos 47 encuestados menciona que la satisfacción del usuario es bajo, 144 contestaron que el servicio es medio y solo 43 concluyeron que el servicio es alto, solo 60 personas respondieron que la gestión gerencial influye de manera alta en la relevancia del servicio de las cuales se obtiene que a pesar de la calificación alta se tiene que 47 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio.

Tabla 47
Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GESTION GERENCIAL | ,318 | 380 | ,000 | ,774 | 380 | ,000 |
| RELEVANCIA DEL SERVICIO | ,317 | 380 | ,000 | ,771 | 380 | ,000 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

Como la muestra es de 380 personas (siendo mayor a 50) se selecciona para esta investigación es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el grado de significancia asintótica bilateral para esta investigación es de 0,00 y siendo menor a 0.05 nos muestra que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

Tabla 48
Prueba de Rho de Spearman

| | | GESTION GERENCIAL | RELEVANCIA DEL SERVICIO |
|-------------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|
| GESTION GERENCIAL | Correlación de Pearson | 1 | ,170** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 380 | 380 |
| RELEVANCIA DEL SERVICIO | Correlación de Pearson | ,170** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 380 | 380 |

Fuente: encuesta
Elaboración: Tesista

Interpretación

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Gerencial y la relevancia del servicio, es decir el coeficiente es 0,170 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05, indicando que la correlación no es significativa, se puede concluir que la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Pero no influye significativamente aceptando la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

Se ha encontrado:

Primera

La investigación determinó que la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018, pero no influye significativamente aceptando la hipótesis alterna, (ver en la tabla N: 36) ya que se demuestra que del 100% de las personas encuestadas, 86 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia baja en el servicio de agua potable, pues de ellos 17 concuerdan que el servicio de agua potable es bajo, 64 mencionan que es medio y solo 5 detallan que es alto. 234 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia media en el servicio de agua potable, de ellos 52 encuestados menciona que el servicio de agua potable es bajo, 168 contestaron que el servicio es medio y solo 14 concluyeron que el servicio es alto, solo 60 personas respondieron que la gestión gerencial influye de manera alta en el servicio de agua potable de las cuales se obtiene que a pesar de la calificación alta se tiene que 45 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio. La Rho de Spearman entre Gestión Gerencial y el servicio de agua potable (ver en la tabla N: 38), es decir el coeficiente es 0,081 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05, indicando que la correlación no es significativa, se puede concluir que la gestión gerencial de Seda

Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Pero no influye significativamente aceptando la hipótesis alterna.

Segunda

La investigación describe que la gestión gerencial de Seda Huánuco no está influenciando de manera significativa en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, (ver tabla 40) demostrando (ver tabla 42) que de las cuales 86 personas encuestadas mencionan que las Gestión Gerencial tiene una influencia baja en la satisfacción del usuario, pues de ellos 18 concuerdan que satisfacción del usuario es bajo, 53 mencionan que es medio y solo 15 detallan que es alto. 234 personas encuestadas mencionan que las Gestión Gerencial tiene una influencia media en la satisfacción del usuario, de ellos 18 encuestados menciona que la satisfacción del usuario es bajo, 134 contestaron que el servicio es medio y solo 15 concluyeron que el servicio es alto, solo 60 personas respondieron que la gestión gerencial influye de manera alta en el servicio de agua potable de las cuales se obtiene que a pesar de la calificación alta se tiene que 45 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio, entonces la Rho de Spearman entre Gestión Gerencial y la satisfacción del usuario, es decir el coeficiente es $-0,008$ (ver tabla 42) y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que

0,05, indicando que la correlación no es significativa, se puede concluir que la gestión gerencial de Seda Huánuco no influye en la satisfacción del usuario en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Aceptando la hipótesis nula.

Tercera

La investigación determinó que la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018 (ver tabla N° 44), es decir, 86 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia baja en la relevancia del servicio, pues de ellos 15 concuerdan que la relevancia del servicio es baja, 60 mencionan que es medio y solo 11 detallan que es alto. 234 personas encuestadas mencionan que la Gestión Gerencial tiene una influencia media en relevancia del servicio, de ellos 47 encuestados menciona que la satisfacción del usuario es bajo, 144 contestaron que el servicio es medio y solo 43 concluyeron que el servicio es alto, solo 60 personas respondieron que la gestión gerencial influye de manera alta en la relevancia del servicio de las cuales se obtiene que a pesar de la calificación alta se tiene que 47 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio. Demostrando que la Rho de Spearman entre Gestión Gerencial y la relevancia del servicio, es decir el coeficiente es 0,170 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja.

Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05, indicando que la correlación no es significativa, se puede concluir que la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en la relevancia del servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Pero no influye significativamente aceptando la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

Primera

Al directorio tomando como base la investigación y de las condiciones en las que se desarrolla la gestión gerencial permitiendo examinar y encontrar deficiencias en algunos de los aspectos referidos al servicio, se recomienda, evaluar los procesos y a los responsables en cada área, a partir de la información contenida en la presente investigación como paso previo al establecimiento de los mecanismos que garantizarán una atención eficiente.

Segunda

Al directorio que, habiendo acciones para establecer rápido y oportunamente los requerimientos de los trabajadores de su sector, se recomienda tener horarios de atención que se adecuen a las jornadas laborales de los usuarios, como la atención en doble turno.

Tercera

La Gerencia a través de la oficina de recurso humanos, debe gestionar cursos de capacitación encaminados a los trabajadores, para que estos mejoren sus comportamientos y actitudes, así como su rendimiento, establecer políticas de personal de renovación con personal joven cerrando las brechas que faltan y capacitando para elevar la satisfacción de los clientes.

Cuarta

Se debe evitar el tiempo de espera en atender una necesidad del cliente, como pago del servicio, reconexión, conexión, molestias de cortes, etc. hecho que eliminaría el malestar y pérdida de tiempo, además los ambientes de espera deben contar con la capacidad adecuada y suficiente para evitar que los clientes este en la calle, exponiéndose a factores de peligro externo.

Referencias Bibliográficas

- Crosby, P. (1988). *Dinámica gerencial : el arte de motivar a los demás*. México, D.F. : McGraw Hill.
- Hiramoto Hiramoto, F. T. (2002). *Impacto de la tecnología en la gestión de SEDAPAL*. lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. comas: Universidad Cesar Vallejo.
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal –Comas 2016*. Lima: UCV.
- R, A. (30 de 10 de 2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Requena Ponce , M. V., & Serrano López , G. C. (2007). *calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento* . caracas: universidad católica andrés bello .
- Reyes Vera, C. (2016). *Análisis de la gestión comercial de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado del cantón Eloy Alfaro De La Provincia De Esmeraldas*. Ecuador: PUCE.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *administración*. Mexico: Pearson.

- Sánchez Camino , N. d. (2011). *el modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de tena. ambato – ecuador : universidad tecnica de ambato.*
- Van, E. (1 de Abril de 2016). *Gestión Gerencial y Empresarial aplicada al siglo XX.* Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de Gestión Gerencial y Empresarial aplicada al siglo XX.
- Vargas Huamán, L., & Farro Espinoza, C. E. (2017). *Calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción del servicio en los clientes del Banco de Crédito del Perú Huanuco. 2017.* Huanuco: UNHEVAL.
- Vargasguerra Vargas, K. M. (2018). *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.* Pucallpa: UNU.
- Verde Basilio, S., & Huayta Tolentino , S. N. (2016). *Calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de satisfacción general del servicio. SEDA Huánuco. 2015.* Huanuco: UNHEVAL.

ANEXO 01
Matriz de Problema

| MATRIZ DEL PROBLEMA | | |
|-------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VARIABLES | DIMENSIONES | Problema General |
| Gestión Gerencial | Planeación | ¿De qué manera la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018? |
| | Dirección | |
| | Problemas específicos | |
| servicio de agua potable y alcantarillado | Satisfacción del Usuario | ¿Cómo la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la satisfacción del usuario, 2018? |
| | Relevancia en el servicio | ¿De qué manera la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la Relevancia en el servicio, 2018? |

ANEXO 02
Matriz de Objetivos

| MATRIZ DE OBJETIVOS | | |
|-------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VARIABLES | DIMENSIONES | Objetivo General |
| Gestión Gerencial | Planeación | Determinar si la gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. |
| | Dirección | |
| | Objetivos específicos | |
| servicio de agua potable y alcantarillado | Satisfacción del Usuario | Explicar si la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la satisfacción del usuario, 2018. |
| | Relevancia en el servicio | Comprender si la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la Relevancia en el servicio, 2018. |

ANEXO 03
Matriz de Hipotesis

| MATRIZ DE HIPOTESIS | | |
|-------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VARIABLES | DIMENSIONES | Hipótesis General |
| Gestión Gerencial | Planeación | <p>H1: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.</p> |
| | Dirección | <p>H0: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.</p> |
| | | Objetivos específicos |
| servicio de agua potable y alcantarillado | Satisfacción del Usuario | <p>H1: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en la satisfacción del usuario, 2018.</p> <p>H0: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye significativamente en la satisfacción del usuario, 2018.</p> |
| | Relevancia en el servicio | <p>H1: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en la Relevancia en el servicio, 2018.</p> <p>H0: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye significativamente en la Relevancia en el servicio, 2018.</p> |

ANEXO 04

Matriz de Consistencia:

