

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”**

**FACULTAD DE ECONOMÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE SEDA HUÁNUCO, PERIODO 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ECONOMISTA**

**TESISTA : KIMBERLY BERENICE BERRIOS MALPARTIDA  
SALY LUZ RAMIREZ HUARANGA**

**ASESORA : Mg. LOURDES CÉSPEDES AGUIRRE**

**HUÁNUCO – PERÚ  
2020**

## DEDICATORIA

*“A mis Padres por ser mi mejores amigos, consejeros y ejemplo a seguir. Está tesis y todo lo que logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí ”*

KIMBERLY BERENICE BERRIOS MALPARTIDA

*“Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad; también hago extenso este reconocimiento a todos los maestros de mi educación superior, quienes me han dado las pautas para mi formación profesional; y por último al directorio de SEDA HUNUCO, por haberme abierto las puertas, permitiendo la accesibilidad a los diferentes documentos. Gracias a Dios por permitirme disfrutar de mi familia, brindándome su apoyo en cada decisión y proyecto; y permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí”.*

SALY LUZ RAMIREZ HUARANGA

## **AGRADECIMIENTO**

*Nos gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas que nos han apoyado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, quisiéramos agradecer a nuestros padres que nos apoyaron en todo, a nuestro asesor, Mg. CÉSPEDES AGUIRRE, Lourdes, por habernos orientado en todo el momento que necesitamos sus consejos. Así mismo, deseamos expresar nuestro reconocimiento a SEDA HUÁNUCO por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta indagación.*

## RESUMEN

La tesis titulada: *“Gestión Administrativa y su Influencia en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018”*, tiene como finalidad determinar si la gestión administrativa influyó significativamente en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018. La investigación es de tipo aplicada y un nivel de investigación descriptivo. La muestra está constituida por 159 personas que laboran en el centro de servicios SEDA HUANUCO S.A. La muestra fue probabilístico estratificada. Se aplicó encuestas sobre calidad de servicio y gestión administrativa, consta de 24 ítems cada una y la recolección de datos se llevo a cabo el día 9 de diciembre del 2019. Los resultados demuestran que la gestión administrativa de Seda Huánuco posee una influencia significativamente muy baja en la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,085.

Palabras claves: gestión administrativa y calidad de servicio

## ABSTRACT

The thesis entitled: "*Administrative Management and its Influence on the quality of service of Seda Huánuco, period 2018*", aims to determine whether administrative management significantly influenced the quality of service of Seda Huánuco, period 2018. The research is of the type applied and a level of descriptive research. The sample is made up of 159 people who work in the SEDA HUANUCO SA service center. The sample was probabilistic stratified. Surveys on quality of service and administrative management were applied, consisting of 24 items each and data collection was carried out on December 9, 2019. The results show that the administrative management of Seda Huánuco has a significantly low influence in service quality, with a Spearman correlation coefficient of 0.085.

Keywords: administrative management and quality of service

## INDICE

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA .....                                         | ii  |
| AGRADECIMIENTO.....                                       | iii |
| RESUMEN.....                                              | iv  |
| ABSTRACT .....                                            | v   |
| INTRODUCCION.....                                         | ix  |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                       | 11  |
| 1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....   | 11  |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                       | 13  |
| 1.2.1. Problema General.....                              | 13  |
| 1.2.2. Problemas Específicos. ....                        | 14  |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS ..... | 14  |
| 1.3.1. Objetivo General. ....                             | 14  |
| 1.3.2. Objetivos Específicos.....                         | 14  |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN .....                                  | 15  |
| 1.4.1. Justificación teórica.....                         | 15  |
| 1.4.2. Justificación práctica.....                        | 15  |
| 1.4.3. Justificación Social.....                          | 15  |
| 1.5. IMPORTANCIA O PROPÓSITO.....                         | 16  |
| 1.6. LIMITACIONES.....                                    | 16  |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                    | 17  |

|        |                                                                      |    |
|--------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.   | ANTECEDENTES.....                                                    | 17 |
| 2.2.   | BASES TEÓRICAS.....                                                  | 23 |
| 2.2.1. | Calidad de servicio.....                                             | 23 |
|        | Definición de servicio .....                                         | 24 |
|        | Definición calidad de servicio.....                                  | 25 |
|        | Dimensión: Capacidad de Respuesta.....                               | 28 |
|        | Dimensión: Relevancia en el servicio. ....                           | 28 |
|        | Dimensión: servicio Sostenible. ....                                 | 29 |
| 2.2.2. | Gestión Administrativa. ....                                         | 29 |
|        | Dimensión Planeación: .....                                          | 30 |
|        | Dimensión Resolución de Conflictos. ....                             | 31 |
|        | Dimensión Dirección. ....                                            | 32 |
| 2.3.   | BASES CONCEPTUALES.....                                              | 34 |
| III.   | HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES ..... | 36 |
| 3.1.   | FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS .....                 | 36 |
| 3.1.1. | Hipótesis General.....                                               | 36 |
| 3.1.2. | Hipótesis Específicas.....                                           | 36 |
| 3.2.   | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                                | 38 |
| IV.    | METODOLOGÍA.....                                                     | 40 |
| 4.1.   | Nivel y tipo de estudio.....                                         | 40 |
| 4.1.1. | Nivel de estudio.....                                                | 40 |

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.5.14.1.2. Tipo de Investigación.....                            | 40  |
| 4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....                                 | 40  |
| 4.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....                              | 41  |
| 4.2. UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA.....                          | 42  |
| 4.2.1. Determinación del universo / población.....                | 42  |
| 4.2.2. Selección de la Muestra.....                               | 42  |
| V. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS.....            | 44  |
| 5.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. 44 |     |
| 5.2. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....                   | 44  |
| VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....                                   | 45  |
| 6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....                                    | 45  |
| 6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS....        | 81  |
| 6.2.1. Prueba de Hipótesis.....                                   | 81  |
| 6.3. DISCUSIÓN.....                                               | 94  |
| CONCLUSIONES.....                                                 | 96  |
| RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....                                | 99  |
| Referencias bibliográficas.....                                   | 100 |

## **ANEXOS**

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación es de interés de todos aquellos que pretendan saber, entender el cómo se debe dirigir, gestionar y administrar los recursos de una empresa u organización. Esta investigación es el producto de una reflexión sobre el beneficio de aprovechar los conocimientos adquirido en nuestra formación profesional orientado a nuestra realidad, puesto que vivimos en el proceso de la globalización. Teniendo como premisa esencial que el acceso a los servicios básicos es un derecho humano universal.

SEDA- HUÁNUCO como un monopolio natural local aparece 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 “Cómo influyó la gestión administrativa en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 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.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La gestión administrativa en todos sus niveles está atravesando grandes cambios de paradigmas, ya no solo se conceptualiza como “*conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa*” (Corvo, 2010), sino que, en la actualidad, está orientada a una propuesta con innovación, activa y participativa, permitiendo establecer nuevas estrategias para alcanzar con eficiencia y eficacia objetivos propuestos.

Pero muchas veces las empresas y entidades públicas no proceden de dicha manera y siempre experimentan desequilibrio y la gestión administrativa podría ser incierta y desafiante, por un sinnúmero de variables, cambios y transformaciones cargadas de incertidumbre (Roque, 2016, p. 43). Por ejemplo, considerando el servicio de agua potable o agua idónea para el consumo humano, siendo este un elemento principal y de necesidad primera que debe ser cubierta de manera satisfactoria y con una calidad excepcional que permita pues ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos, en su gran mayoría el servicio es inadecuado (Organización Mundial de la Salud, 2004).

En tal sentido, es posible enfatizar que este problema tenga inicios en una gestión administrativa imperfecta, cuyas prácticas tienden a caracterizarse por sus pésimas coberturas y una calidad muy mala no porque el agua sea

escasa, sino más bien, porque existen gestiones que no saben administrar el recurso y transformarlas en beneficios (Flores, M. 2016, p.24).

Frente a ello, la gestión de entidades públicas se ha transformado en un fondo de interés progresivo, pues es aquí donde la evaluación de la gestión nace como una unidad lógica tras el beneficio de medir los avances en materia de gestión administrativa y capacidad institucional. (Petracci,1998).

En ese contexto, El Perú no está excluido de esta realidad pues la insatisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio brindado por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), personifican un problema grande y constante dentro de nuestra sociedad peruana, la cual pide y reclama el cumplimiento de un derecho que le es indispensable a su condición de ser humano, tal como lo es el derecho a la prestación efectiva del servicio de agua potable, como termino inmediata de un deber del Estado de gestionar y administrar las condiciones de vida a sus ciudadanos.

Además, esta obligación por parte la Administración Pública no es bien tomado y prueba de ello se demuestra a partir de las evaluaciones que periódicamente se efectúan a las EPS a nivel nacional, por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), perteneciente al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

En este mismo orden de ideas, en Huánuco la empresa responsable de suministrar el servicio de agua y saneamiento es SEDA HUÁNUCO que posee como accionistas a la Municipalidad Provincial de Huánuco, Leoncio Prado, y

Amarilis, está organizada de tal forma que su Oficina de Administración y Finanzas pueda garantizar la provisión adecuada de recursos para prestar el servicio de saneamiento en toda la ciudad de Huánuco. Hoy esta empresa abastece de agua potable a más de 37,564 familias en la provincia de Huánuco (SEDA-Huánuco, 2019).

Lamentablemente, son estas familias que constantemente exigen cumplir los estándares para brindar un adecuado servicio y mejorar constantemente la gestión de la empresa, por razones de largas horas de corte de servicios, baja presión de agua, agua no apta para el consumo humano, malos olores de aguas servidas y muchas otras cosas que reflejan un mal servicio de saneamiento puesto quizás por la mala gestión administrativa.

Por lo antes expuesto, en ese sentido, es factible investigar la gestión administrativa y como está supone un gran desafío para una institución como SEDA Huánuco, en la que tanto directivos, administrativos y trabajadores en general, evitan un desempeño en la calidad de servicio.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Las preguntas que han orientado la investigación fueron

### **1.2.1. Problema General.**

¿Qué influencia existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- a. ¿Cómo viene influenciando la gestión administrativa en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018?
- b. ¿Cuál es la influencia que se da entre la gestión administrativa y la resolución de conflictos de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018?
- c. ¿Cómo ha influenciado la gestión administrativa en la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018?

## **1.3. FORMULACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS**

### **1.3.1. Objetivo General.**

Analizar la influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- a. Identificar si la gestión administrativa influye en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.
- b. Determinar si la gestión administrativa influye en la resolución de conflictos en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

- c. Identificar la influencia entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1. Justificación teórica.**

Los resultados obtenidos de la investigación sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Seda Huánuco, periodo 2018; podrá generalizar, adicionar e incluir al conocimiento científico y se llenaran los vacíos existentes sobre este tema.

### **1.4.2. 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, resolución de conflictos y dirección estableciendo la relación que existe con la “calidad de servicio.”

### **1.4.3. Justificación Social.**

Desde el punto de vista social, se busca reafirmar que la gestión administrativa tiene una relación positiva frente a la calidad de servicio. 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.

### **1.5. IMPORTANCIA O PROPÓSITO**

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 calidad en Seda Huánuco por medio de la gestión administrativa. 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)*

### **1.6. LIMITACIONES**

La fuente para obtener la información y así elaborar de este estudio de investigación es viable. La única dificultad que se tiene es la escasa bibliografía y trabajos de investigaciones realizados en el ámbito local.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES

Se han definido las siguientes investigaciones:

#### **A nivel internacional**

Según Silva (2013), en su artículo titulado *“La gestión del agua y la calidad percibida del servicio”*, sustentada en la Universidad Santo Tomás, Colombia. El objetivo de este artículo fue integrar un modelo de gestión del agua con la calidad en su servicio con un enfoque administrativo, se empleó el método de investigación documental, la cual consistió en una revisión bibliográfica y los resultados mostraron que la gestión del agua y la calidad en su servicio han presentado cambios de acuerdo con la época y el contexto donde se les ha definido. Como sucedió en el siglo XIX en los trabajos de Bonnin (1812), que equiparó la gestión y la administración con acciones, procesos, tareas y actividades para ocuparse de cuestiones públicas y el desarrollo del concepto de la gestión del agua de Mollinga (1998), el cual es muy amplio y el más adecuado para comprender este fenómeno en la presente investigación, ya que abarca todo el proceso de la gestión porque considera muchos actores intervinientes.