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPOTESIS | MARCO CONCEPTUAL | DIMENSIONES /INDICADORES | ITEMS | METODOLOGIA | FUENTE | IMPORTANCIA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Problema General</u></p> <p>¿De qué manera la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Cómo la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la satisfacción del usuario, 2018?</p> | <p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar si la gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Explicar si la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la satisfacción del usuario, 2018.</p> | <p><u>Hipótesis General</u></p> <p>H1: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.</p> <p>H0: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>H1: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en la satisfacción del usuario, 2018.</p> <p>H0: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye</p> | <p><u>Variable Independiente</u></p> <p><u>Gestión Gerencial</u></p> <p>Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.</p> | <p><u>Planeación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Estructura Organizativa - Clima Laboral - Condiciones de trabajo <p><u>Dirección</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Monitoreo - Estrategia de Intervención | <p>Preguntas</p> <p style="text-align: center;">1-7</p> <p>Preguntas</p> <p style="text-align: center;">8-15</p> | <p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Aplicada</p> <p><u>Métodos.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deductivo ➤ Inductivo ➤ Análisis <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>Descriptivo comparativo</p> | <p><u>Primaria</u></p> <p>Encuestas</p> <p><u>Secundarias</u></p> <p>Actas, documentos de gestión, revistas, informes.</p> | <p>EL presente proyecto de investigación es importante ya que permite ayudar a la mejora del conocimiento humano y trata de dar una salida al problema del servicio de agua potable y alcantarillado en</p> |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿De qué manera la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la Relevancia en el servicio, 2018?</p> | <p>Comprender si la gestión gerencial de Seda Huánuco influyó en la Relevancia en el servicio, 2018.</p> | <p>significativamente en la satisfacción del usuario, 2018.</p> <p>H1: La gestión gerencial de Seda Huánuco influye significativamente en la Relevancia en el servicio, 2018.</p> <p>H0: La gestión gerencial de Seda Huánuco no influye significativamente en la Relevancia en el servicio, 2018.</p> | <p>Variable Dependiente</p> <p><u>servicio de agua potable y alcantarillado</u></p> <p>Es un conjunto de actividades interrelacionadas con el agua y alcantarillado que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el servicio en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo.</p> | <p><u>Satisfacción del Usuario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad. - Cantidad - Cobertura <p><u>Relevancia en el servicio</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Continuidad - Costo - Atención al Usuario | <p>Preguntas</p> <p>16-22</p> <p>Preguntas</p> <p>23-30</p> | <p><u>Diseño de investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental | <p>Seda Huánuco por medio de la gestión gerencial. Además, nos permite establecer contacto con los trabajadores de dicha institución.</p> <p>Tal como menciona Sampieri, 2015 en su libro metodología de la investigación científica dice: La investigación modela la mente del ser humano y le permite aprender conocimientos nuevos cada vez. p. 97</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ANEXO 5: CUESTIONARIO DE GESTIÓN GERENCIAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la gestión gerencial de Seda Huánuco, Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

Área donde trabaja _____

Tiempo de trabajo en la empresa Seda Huánuco _____

Edad _____

Género: Femenino Masculino

INSTRUCCIONES: El cuestionario consta de 15 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

| N° | ÍTEMS | NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|-----------------|---------|
| Planeación | | | | | |
| 1 | Se da a conocer a los trabajadores la Misión, Visión y los valores institucionales de Seda Huánuco. | | | | |
| 2 | La Empresa cuenta con planes estratégicos, operativo actualizados | | | | |
| 3 | La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades y se ajusta a la realidad. | | | | |
| 4 | En la gestión se fijan metas y objetivos claros. | | | | |
| 5 | Se da a conocer a los trabajadores los documentos normativos de la empresa. | | | | |
| 6 | Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad. | | | | |
| 7 | Se direccionan la visión y valores institucionales a que contribuyan a los objetivos y misión de la empresa. | | | | |
| Dirección | | | | | |
| 8 | Se formulan, implementan y evalúan las actividades en concordancia con el plan operativo institucional. | | | | |
| 9 | realizan análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores en su conjunto. | | | | |
| 10 | Se cuenta con la cantidad de Personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades por cada área. | | | | |

| | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 11 | Se cuenta con mecanismos o normas adecuadas para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal. | | | | |
| 12 | Se miden periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión. | | | | |
| 13 | Se evalúa el desempeño laboral permanentemente al personal de acuerdo a las necesidades de la institución. | | | | |
| 14 | Existe equidad del jefe al momento de tomar decisiones. | | | | |
| 15 | Está conforme con las habilidades y atributos de sus superiores. | | | | |

ANEXO 6: CUESTIONARIO DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Estimado ciudadano: El presente cuestionario ha sido elaborado con el fin de conocer su apreciación del Servicio prestado por la empresa Seda Huánuco. Agradecemos su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas.