Por su parte Delgado, Trujillo y Torres (2017), en su artículo titulado *“Gestión del agua en comunidades rurales; caso de estudio cuenca del río Guayuriba, Meta-Colombia”*, sustentada en la Universidad de Caldas, Colombia. El objetivo de la presente investigación fue identificar los

sistemas de gestión del recurso hídrico en las comunidades rurales de la cuenca del río Guayuriba, la investigación tuvo un enfoque exploratorio, y la investigación identificaron diferentes formas de abastecimiento y disposición de las aguas residuales domésticas de acuerdo con el tipo de asentamiento, sean de población dispersa o aglomerada, y asimismo, la debilidad de las instituciones locales para gestionar el agua en este tipo de comunidades.

Duhart (2016), en su trabajo de investigación titulada “*La Institucionalidad de la Gestión del Agua en Chile*”, tiene por objeto estudiar los aspectos centrales de la institucionalidad chilena vinculada con las aguas, con el fin de identificar las principales dificultades y falencias que, en su sistema de gestión de recursos hídricos, deben ser abordadas para mejorar la administración de este recurso natural y se evidenció que en fortalecimiento del rol de la Administración del Estado y en particular de las facultades de la Dirección General de Aguas, en materia de regulación, asignación y policía de las aguas, es necesario emprender una reforma institucional más profunda que permita otorgar al sector de los recursos hídricos la suficiente jerarquía, autonomía, capacidad política y liderazgo que requiere el sector de las aguas en Chile.

### **A nivel nacional**

Larrañaga (2017), en su tesis de maestría titulada "*Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*", sustentada en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, se empleó el tipo de investigación según su finalidad fue básica, utilizando un diseño no experimental, con un nivel correlacional, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 156 trabajadores. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario y se concluyó en que la gestión administrativa si se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, esto según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.

Pinedo (2019), en su tesis de maestría titulada "*La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*", sustentada en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la presente investigación fue establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016, se empleó el tipo de investigación

aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlaciona, y con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de usuarios del distrito de Morales parte alta, que cuenten con el servicio de agua potable. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario y arribó a las siguientes conclusiones: Se determinó la calidad de servicio está muy baja en un 52%, mientras que solo el 39% determinaron media y solo algunos el 9% alta, estos resultados se deben a que los usuarios no reciben por parte la empresa una buena calidad de servicio como por ejemplo no existe tanto apoyo de los empleados hacia sus clientes para resolver algún problema o duda y que no reciben buena calidad de servicio por parte los empleados de la empresa SAN MARTÍN S.A.

García (2018), en su tesis de licenciatura titulada "*Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH Las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018*", sustentada en la Universidad César Vallejo. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo- relacional, se trabajó con una muestra de 340 pobladores. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario y se concluyó en lo

siguiente: Se logró determinar la relación entre mis variables Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida.

### **A nivel local**

Solano (2018), en su tesis de maestría titulada *“Gestión del talento humano y el Desempeño laboral en la empresa seda Huánuco, sede central, periodo 2017”*, sustentada en la Universidad de Huánuco. El objetivo de la presente investigación fue medir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional, y con un enfoque cuantitativa, se trabajó con una muestra de 154 colaboradores. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario y se concluyó que la relación es positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017.

Gonzales (2014), en su tesis de licenciatura titulada *“Rentabilidad del agua potable de seda Huánuco S.A (2001-2010)”*, sustentada en la

Universidad Nacional Agraria de la Selva. El objetivo de la presente investigación fue determinar cuál de las variables de la empresa de agua potable SEDA HUANUCO S.A; está ocasionando el nivel de rentabilidad durante estos últimos años, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel explicativo, se trabajó con una muestra de 91 usuarios. Para la recolección de la información se aplicó la técnica de análisis bibliográficos y encuesta el instrumento utilizado fue entrevista y cuestionario; concluye la verificación de hipótesis reafirma la hipótesis inicial, de modo que puede decidirse: los costos totales y los ingresos totales son las causas principales de la rentabilidad del agua y que el servicio de agua potable en SEDA HUANUCO S.A resulta ser el 88% de la actividad empresarial, por ello mientras la empresa en el 2010 estaba en una utilidad negativa, el servicio de agua potable brindado era rentable.

Verde y Huayta (2016), en su tesis de licenciatura titulada "*Calidad de Atención al Cliente y su relación con el Nivel de Satisfacción General del Servicio. SEDA Huánuco 2015*", sustentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, país. El objetivo de la presente investigación fue conocer de qué manera la calidad de atención al cliente se relaciona con el nivel de satisfacción general del servicio en SEDA Huánuco. 2015, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo/ explicativo correlaciona, y con un

enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 150 usuarios de la empresa SEDA Huánuco. Para la recolección de la información se aplicó la técnica encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario y concluye que 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.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Calidad de servicio.**

Kotler y Amstrong (2012) connotaron que la calidad tiene una relación muy estrecha con el desempeño, sea de un producto o servicio, por lo tanto, está enlazada con el valor y la satisfacción del cliente, siendo así que la calidad es entendida por el valor agregado que se espera obtener en un producto o servicio. (p.9)

En la actualidad muchas instituciones buscan y tratan de que los usuarios reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios. es por eso que la calidad en el servicio tiene un rol muy importante dentro de una institución, ya que no sólo se califica la venta hecha, sino que la empatía, la imagen y la confianza que coloco ese usuario en el producto y/o servicio; de tal manera, un cliente o usuario descontento

y/o insatisfecho simboliza una pérdida para la institución tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo inverso, se logra un cliente o usuario contento y/o satisfecho este se hace leal al servicio y/o producto.

Imai (2008) menciona que:

“la calidad se refiere a no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios” (p. 176).

La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la institución, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Larrea, P. (1991) “El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministro con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”.

### **Definición de servicio**

Estrada (2007) menciona que el servicio es toda acción que formamos en favor de nuestros clientes, señalando un interés y al mismo brindando una atención especial, ya que el objetivo es que sea un cliente fiel, para lograr esto es necesario colocar interés para así descubrir las necesidades y sus deseos, a fin de encontrar las necesidades y lograr satisfacerlas. Teniendo en cuenta que el servicio es algo subjetivo pero que conlleva a una satisfacción, que es lo que se busca (p. 11).

Para Lovelock (2009) señaló:

El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional. (p.64)

**Definición calidad de servicio.**

Couso (2005) describe que la calidad del servicio tiene aquellas empresas que satisfagan las expectativas del cliente, mejor dicho, cuando las empresas sean más eficientes y sus productos sean de mejor calidad. El cliente necesita ver y sentir que sus necesidades serán atendidas y que la empresa se esfuerza para poder hacerlo. (p. 24).

Con respecto a Pizzo (2013), mencionan que la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p. 16).

Y concordamos también con Cronin & Taylor (1992) en la cual sostienen que:

“la calidad del servicio debe ser una medida de desempeño y no de la diferencia entre expectativas y desempeño” (p.13).

### **Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.**

Aprobada por el Decreto Legislativo N° 1280 publicado el día 29 de diciembre del año 2016, la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los servicios de Saneamiento es el nuevo marco normativo que regula la gestión y la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional.

A través de esta norma, se declara de necesidad pública y de interés nacional la gestión y la prestación de los servicios de los servicios de saneamiento, con el propósito de promover el acceso universal de la población a servicios sostenibles y de calidad.

Para efectos de la Ley Marco, la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural se refiere a: servicios de agua potable, servicios de alcantarillado sanitario, servicios de disposición sanitaria de excretas en los ámbitos urbano y rural y los servicios de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso.

La Ley tiene por objeto y finalidad:

- 1) Establecer las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, en los ámbitos urbano y rural, con la finalidad de lograr el acceso universal, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los mismos, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social, en beneficio de la población.
- 2) Establecer medidas orientadas a la gestión eficiente de los prestadores de los servicios de saneamiento, con la finalidad de beneficiar a la población, con énfasis en su constitución, funcionamiento, desempeño, regulación y control, que sean autorizadas acordes con lo establecido en la presente Ley.
- 3) Establecer los roles y funciones de las entidades de la administración pública con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de prestación de los servicios de saneamiento.

La Ley es de aplicación obligatoria a todos los prestadores de los servicios de saneamiento en el territorio nacional, incluyendo las municipalidades, y a las entidades de la administración pública con competencias vinculadas con la prestación, regulación, rectoría, supervisión, fiscalización, sanción y financiamiento, entre otros, de los servicios de saneamiento.

### **Dimensión: Capacidad de Respuesta.**

Sabiendo que la capacidad de respuesta está establecida en ejecutar los procedimientos y problemas de manera rápida para la oportuna atención al usuario, esto si permanentemente los trabajadores realizan sus labores y actividades en coordinación con las demás áreas y tienen como objetivo atender eficientemente su labor asignada. Y estando de acuerdo con Dolors (2004) la capacidad de respuesta:

“Es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido”. (p. 26).

La capacidad de respuesta es una de las dimensiones con más valoración por parte de las personas, la manera en que el trabajador logre transmitir la respuesta a los usuarios va generar el valor agregado al servicio que se quiere brindar, los diferentes percances que se presenten serán evaluados mediante la flexibilidad del trabajador (Asociación Española para la calidad, 2003).

### **Dimensión: Relevancia en el servicio.**

Para cualquier institución, el usuario es la unidad de mayor importancia para el proceso de mejoramiento, y esto debe verse en el cumplimiento o superación de sus expectativas, relativas al producto o servicio que requiere.

En tal sentido Druker (1990) indica que:

“la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 26).

Se puede llegar a la conclusión de que el usuario es una persona o una institución que requiere satisfacer una necesidad adquiriendo un producto o servicio; y lo más importante es el sujeto al cual se le va a servir y en función al cual toda institución en este caso Seda Huánuco va a operar para cumplir al máximo sus expectativas.

### **Dimensión: servicio Sostenible.**

Para Pael, (2001) la sostenibilidad en el servicio es "Las actividades que realice debe perdurar en el tiempo, es decir, ser constantes y en transcurrir el tiempo buscar cubrir nuevas necesidades descubiertas" (p. 54).

Por su parte Muller de la Lama Enrique (2009) La sostenibilidad en el servicio "Consiste en cumplir expectativas del usuario sin perder de vistas las necesidades que van surgiendo en el tiempo". (p. 78) Un concepto mucho más breve la hace que la define como "La actitud para el uso"; es decir, el grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del usuario a medida que se presta y los que se presentaran.

### **2.2.2. Gestión Administrativa.**

La gestión 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 administrar, gestionar, direccionar las actividades destinada a instaurar los planes de gobierno mediante metas a un plazo determinado.

El autor Anzola, S. (2011), dice que:

*“Gestión administrativa 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”.*

Para Muñiz (2003) “la Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (p. 29).

En la cual la intención es reforzar la planificación y control de las acciones de la empresa, la gestión del sistema de información y determinar las necesidades financieras y la indagación de fuentes de financiación que permitan satisfacer en forma eficiente sus necesidades. Además, realizar análisis permanente desde la administración para la toma de decisiones: inversiones, políticas, precios, presupuestos, etc.

#### **Dimensión Planeación:**

Según Juran, (2007) La planificación es considerada como:

*(...) un proceso, como técnica o como metodología de trabajo, constituye un hecho aceptado y generalizado. Es un proceso que permite a una institución prever anticipadamente qué se quiere lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo. A partir de los objetivos institucionales previstos, formulando, seleccionando y*

*priorizando alternativas de solución, todo ello desde un perspectiva participativa y democrática, que asegura una responsabilidad e identificación de todos los miembros de la comunidad con la propuesta planificada (p. 535).*

Dentro de planificar tenemos que organizar para poder alcanzar las metas establecidas en la empresa y es lo que Koontz y Weihrich (1994) mencionan “(...) *la organización es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa*” (p. 157)

Por otro lado, Chiavenato (2004) la define como “la determinación de las interrelaciones entre los órganos o cargos, definidos lógicamente a través de normas directrices, reglamentos de la organización para el logro de sus objetivos”.

### **Dimensión Resolución de Conflictos.**

La resolución de conflictos involucra eliminar un escenario problemático donde especialmente debe solucionarlo el directivo, ya que este es el representante de la institución. Si no actúa de inmediato frente al conflicto solo provocará retrasos en el logro de las metas y objetivos planteados.

“La resolución de conflicto indica la necesidad de entender cómo el conflicto empieza y termina y busca una convergencia de los intereses de los actores” (Fisas, 2010, p. 184).

Para Griffin y Moorhead la resolución de conflicto:

“Es un esfuerzo administrativo para reducir o eliminar el conflicto dañino, donde es necesario que el gerente participe en la solución de conflictos. Es preciso resolver un conflicto cuando provocan interrupciones importantes en la organización y consume tiempo y esfuerzo que podrían utilizarse de forma más productiva” (Griffin y Moorhead, 2010, p. 392).

### **Dimensión Dirección.**

“Es ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planeado, organizado, y de esta forma lograr los propósitos del organismo social”; (Luna, 2014, p. 106).

“La dirección, es la tercera función administrativa. Determinada la planeación y determinada ya la organización, correspondería disponer las actividades y cumplirlas. Es la función de la dirección: poner en camino y avivar la empresa. Tiene estrecha relación con la disposición de los recursos humanos de una empresa. (Chiavenato, 2014, p. 130).

Las personas requieren ser establecidos a sus cargos y funciones, ser enseñadas, dirigidas y animadas para lograr el objetivo o los objetivos. La dirección como función administrativa se encarga del aspecto de las relaciones interpersonales de los administradores y sus correspondientes subalternos en los diferentes niveles de la empresa.

Dirigir significa descifrar un plan y dar orientaciones para ejecutarlo de manera que se obtengan los propósitos procurados. Tenemos tres niveles diferentes de dirección (Chiavenato, 2014, p. 130).

1. La dirección global: Engloba a la empresa como un conglomerado; es en sí la propia dirección. Atañe al presidente de la empresa y a cada uno de los directores en sus correspondientes áreas. Pertenece al nivel estratégico de una organización.

2. Dirección departamental: Engloba a cada departamento o unidad de la empresa. También denominada Gerencia. Acoge al personal o unidad de una organización o empresa.

3. Dirección operacional: Encamina a cada uno de los grupos de individuos o de tareas. Llamada también Supervisión; cobija al personal que representa la base del organigrama y pertenece al nivel operacional de la organización o empresa.

De tal manera consideramos a la dirección como la parte hacia donde se encamina o debe formar; o puede referirse a dirigir hacia un objetivo propuesto; también podemos decir que es la labor de quien examina, supervisa, indica, planifica y ordena alguna tarea, para alcanzar un resultado, al cual se dirige.

### 2.3. BASES CONCEPTUALES

**Dirección:** Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). El concepto tiene su origen en el vocablo latino directio. (Chiavenato, 2014).

**Planificación:** es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente (Cortiñas, 2016).

**Servicio:** con origen en el término latino servitium, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena (Chiavenato, 2014).

**Conflictos:** situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más también, cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas (Cortiñas, 2016).

**Gestión:** el latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias

que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera (Chiavenato, 2014).

**Administrar:** Gobernar un territorio, una comunidad o una institución (Chiavenato, 2014).

**Sostenible:** se refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo (Chiavenato, 2014).

**Relevancia:** relevancia es la característica de aquello que es relevante (es decir, que resulta fundamental, trascendente o substancial). Lo que tiene relevancia, por lo tanto, dispone de importancia (Cortiñas, 2016).

### III. HIPÓTESIS, VARIABLES, INDICADORES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

#### 3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS

##### 3.1.1. Hipótesis General.

- **H<sub>1</sub>**: Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.
- **H<sub>0</sub>**: No existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas.

- **H<sub>1</sub>**: La gestión administrativa influye significativamente en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.
- **H<sub>01</sub>**: La gestión administrativa no influye significativamente en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.
- **H<sub>2</sub>**: La gestión administrativa influye significativamente con la resolución de conflictos de la calidad de servicio en Seda Huánuco, periodo 2018.
- **H<sub>02</sub>**: La gestión administrativa no influye significativamente con la resolución de conflictos de la calidad de servicio en Seda Huánuco, periodo 2018.

- **H<sub>3</sub>**: Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018
- **H<sub>03</sub>**: No existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

### 3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                           |                                                     |                                                                                                                                         |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VARIABLES                          | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DIMENSIONES               | SUB DIMENSIONES                                     | INDICADORES                                                                                                                             |
| VARIABLE Y:<br>Calidad de servicio | Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con | Es interpretar necesidades de los clientes y en consecuente brindar un servicio adecuado teniendo la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas o problemas que surgen con los clientes, generando una satisfacción y así generar relevancia en el servicio que se esté brindando. Y este servicio no debe acabar allí, sino, tiene que ser un servicio que perdure, en otras palabras, un servicio sostenible. | Capacidad de Respuesta    | Eficiencia en el servicio.<br>Satisfacción          | - Capacidad de Respuesta.<br>-Eficiencia en el servicio.                                                                                |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Relevancia en el servicio | Uso de Tecnología<br>Satisfacción                   | -Satisfacción<br>-Relevancia en el servicio.                                                                                            |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Servicio Sostenible       | Reconocimiento<br>Capacitación<br>Trabajo en equipo | -Uso de Tecnología<br>- Sostenible<br>-Reconocimiento<br>-Capacitación<br>Trabajo en equipo<br><br>-Planeación<br>-Objetivos<br>-Misión |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                                                                    |                                                                                       |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                                                                                    | -Visión<br>-Metas<br>- Estructura Organizativa<br>-Resolución de Conflictos           |
| VARIABLES X:<br>Gestión Administrativa | Gestión administrativa 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 | 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, Resolver conflictos, Direccionar las actividades destinada a instaurar los planes de gobierno mediante metas a un plazo determinado | Planeación               | Objetivos<br>Misión<br>Visión<br>Metas<br>Estructura Organizativa                  | -Ambiente Laboral<br>-Condiciones de trabajo<br>-Estrategia de solución de conflictos |
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Resolución de Conflictos | Ambiente Laboral<br>Condiciones de trabajo<br>Estrategia de solución de conflictos | -Dirección<br>-Productividad<br>-Monitoreo<br>-Corrección                             |
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dirección                | Productividad<br>Monitoreo<br>Corrección                                           |                                                                                       |

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. NIVEL Y TIPO DE ESTUDIO

#### 4.1.1. Nivel de estudio.

El nivel de investigación del presente trabajo es **DESCRIPTIVO Y CORRELACIONAL**; ya que, primero se describe y posterior se establece el grado de relación existente entre las dos variables de estudio (Sánchez C. y Reyes M., 2017, p. 49).

#### 1.5.1 4.1.2. Tipo de Investigación.

Esta investigación es de tipo “aplicada” ya que está guiada según Sánchez y Reyes (2017) en su libro “*Metodología y Diseños en la Investigación Científica*” menciona que una investigación aplicada:

*“se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de aquellas se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal” (p.45).*

### 4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño planteado en esta investigación corresponde a los no experimentales según Sánchez C. y Reyes M. (2017), y en su forma de investigación correlacional y de corte transversal.

De corte transversal ya que se recogió la información en un periodo de tiempo, es testa investigación, en el año 2018.

Es correlacional ya que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables y de esa manera determinar la influencia entre las variables de estudio (gestión administrativa y calidad de servicio de SEDA HUÁNUCO):

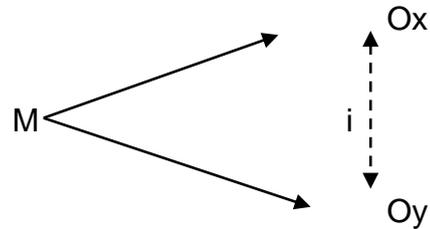
Donde:

**M** = Muestra

**i** = Influencia entre  $O_x$  y  $O_y$

**$O_x$**  = Gestión administrativa.

**$O_y$**  = Calidad de servicio de SEDA HUÁNUCO.



### 4.3. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos empleados durante el proceso de la investigación fueron:

- **Método científico:** pues la estructuración y el procedimiento siguen el: planteo del problema de investigación, construcción del aspecto teórico, deducción de secuencias particulares, prueba de hipótesis, conclusiones y recomendaciones.
- **Método documental y bibliográfico:** Consistió en tomar información estadística de las fuentes documentales de la empresa SEDA-HUÁNUCO SA. 2018.
- **Método estadístico:** Consistió en recopilar, organizar, codificar, tabular, presentar, analizar e interpretar los datos obtenidos en la muestra de estudio durante la investigación.

## 4.2. UNIVERSO / POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.2.1. Determinación del 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). El marco poblacional está constituido por 270 trabajadores de 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                    |
| <b>TOTAL</b>                                          | <b>270</b>            |

Fuente: SEDA HUANUCO SA.

Elaboración: Tesistas

### 4.2.2. Selección de la Muestra

Para calcular la muestra del proyecto de investigación se utilizó la técnica probabilística, aplicando la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: Tamaño de muestra.

q: Varianza de proporción.

z: Nivel de confianza.

e: Limite de error posible.

p: Varianza de proporción.

N: Población.

Muestra para los Trabajadores 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 2**

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

| UNIDADES                                              | Cantidad personal | del 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 |

Fuente: SEDA HUANUCO SA.  
Elaboración: Tesistas

## V. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

### 5.1. FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

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

#### *Fuentes secundarias.*

Todo lo recopilado acerca de Gestión administrativa y calidad de servicio, se obtuvo de la misma institución, La revisión documental se recolecto de fuentes secundarias tales como tesis, libros, revistas y pagina web del internet teniendo en cuenta las variables de estudio elaboración del planteamiento del problema y del marco teórico.

#### *Fuentes primarias.*

La técnica e instrumento para la recolección de información fue lo siguiente:

| TÉCNICA  | INSTRUMENTO  |
|----------|--------------|
| Encuesta | cuestionario |

### 5.2. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

Los datos recolectados durante el trabajo de campo, serán procesados utilizando el programa SPSS vs 25, cuadros estadísticos, así mismo para la presentación de datos se utilizará fichas bibliográficas y de resumen; Cuadros y Tablas.

## VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

#### Resultados

*Tabla 3*

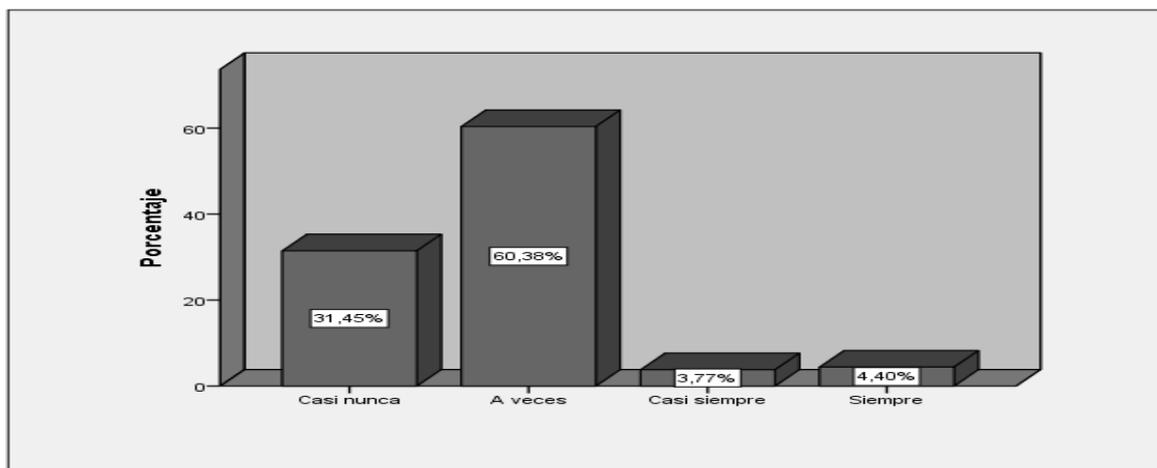
*La visión de SEDA HUÁNUCO se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores asuman compromisos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 50         | 31.4       | 31.4                 | 31.4                    |
| A veces      | 96         | 60.4       | 60.4                 | 91.8                    |
| Casi siempre | 6          | 3.8        | 3.8                  | 95.6                    |
| Siempre      | 7          | 4.4        | 4.4                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

*Figura 1*

*La visión de SEDA HUÁNUCO se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores asuman compromisos*



Fuente: En base a la tabla 3  
Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 3 y la Figura 1, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 60.38% afirma la visión de SEDA HUÁNUCO a veces se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores asuman compromisos, el 31.45% expresa que casi nunca, el 3.77% dice que casi siempre y por último el 4.40% menciona que siempre.