Edad _____

Género: Femenino Masculino

Instrucciones generales: Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa. Marque con una (X) la respuesta que considere correcta. Seleccione únicamente una sola respuesta. Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

| N° | ÍTEMS | NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|-----------------|---------|
| Satisfacción del Usuario | | | | | |
| 16 | El tiempo de respuesta a trámites o reclamos por parte de Seda Huánuco se da en el tiempo adecuado. | | | | |
| 17 | El asesoramiento y respuestas a consultas por parte del personal es adecuado y claro. | | | | |
| 18 | Seda Huánuco tiene como fin el de brindar calidad en la atención de clientes. | | | | |
| 19 | Le genera confianza el personal administrativo de Seda Huánuco. | | | | |
| 20 | Se organizan canales de comunicación que garanticen la fluidez de la información dentro y fuera de la entidad. | | | | |
| 21 | Seda Huánuco cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención oportuna. | | | | |
| 22 | Recibo atención oportuna por parte de la empresa cuando sucede alguna fuga en conexiones cercanas o propias. | | | | |
| Relevancia en el servicio | | | | | |
| 23 | En cuanto a la atención que presta el personal de Seda Huánuco, usted se encuentra satisfecho. | | | | |
| 24 | El horario para la atención de las solicitudes de los clientes es adecuado. | | | | |
| 25 | Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo. | | | | |
| 26 | La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas. | | | | |

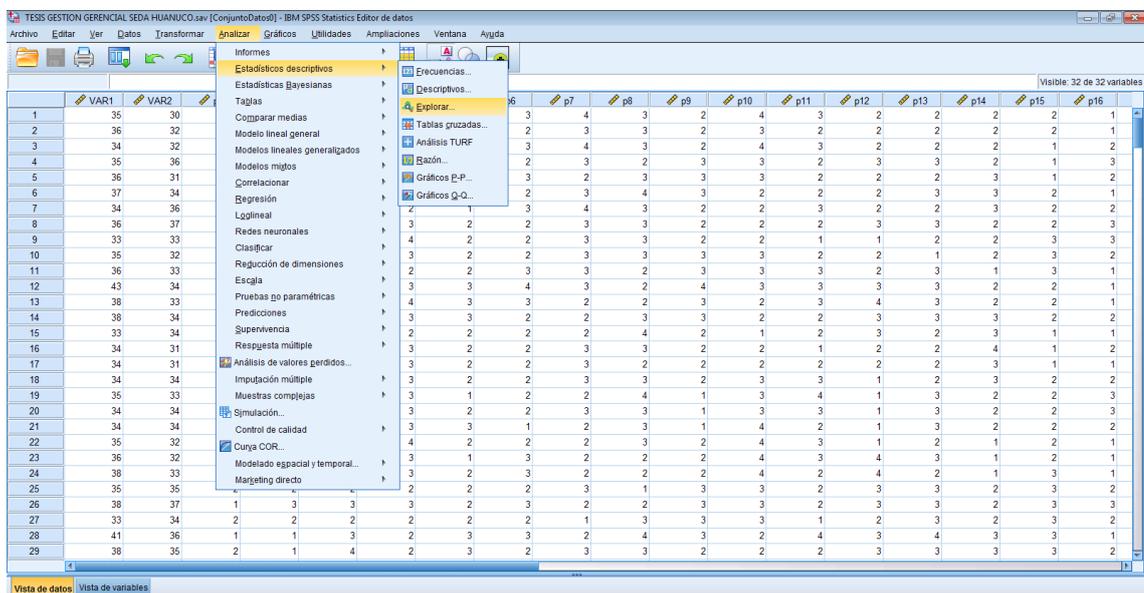
| | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 27 | Se da el mejoramiento continuo, para la atención al cliente y servicios prestados, por parte de Seda Huánuco. | | | | |
| 28 | El costo del servicio es adecuado para el beneficio y calidad de servicio. | | | | |
| 29 | Conozco la misión y visión organizacional de Seda Huánuco. | | | | |
| 30 | La Empresa informa oportunamente cuando se realizará corte de servicios. | | | | |

ANEXO 7: EXPLICACIÓN DEL CRUCE DE INFORMACIÓN CON MUESTRAS INDEPENDIENTES Y OBTENCIÓN DE CUADROS PARA LA PRUEBAS DE HIPOTESIS