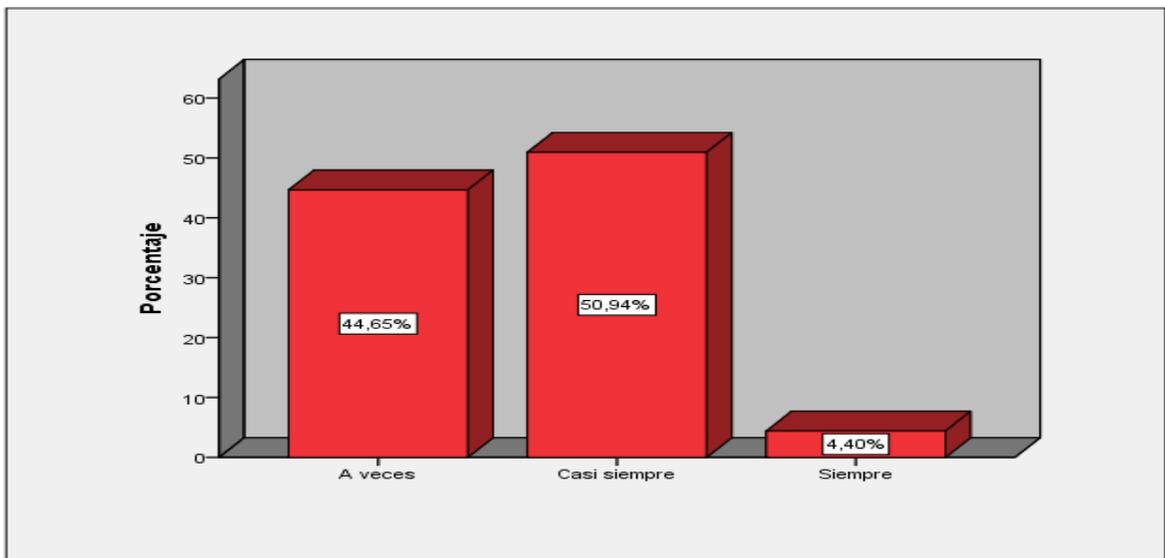
**Tabla 4**  
*Los objetivos de SEDA HUÁNUCO son claros y precisos para su cumplimiento*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 71         | 44.7       | 44.7                 | 44.7                    |
| Casi siempre | 81         | 50.9       | 50.9                 | 95.6                    |
| Siempre      | 7          | 4.4        | 4.4                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 2**  
*Los objetivos de SEDA HUÁNUCO son claros y precisos para su cumplimiento*



Fuente: En base a la tabla 4

### Interpretación

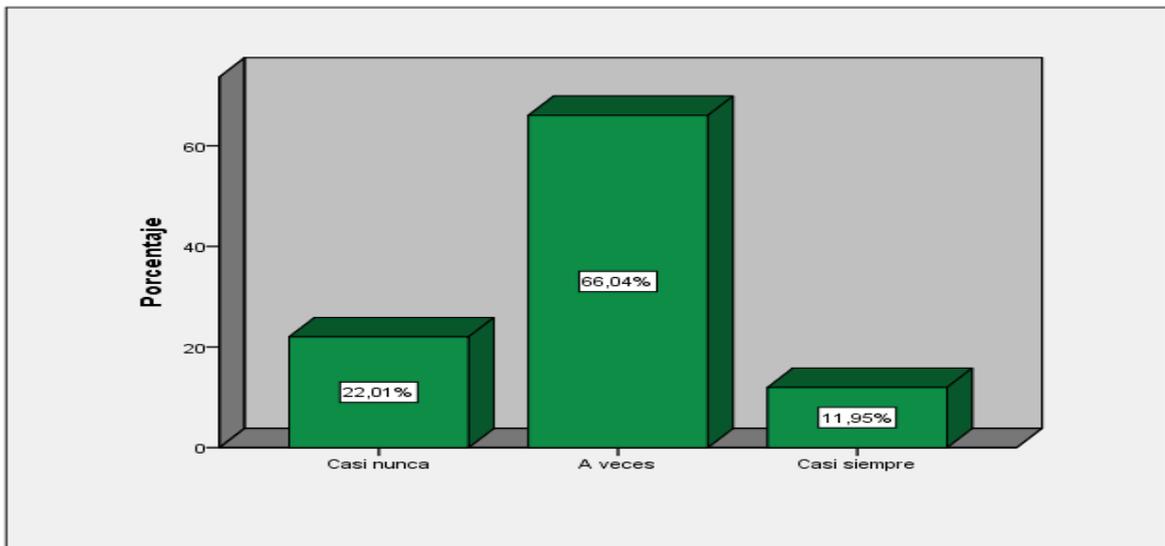
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 4 y la Figura 2, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 50.94% afirma que los objetivos de SEDA HUÁNUCO casi siempre son claros y precisos para su cumplimiento, el 44.65% declara que a veces y por último el 4.40% dice que siempre.

**Tabla 5**  
*La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 35         | 22.0       | 22.0                 | 22.0                    |
| A veces      | 105        | 66.0       | 66.0                 | 88.1                    |
| Casi siempre | 19         | 11.9       | 11.9                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019 del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 3**  
*La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.*



Fuente: En base a la tabla 5

### Interpretación

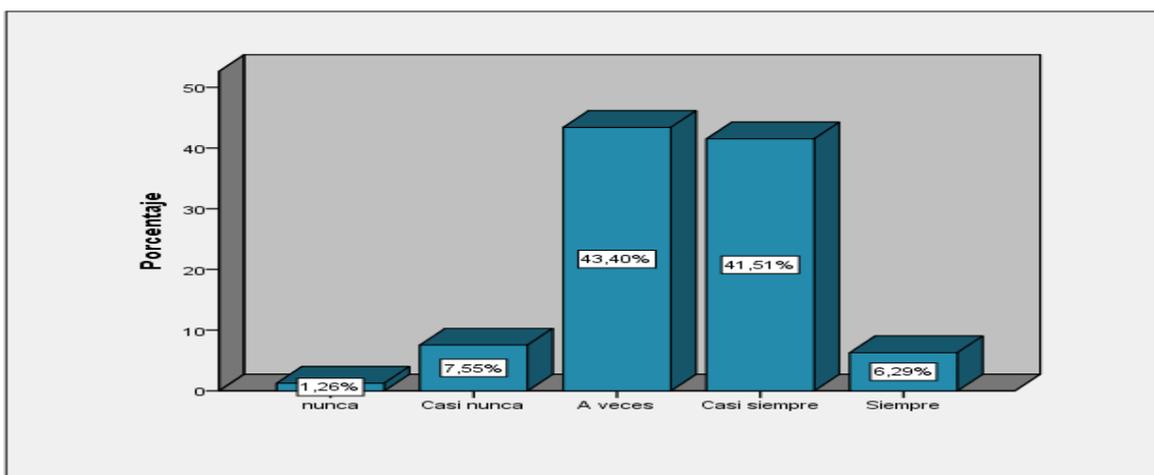
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 5 y la Figura 3, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 66.04% afirma que la gestión a veces planifica y organiza las actividades con el personal., el 22.01% declara que casi nunca y por último el 11.95% dice casi siempre.

**Tabla 6**  
*Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| nunca        | 2          | 1.3        | 1.3                  | 1.3                     |
| Casi nunca   | 12         | 7.5        | 7.5                  | 8.8                     |
| A veces      | 69         | 43.4       | 43.4                 | 52.2                    |
| Casi siempre | 66         | 41.5       | 41.5                 | 93.7                    |
| Siempre      | 10         | 6.3        | 6.3                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 4**  
*Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.*



Fuente: En base a la tabla 6

### Interpretación

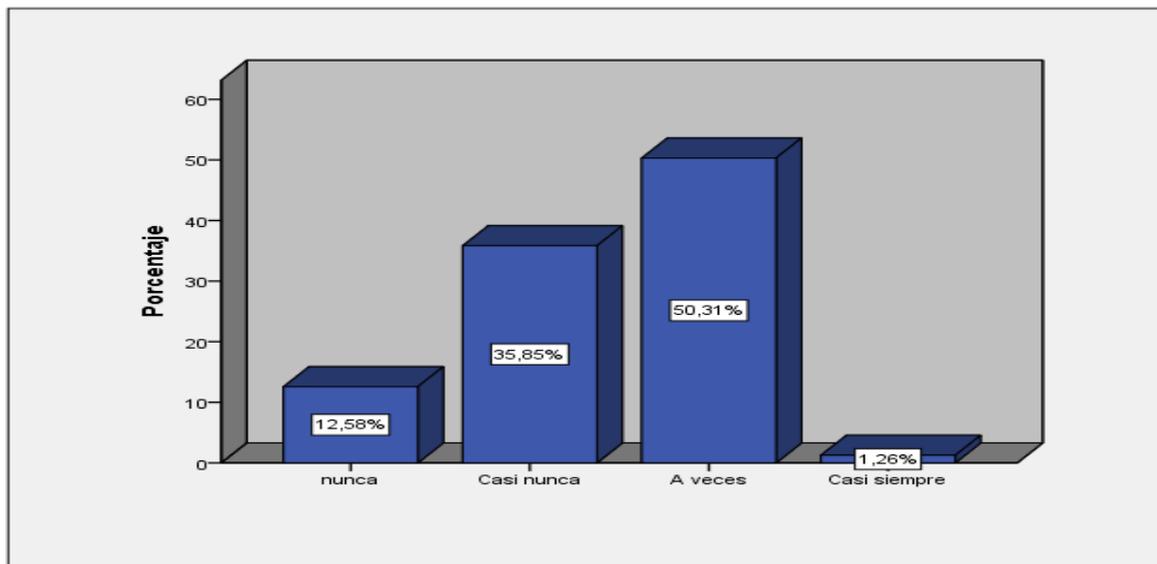
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 6 y la Figura 4, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 43.40% afirma que a veces se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones, el 41.51% declara que casi siempre, el 6.29% menciona que siempre, el 7.55% precisa que casi nunca y por último el 1.26% dice que nunca.

**Tabla 7**  
*El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| nunca        | 20         | 12.6       | 12.6                 | 12.6                    |
| Casi nunca   | 57         | 35.8       | 35.8                 | 48.4                    |
| A veces      | 80         | 50.3       | 50.3                 | 98.7                    |
| Casi siempre | 2          | 1.3        | 1.3                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 5**  
*El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.*



Fuente: En base a la tabla 7

#### Interpretación

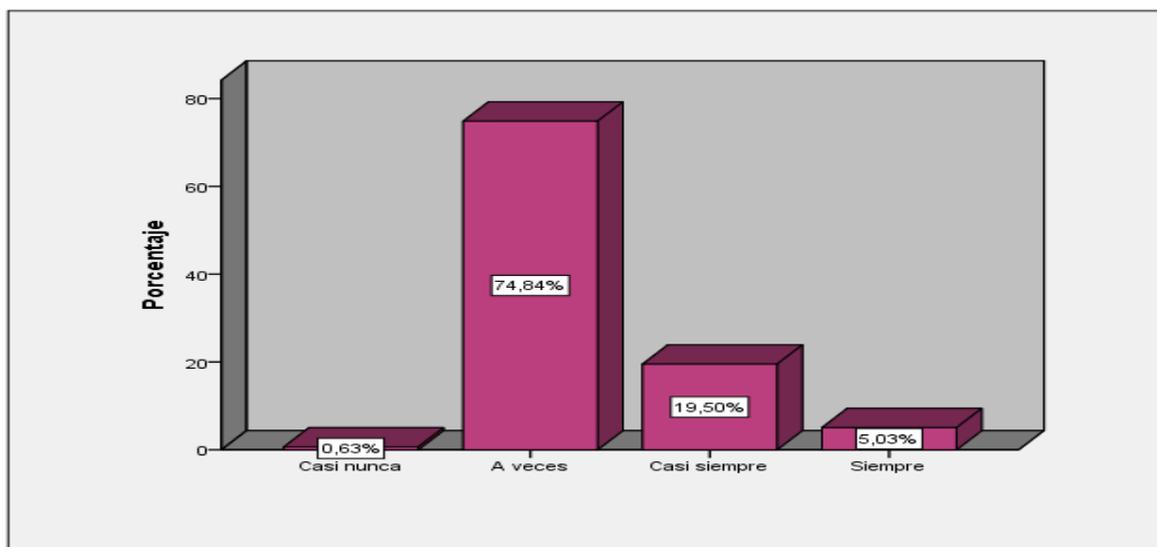
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 7 y la Figura 5, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 50.31% afirma que a veces el personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos, el 35.85% declara que casi nunca, el 12.58% menciona que nunca y por último el 1.26% dice que casi siempre.

**Tabla 8**  
*Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 1          | .6         | .6                   | .6                      |
| A veces      | 119        | 74.8       | 74.8                 | 75.5                    |
| Casi siempre | 31         | 19.5       | 19.5                 | 95.0                    |
| Siempre      | 8          | 5.0        | 5.0                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 6**  
*Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional*



Fuente: En base a la tabla 8

### Interpretación

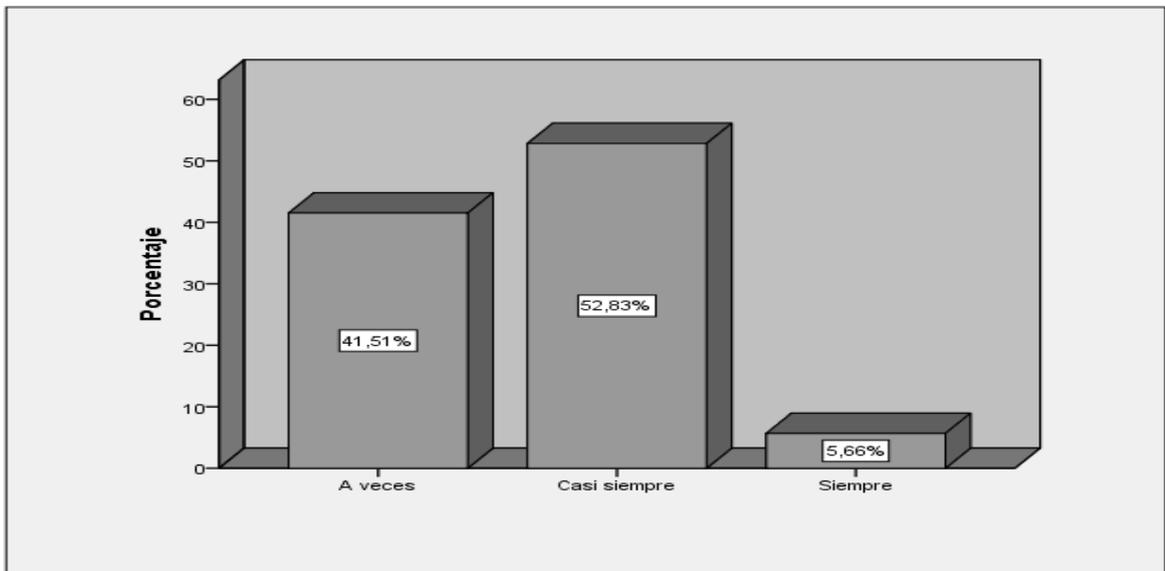
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 8 y la Figura 6, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 36.67% afirma que los directivos a veces asumen retos administrativos para mejora institucional, el 19.50% declara que casi siempre, el 5.03% menciona que siempre y por último el 0.63% dice que casi nunca.

**Tabla 9**  
*En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 66         | 41.5       | 41.5                 | 41.5                    |
| Casi siempre | 84         | 52.8       | 52.8                 | 94.3                    |
| Siempre      | 9          | 5.7        | 5.7                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 7**  
*En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.*



Fuente: En base a la tabla 9

### Interpretación

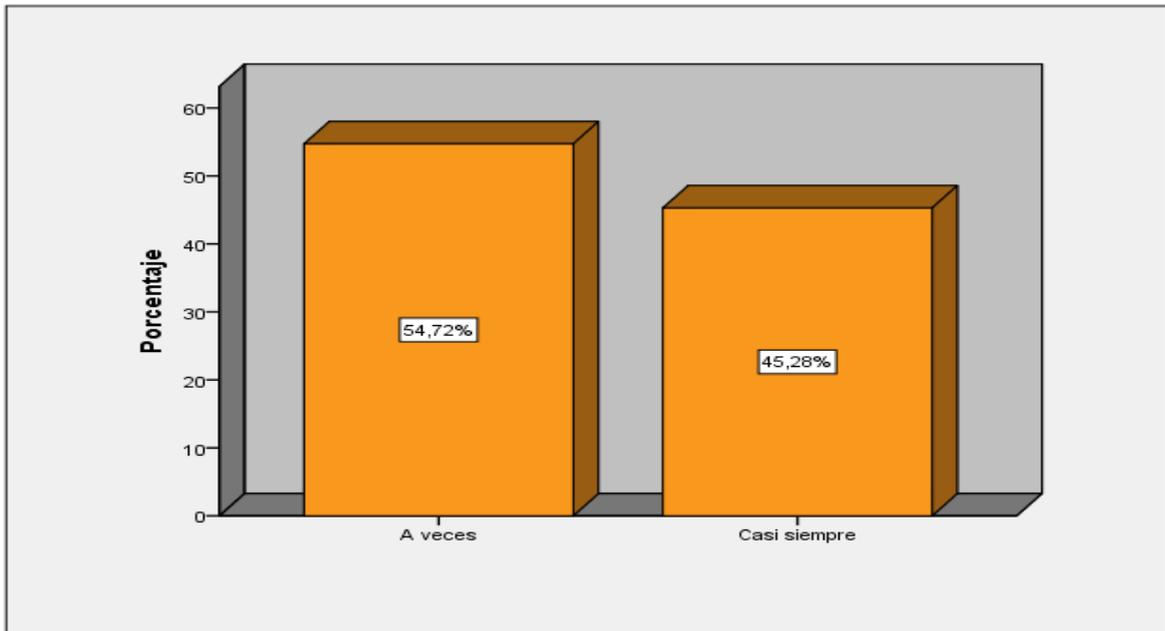
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 9 y la Figura 7, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 52.83% considera que en la gestión casi siempre se mantiene buenas relaciones interpersonales., el 41.51% declara que a veces y por último el 5.66% dice que siempre.

**Tabla 10**  
*El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 87         | 54.7       | 54.7                 | 54.7                    |
| Casi siempre | 72         | 45.3       | 45.3                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 8**  
*El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.*



Fuente: En base a la tabla 10

### Interpretación

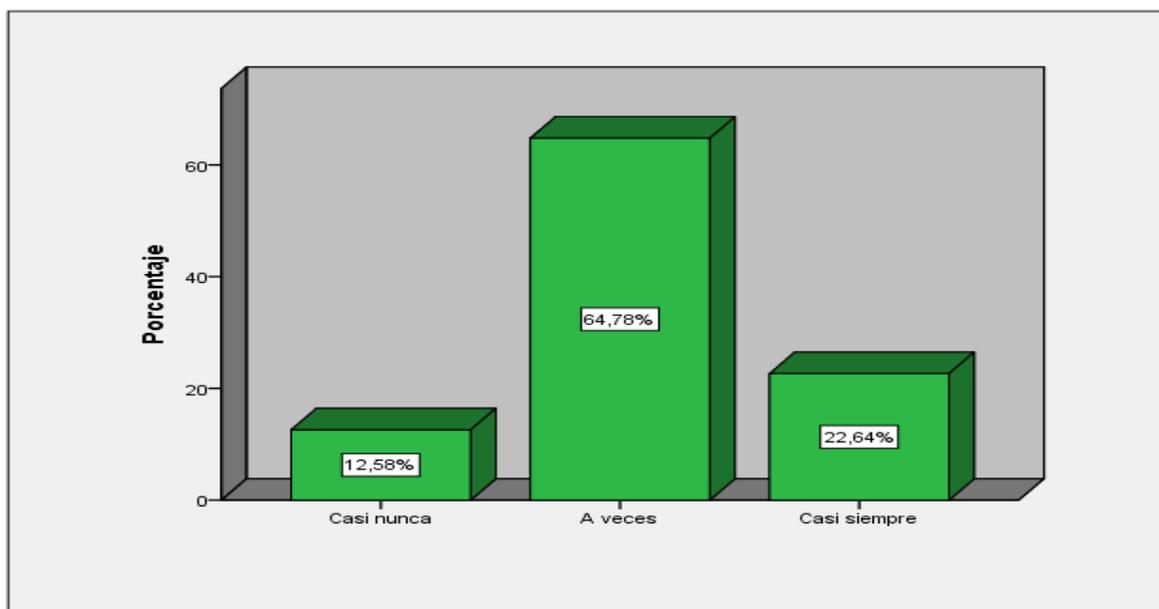
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 10 y la Figura 8, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 54.72% afirma que el tipo de ambiente a veces facilita la comunicación entre los trabajadores y por último el 45.28% dice que casi siempre.

**Tabla 11**  
*En la gestión se incentiva el buen clima institucional*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 20         | 12.6       | 12.6                 | 12.6                    |
| A veces      | 103        | 64.8       | 64.8                 | 77.4                    |
| Casi siempre | 36         | 22.6       | 22.6                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesisistas

**Figura 9**  
*En la gestión se incentiva el buen clima institucional*



Fuente: En base a la tabla 11

### Interpretación

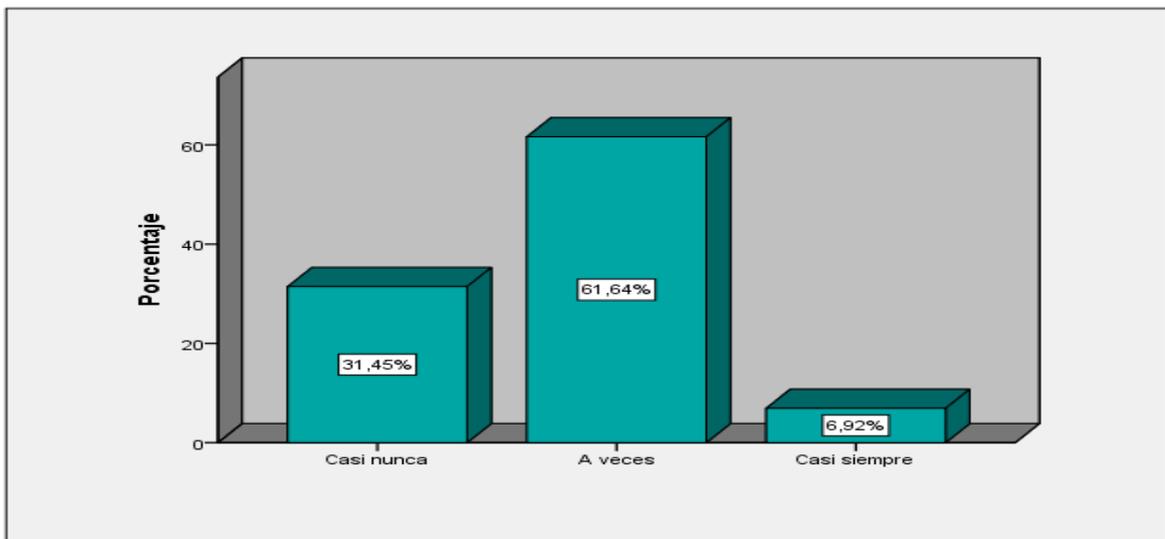
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 11 y la Figura 9, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 64.78% afirma que a veces en la gestión se incentiva el buen clima institucional, el 22.64% expresa que casi siempre y por último el 12.58% dice que casi nunca.

**Tabla 12**  
*Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 50         | 31.4       | 31.4                 | 31.4                    |
| A veces      | 98         | 61.6       | 61.6                 | 93.1                    |
| Casi siempre | 11         | 6.9        | 6.9                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 10**  
*Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas*



Fuente: En base a la tabla 12

### Interpretación

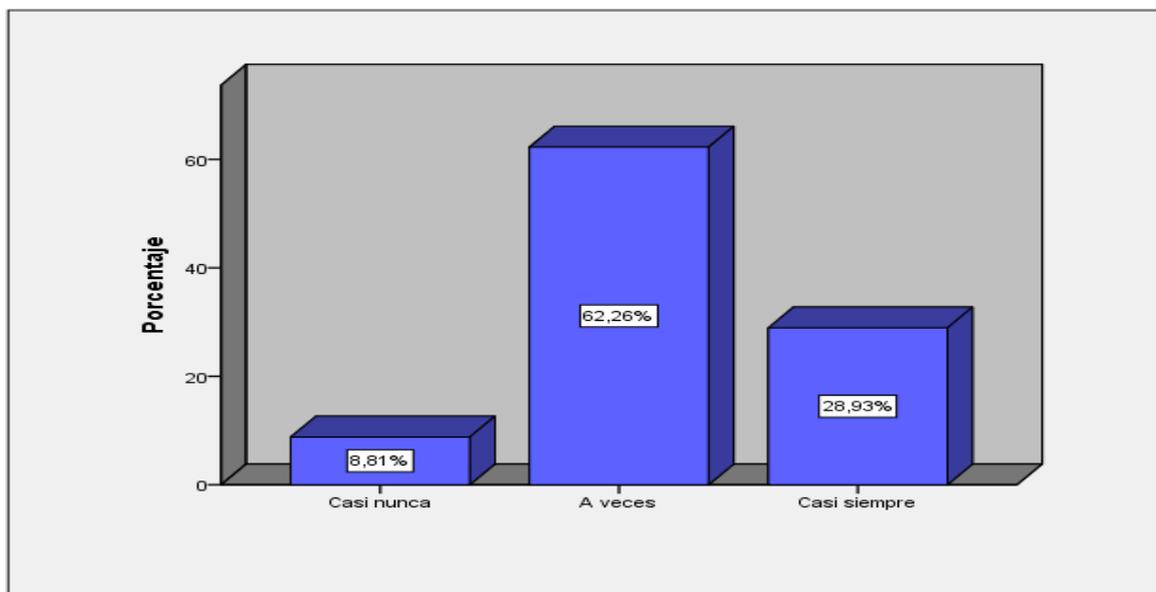
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 12 y la Figura 10, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 61.64% afirma que los directivos a veces promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas, el 31.45% declara que casi nunca y por último el 6.92% dice que casi siempre.