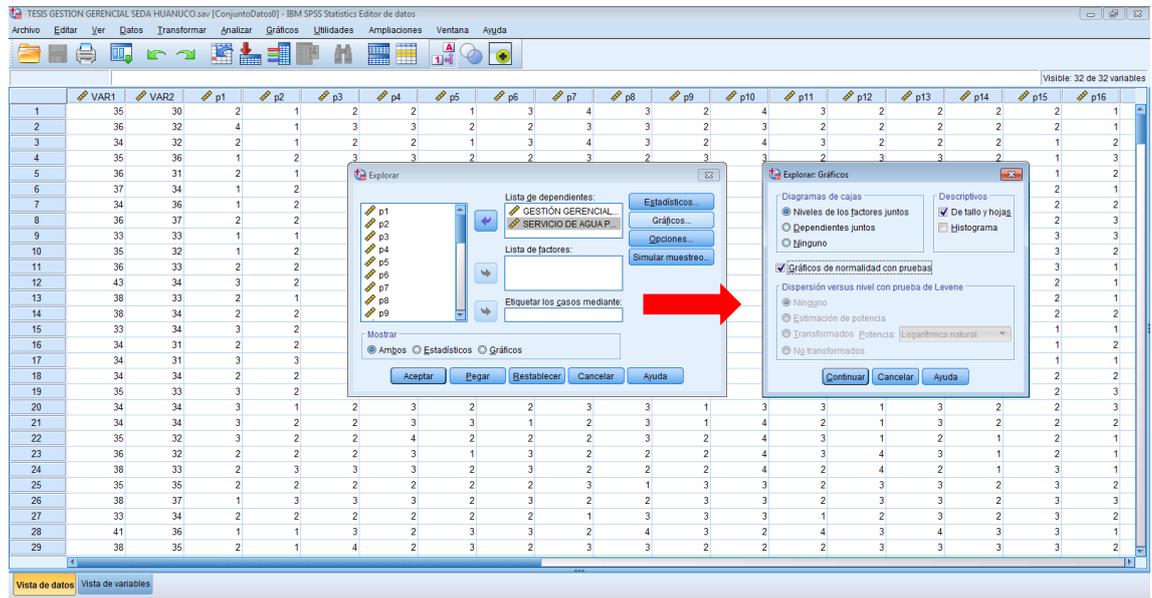
- Ya que en esta presente investigación se requiere obtener el grado de asociación y como se presenta muestras independientes para una muestra de 380 clientes y 159 trabajadores se procedió a trabajar según el Dr. Ing. Oscar Rafael Guillen Valle y el Dr. Juan Manuel Sánchez Soto en su libro Guía de SPSS 25 para el desarrollo de trabajos de investigación, demuestran que para encontrar y relacionar muestras de distintos tamaños lo primero que se debe de hacer es unificar los datos obtenidos mediante la tabulación, es decir, llevar la muestra menor al mayor, para este caso unificar los 159 a 380 (ver anexo 5), mencionar también que no se estaría alterando la muestra puesto que sigue la tendencia natural de la misma.

- **1er PASOS PARA PROBAR LA NORMALIDAD EN SPSS**

Paso1:



Paso2 y 3:



SALIDA DEL SPSS

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GESTION GERENCIAL | ,129 | 380 | ,000 | ,968 | 380 | ,000 |
| SERVICIOS DE AGUA POTABLE | ,122 | 380 | ,000 | ,975 | 380 | ,000 |