**Tabla 13**  
*La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 14         | 8.8        | 8.8                  | 8.8                     |
| A veces      | 99         | 62.3       | 62.3                 | 71.1                    |
| Casi siempre | 46         | 28.9       | 28.9                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 11**  
*La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a*



*conflictos.*

Fuente: En base a la tabla 13

#### Interpretación

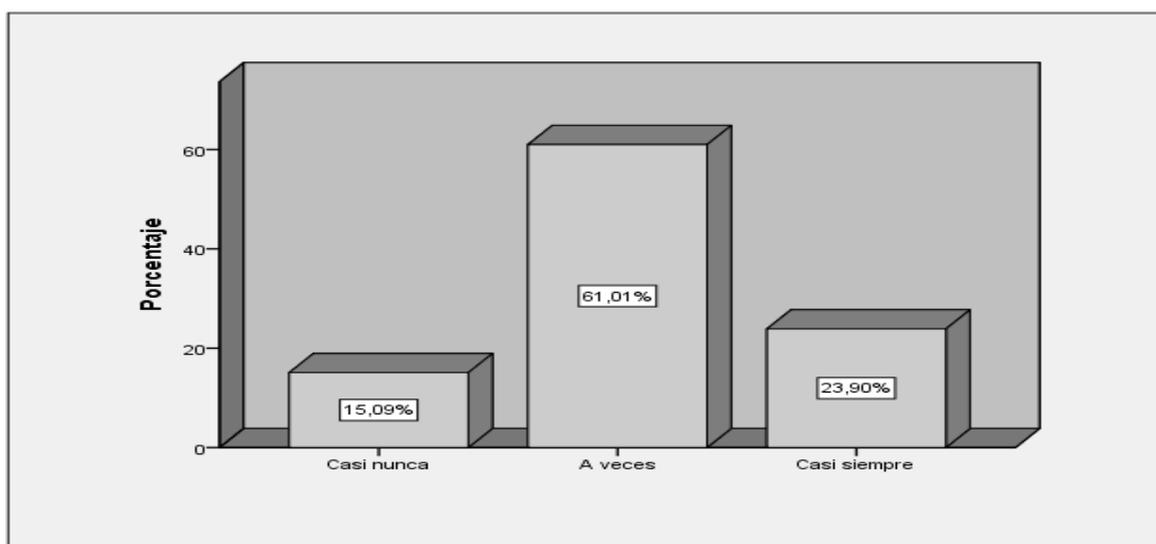
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 13 y la Figura 11, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 62.26% afirma que a veces la gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos, el 28.93% declara que casi siempre y por último el 8.81% dice que casi nunca.

**Tabla 14**  
*Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 24         | 15.1       | 15.1                 | 15.1                    |
| A veces      | 97         | 61.0       | 61.0                 | 76.1                    |
| Casi siempre | 38         | 23.9       | 23.9                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 12**  
*Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.*



Fuente: En base a la tabla 14

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 14 y la Figura 12, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 61.01% afirma que a veces se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones., el 23.90% declara que casi siempre y por último el 15.09% dice casi nunca.

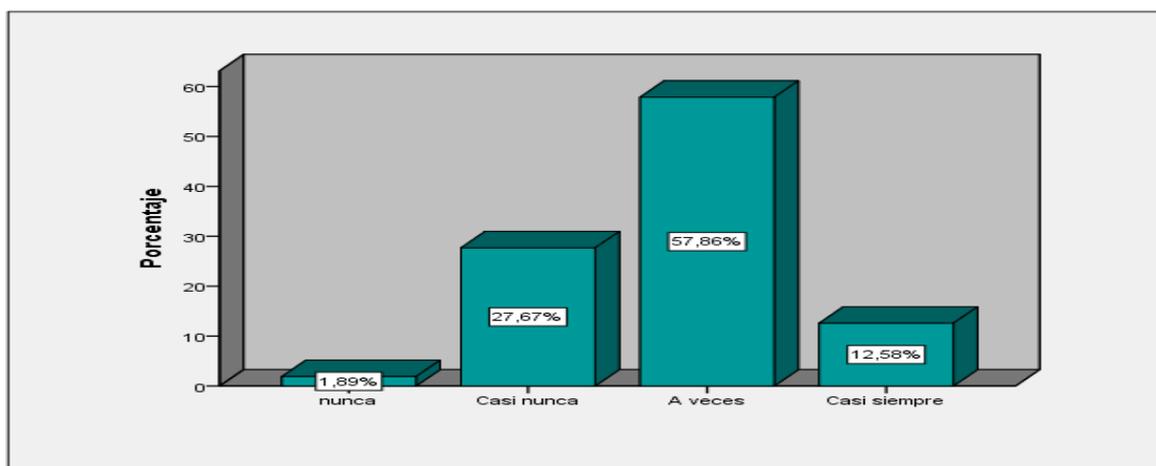
**Tabla 15**  
*Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDA HUÁNUCO*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| nunca        | 3          | 1.9        | 1.9                  | 1.9                     |
| Casi nunca   | 44         | 27.7       | 27.7                 | 29.6                    |
| A veces      | 92         | 57.9       | 57.9                 | 87.4                    |
| Casi siempre | 20         | 12.6       | 12.6                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 13**  
*Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDA HUÁNUCO*



Fuente: En base a la tabla 15

### Interpretación

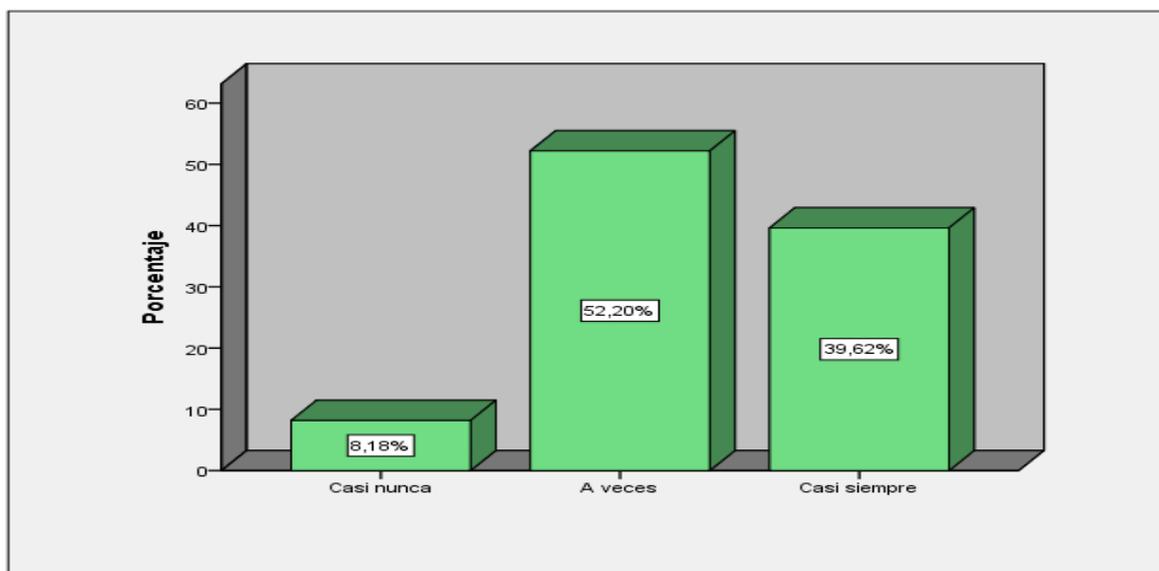
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 15 y la Figura 13, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 54.17% afirma que casi siempre los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDA HUÁNUCO, el 27.67% declara que casi nunca, el 12.58% menciona que casi siempre y por último el 1.89% dice que nunca.

**Tabla 16**  
**Se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con SEDA HUÁNUCO**

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 13         | 8.2        | 8.2                  | 8.2                     |
| A veces      | 83         | 52.2       | 52.2                 | 60.4                    |
| Casi siempre | 63         | 39.6       | 39.6                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 14**  
**Se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con SEDA HUÁNUCO**



Fuente: En base a la tabla 16

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 16 y la Figura 14, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 50.83% afirma que a veces se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con SEDA HUÁNUCO, el 39.62% expresa que casi siempre y por último el 8.18% dice que casi nunca.

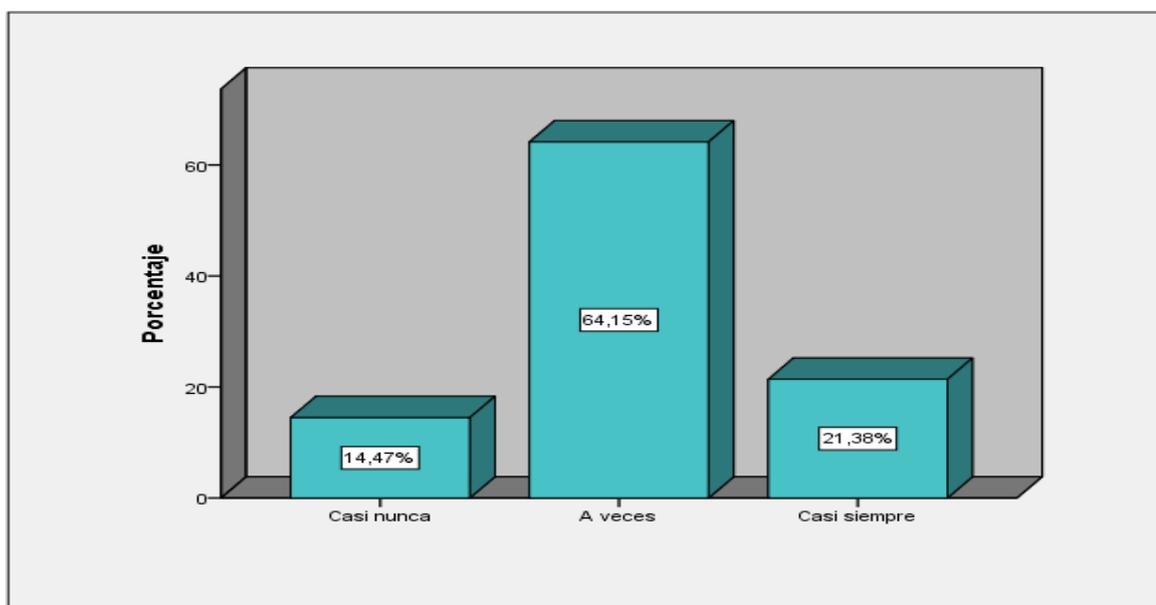
**Tabla 17**  
*Las acciones correctivas se hacen en el acto si esperar órdenes superiores*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 23         | 14.5       | 14.5                 | 14.5                    |
| A veces      | 102        | 64.2       | 64.2                 | 78.6                    |
| Casi siempre | 34         | 21.4       | 21.4                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 15**  
*Las acciones correctivas se hacen en el acto si esperar órdenes superiores*



Fuente: En base a la tabla 17

### Interpretación

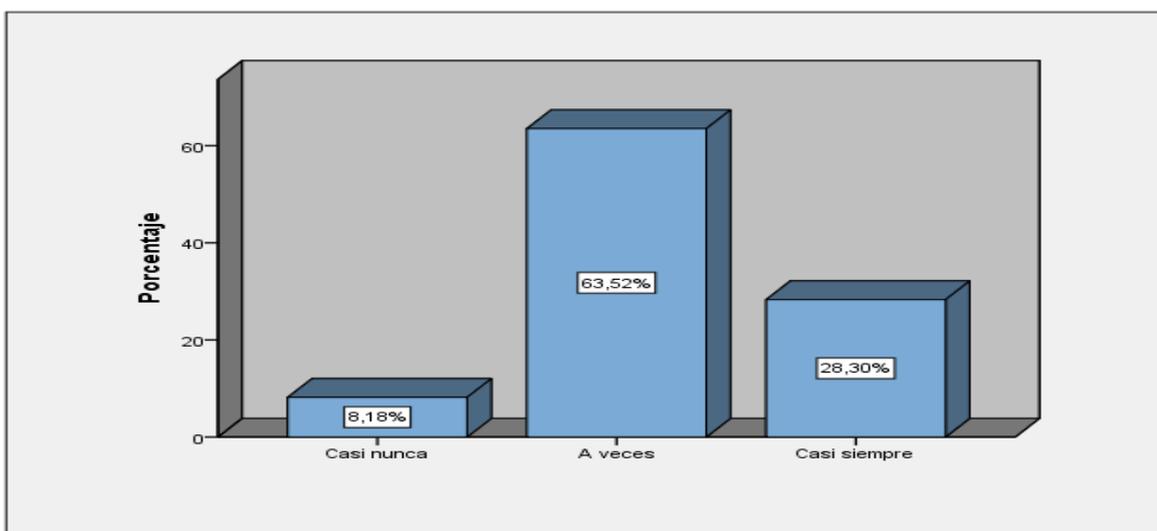
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 17 y la Figura 15, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 64.15% afirma que a veces las acciones correctivas se hacen en el acto sin esperar órdenes superiores, el 21.38% declara que casi siempre y por último el 14.47% dice que casi nunca.