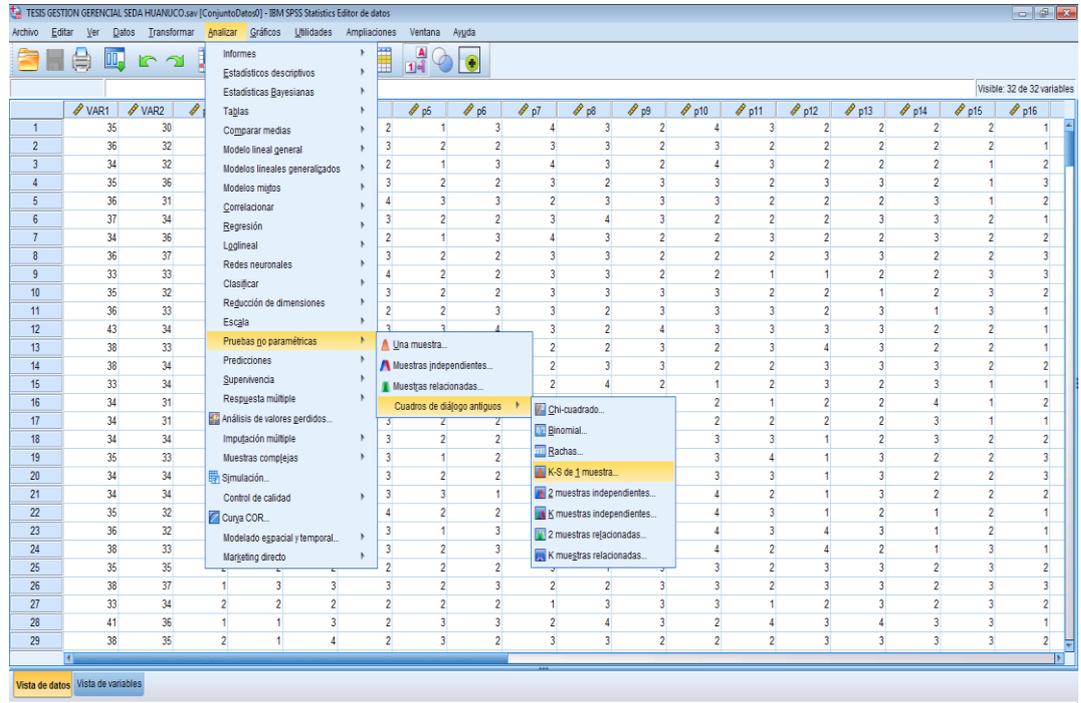
P VALUE



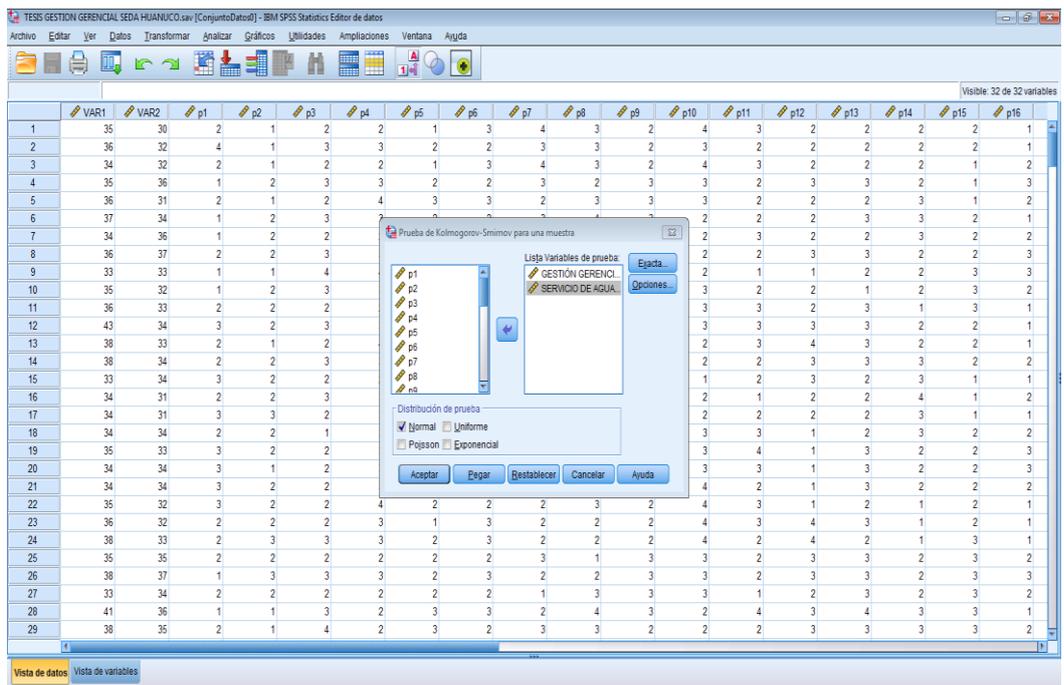
Como la muestra es de 380 personas (siendo mayor a 50) se selecciona para esta investigación es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el grado de significancia asintótica bilateral para esta investigación es de 0,00 y siendo menor a 0.05 nos muestra que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