**Tabla 18**  
*El monitoreo es política de la gestión como una herramienta de mejorar la productividad*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 13         | 8.2        | 8.2                  | 8.2                     |
| A veces      | 101        | 63.5       | 63.5                 | 71.7                    |
| Casi siempre | 45         | 28.3       | 28.3                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 16**  
*El monitoreo es política de la gestión como una herramienta de mejorar la productividad*



Fuente: En base a la tabla 18

#### Interpretación

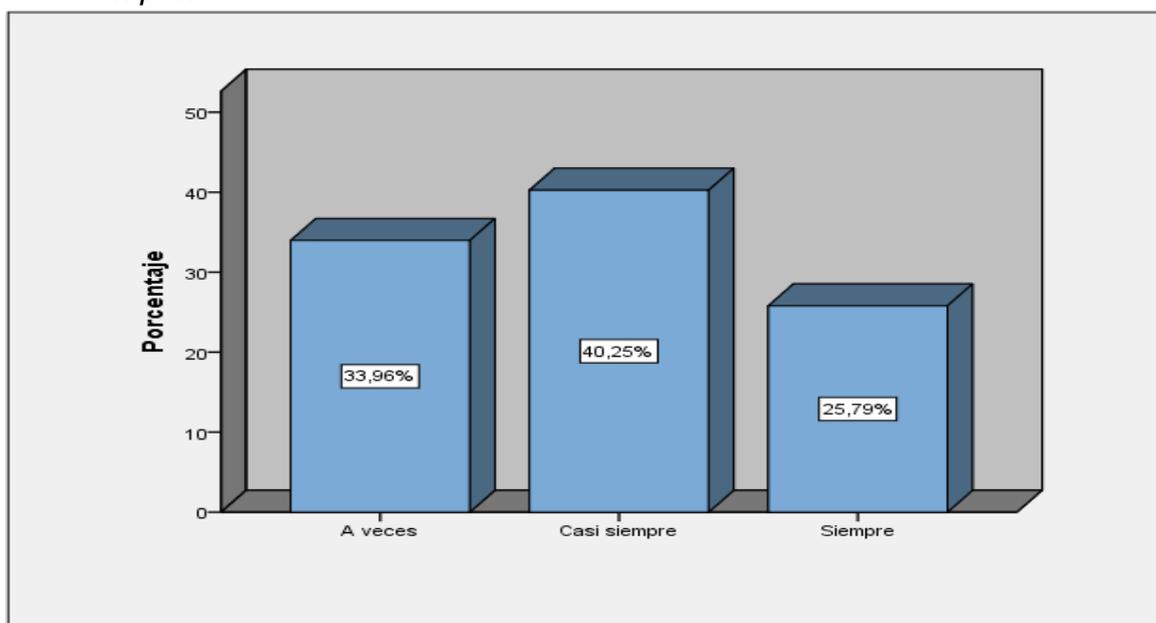
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 18 y la Figura 16, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 63.52% afirma que a veces el monitoreo es política de la gestión como una herramienta de mejorar la productividad, el 28.30% declara que casi siempre y por último el 8.18% dice que casi nunca.

**Tabla 19**  
*Los trabajadores son conscientes que están siendo monitoreados su desempeño*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 54         | 34.0       | 34.0                 | 34.0                    |
| Casi siempre | 64         | 40.3       | 40.3                 | 74.2                    |
| Siempre      | 41         | 25.8       | 25.8                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 17**  
*Los trabajadores son conscientes que están siendo monitoreados su desempeño*



Fuente: En base a la tabla 19

### Interpretación

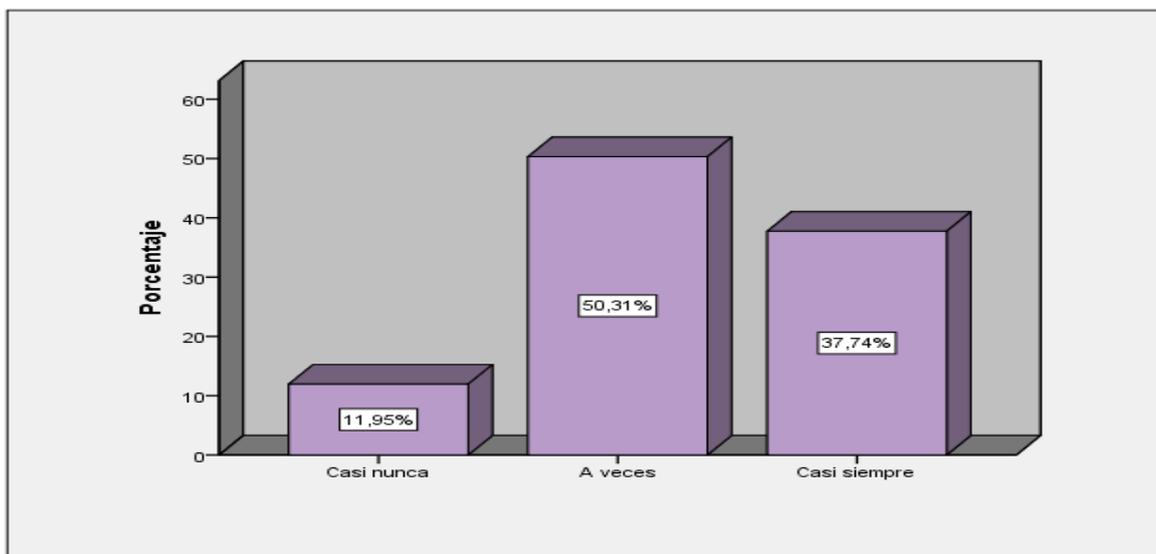
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 19 y la Figura 17, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 40.25% afirma que casi siempre los trabajadores son conscientes que están siendo monitoreados su desempeño, el 33.96% declara que a veces y por último el 25.79% dice que siempre.

**Tabla 20**  
*La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDA HUÁNUCO*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 19         | 11.9       | 11.9                 | 11.9                    |
| A veces      | 80         | 50.3       | 50.3                 | 62.3                    |
| Casi siempre | 60         | 37.7       | 37.7                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 18**  
*La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDA HUÁNUCO*



Fuente: En base a la tabla 20

### Interpretación

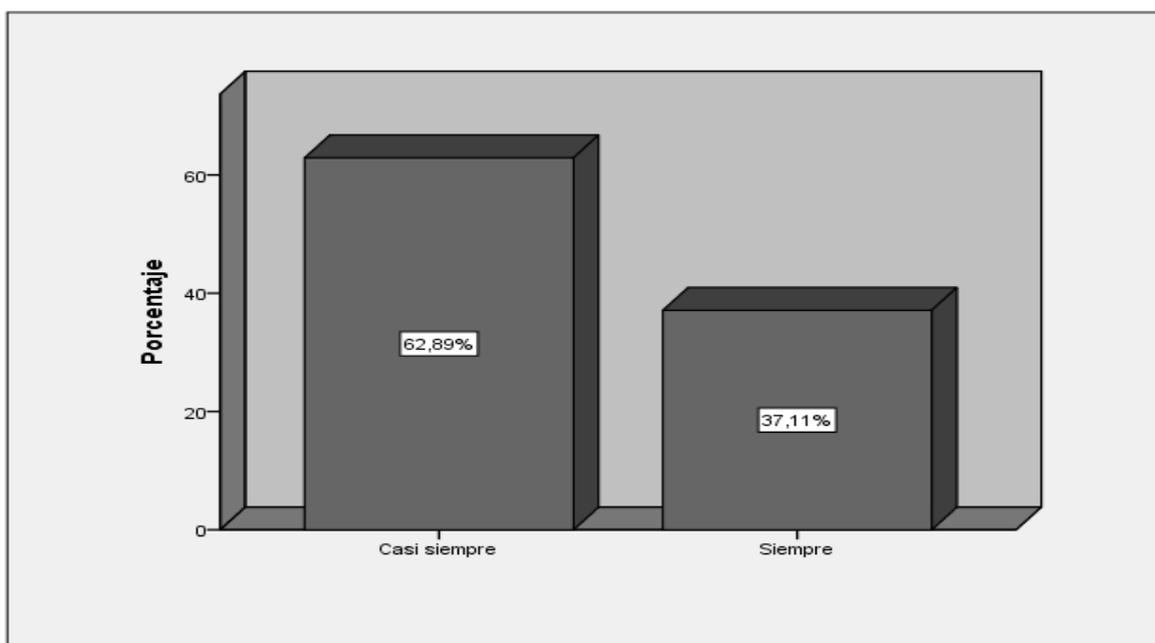
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 20 y la Figura 18, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 50.31% afirma que a veces la gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDA HUÁNUCO, el 37.74% declara que casi siempre y por último el 11.95% dice que casi nunca.

**Tabla 21**  
**Como trabajador de SEDA HUÁNUCO Ud. brinda una buena atención al usuario.**

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi siempre | 100        | 62.9       | 62.9                 | 62.9                    |
| Siempre      | 59         | 37.1       | 37.1                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 19**  
**Como trabajador de SEDA HUÁNUCO Ud. brinda una buena atención al usuario.**



Fuente: En base a la tabla 21

### Interpretación

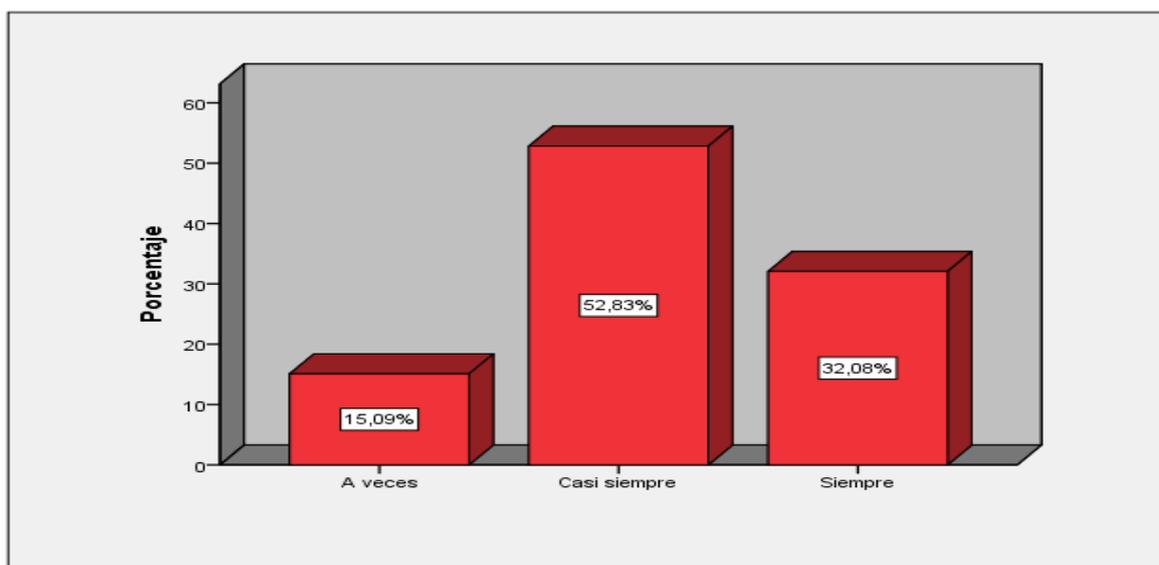
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 21 y la Figura 19, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 62.89% afirma que casi siempre como trabajador de SEDA HUÁNUCO brinda una buena atención al usuario y el 37.11% dice que siempre.