- 2do PASOS PARA PROBAR LA NORMALIDAD EN SPSS

Paso 1



Paso 2



- **Resultados de la Prueba de Normalidad**

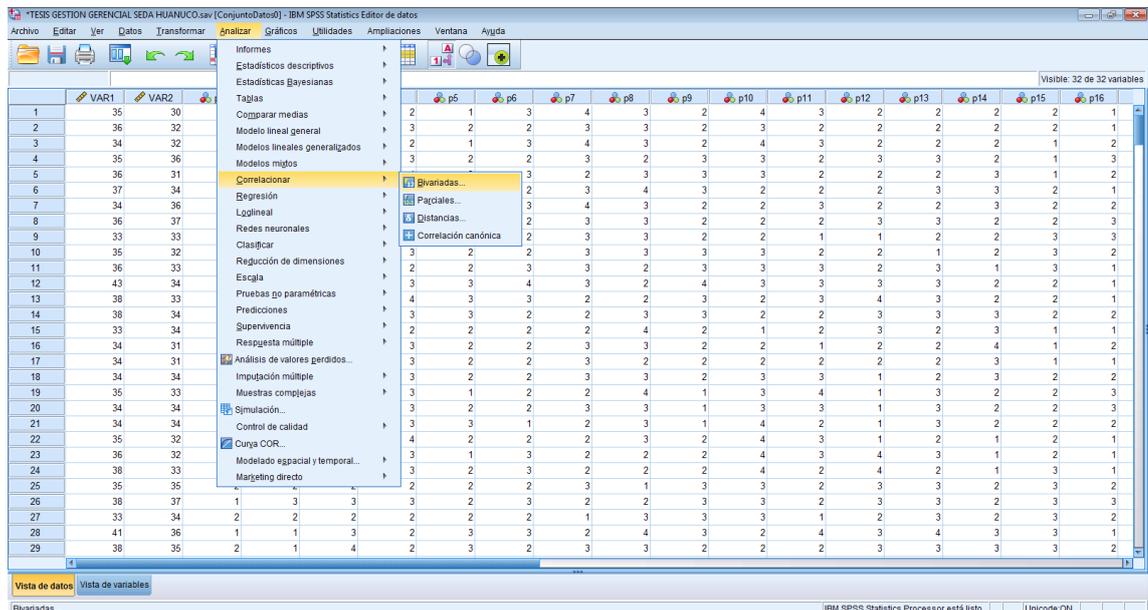
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| | | GESTIÓN GERENCIAL | SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO |
|------------------------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------|
| N | | 380 | 380 |
| Parámetros normales^{a,b} | Media | 34,18 | 33,19 |
| | Desv. Desviación | 2,560 | 2,179 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | ,129 | ,122 |
| | Positivo | ,129 | ,122 |
| | Negativo | -,104 | -,091 |
| Estadístico de prueba | | ,129 | ,122 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000^c | ,000^c |

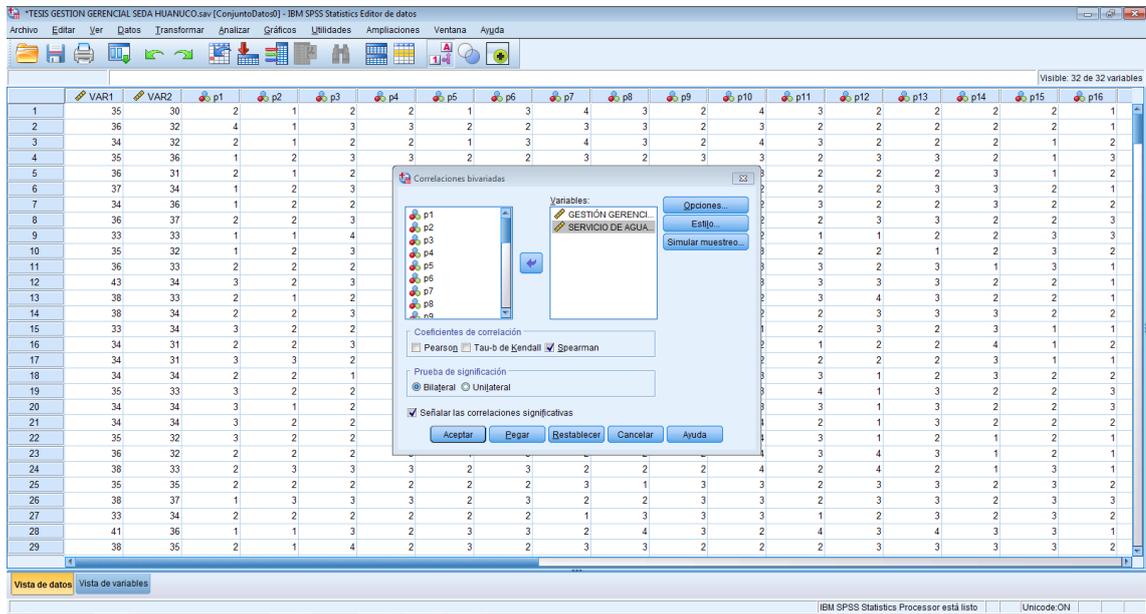
Según los resultados de la tabla se aprecia que los puntajes obtenidos en Gestión Gerencial y Servicio de agua potable y alcantarillado no se adecuan a una distribución normal, siendo así que se utiliza la prueba de SPEARMAN.

- **PASOS PARA ELABORAR LA PRUEBA DE SPEARMAN**

Paso 1:



Paso2:



Resultado de la Prueba de Spearman

| | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|
| | | GESTION GERENCIAL | SERVICIO DE AGUA POTABLE |
| Rho de Spearman | GESTION GERENCIAL | 1,000 | ,081 |
| | | Sig. (bilateral) N | ,113 380 |
| | SERVICIOS DE AGUA POTABLE | ,081 | 1,000 |
| | | ,113 380 | , 380 |

Según los resultados de la prueba Rho de Spearman entre Gestión Gerencial y el servicio de agua potable, es decir el coeficiente es 0,081 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es mayor que 0,05, indicando que la correlación no es significativa, se puede concluir que la gestión gerencial de Seda Huánuco influye en el servicio de agua potable y alcantarillado, 2018. Pero no influye significativamente aceptando la hipótesis alterna.

- **EXPLICACIÓN DEL CRUCE DE INFORMACIÓN**

Paso 1:

la obtención de intervalos en Gestión gerencial y servicio de agua potable aplicando la técnica de stanones

Para la clasificación del nivel de Gestión gerencial la comparación a través de la compañía de Gauss con la constante 0.75 a través del siguiente procedimiento.

- **Media = 34.18 / Desv. Desviación = 2.560**
- **$n1 = 34.18 - 0.75(2.560) = 32.26$ $n2 = 34.18 + 0.75(2.560) = 36.09$**

Tabla: Puntuación de cada ítem.

| Alternativa | Puntaje |
|-------------|-----------------|
| Bajo | [0.0 – 32.26> |
| Medio | [32.26 – 36.09> |
| Alto | [36.09 - +a > |

- **variable servicio de agua potable**

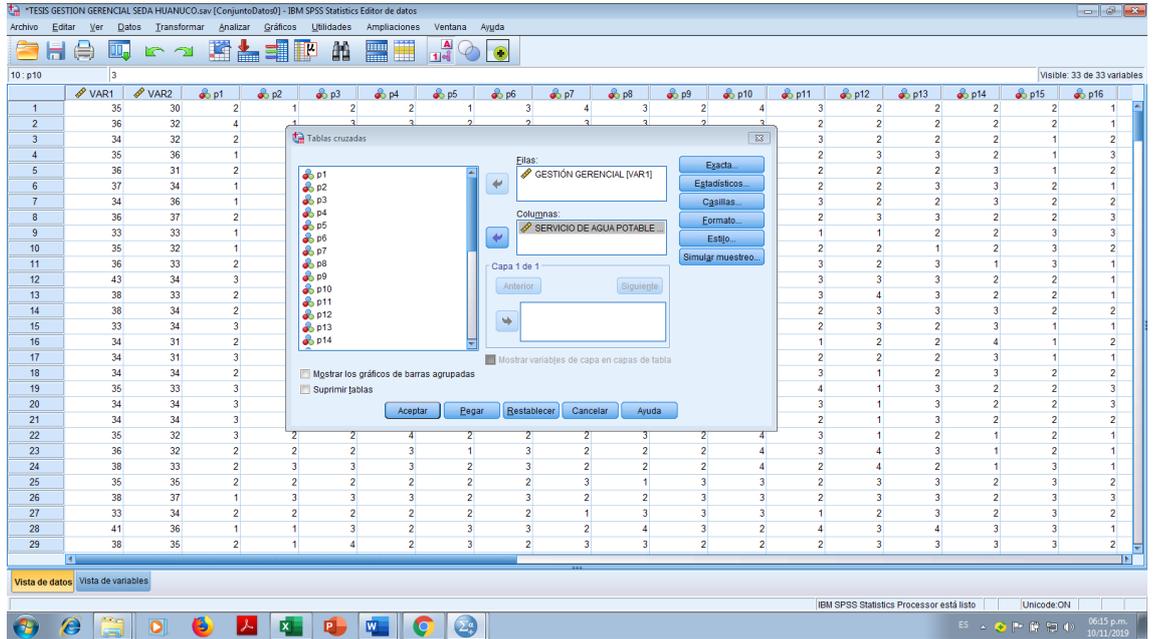
Para la clasificación del nivel de servicio de agua potable la comparación a través de la compañía de Gauss con la constante 0.75 a través del siguiente procedimiento.

- **Media = 33.19 / Desv. Desviación = 2.179**
- **$n1 = 33.19 - 0.75(2.179) = 31.56$ $n2 = 33.19 + 0.75(2.179) = 34.83$**

Tabla: Puntuación de cada ítem.

| Alternativa | Puntaje |
|-------------|-----------------|
| Bajo | [0.0 – 33.19> |
| Medio | [33.19 – 34.83> |
| Alto | [34.83 - +a > |

Paso 5:



Paso 5:

Resultado de la Tabla cruzada

Tabla cruzada Gestión Gerencial / Servicios de agua potable

| | | SERVICIOS DE AGUA POTABLE | | | Total |
|-------------------|-------|---------------------------|-------|------|-------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| GESTION GERENCIAL | BAJO | 17 | 64 | 5 | 86 |
| | MEDIO | 52 | 168 | 14 | 234 |
| | ALTO | 9 | 45 | 6 | 60 |
| Total | | 78 | 277 | 25 | 380 |