**Tabla 22**  
**En las Instalaciones de SEDA HUÁNUCO, Ud. Brinda el servicio con amabilidad y cortesía.**

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 24         | 15.1       | 15.1                 | 15.1                    |
| Casi siempre | 84         | 52.8       | 52.8                 | 67.9                    |
| Siempre      | 51         | 32.1       | 32.1                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 20**  
**En las Instalaciones de SEDA HUÁNUCO, Ud. Brinda el servicio con amabilidad y cortesía.**



Fuente: En base a la tabla 22

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 22 y la Figura 20, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 51.67% afirma que casi siempre en las Instalaciones de SEDA HUÁNUCO brinda el servicio con amabilidad y cortesía., el 32.08% declara que siempre y por último el 15.09% dice que a veces.

**Tabla 23**

*Consideras que la capacidad de SEDA HUÁNUCO en resolver problemas ante dificultades es adecuada.*

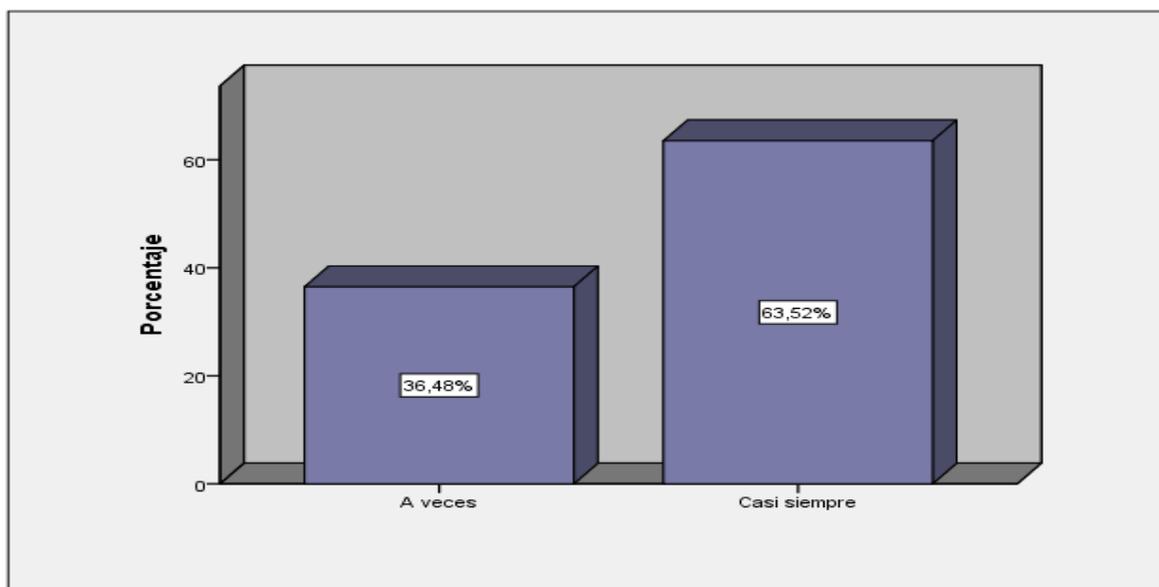
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 58         | 36.5       | 36.5                 | 36.5                    |
| Casi siempre | 101        | 63.5       | 63.5                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 21**

*Consideras que la capacidad de SEDA HUÁNUCO en resolver problemas ante dificultades es adecuada.*



Fuente: En base a la tabla 23

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 23 y la Figura 21, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 63.52% considera que la capacidad de SEDA HUÁNUCO en resolver problemas ante dificultades casi siempre es adecuada y el 36.48% dice que a veces.

**Tabla 24**

*Como trabajador de SEDA HUÁNUCO el asesoramiento que presta frente a alguna duda o inquietud es la adecuada.*

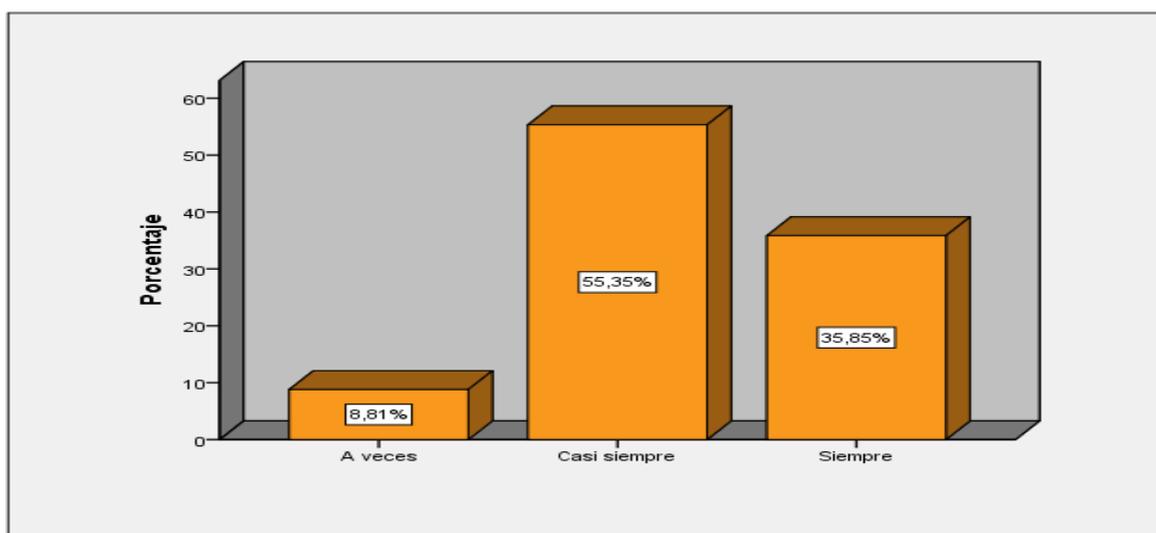
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 14         | 8.8        | 8.8                  | 8.8                     |
| Casi siempre | 88         | 55.3       | 55.3                 | 64.2                    |
| Siempre      | 57         | 35.8       | 35.8                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 22**

*Como trabajador de SEDA HUÁNUCO el asesoramiento que presta frente a alguna duda o inquietud es la adecuada.*



Fuente: En base a la tabla 24

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 24 y la Figura 22, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 55.35% considera que como trabajador de SEDA HUÁNUCO el asesoramiento que presta frente a alguna duda o inquietud casi siempre es la adecuada, el 35.85% dice que casi siempre y por último el 8.81% afirma que casi nunca.

**Tabla 25**

*Los problemas que los usuarios manifiestan respecto al servicio de SEDA HUÁNUCO son resueltos oportunamente.*

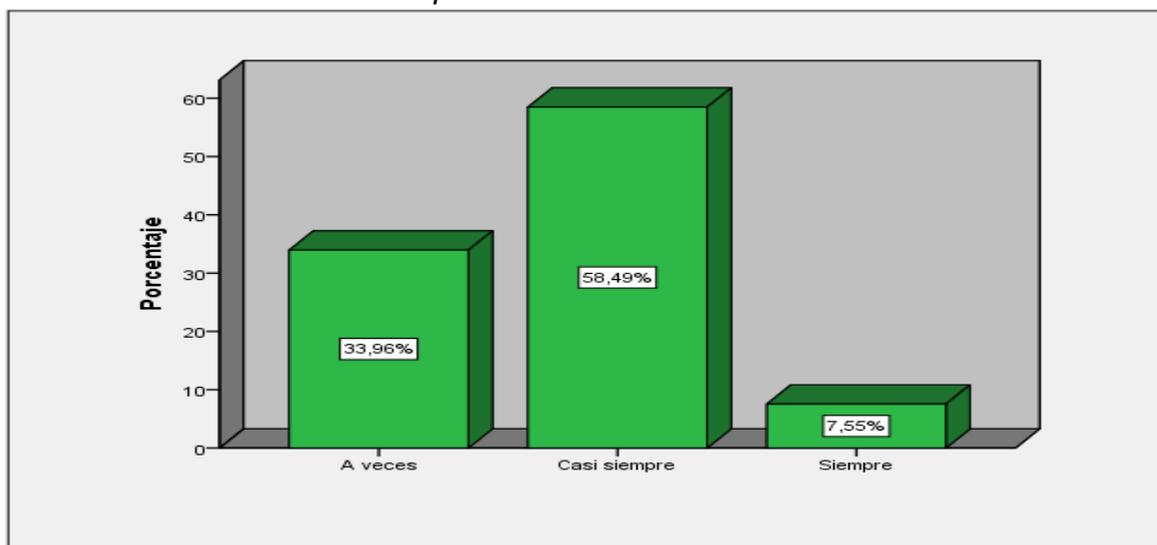
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 54         | 34.0       | 34.0                 | 34.0                    |
| Casi siempre | 93         | 58.5       | 58.5                 | 92.5                    |
| Siempre      | 12         | 7.5        | 7.5                  | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 23**

*Los problemas que los usuarios manifiestan respecto al servicio de SEDA HUÁNUCO son resueltos oportunamente.*



Fuente: En base a la tabla 25

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 25 y la Figura 23, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 58.49% considera que los problemas que los usuarios manifiestan respecto al servicio de SEDA HUÁNUCO casi siempre son resueltos oportunamente, el 33.96% afirma que a veces y por último el 7.55% dice que siempre.

**Tabla 26**

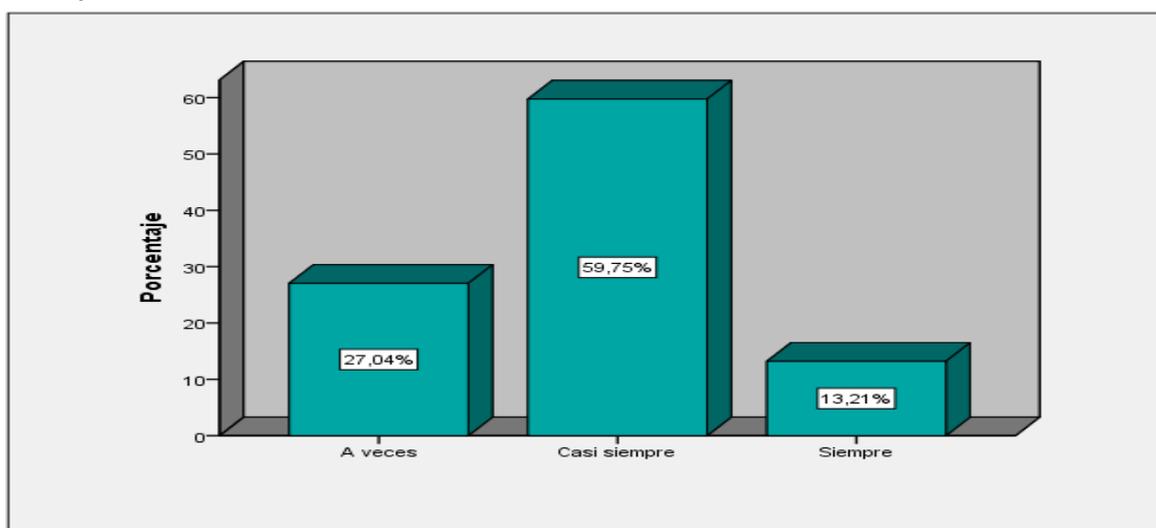
*Los trabajadores de SEDA HUÁNUCO están prestos y atentos a las inquietudes de los usuarios.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 43         | 27.0       | 27.0                 | 27.0                    |
| Casi siempre | 95         | 59.7       | 59.7                 | 86.8                    |
| Siempre      | 21         | 13.2       | 13.2                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 24**

*Los trabajadores de SEDA HUÁNUCO están prestos y atentos a las inquietudes de los usuarios.*



Fuente: En base a la tabla 26

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 26 y la Figura 24, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 59.75% considera que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO casi siempre están prestos y atentos a las inquietudes de los usuarios, el 27.04% afirma que a veces y por último el 13.21% dice que siempre.

**Tabla 27**

*Consideras que la visión de SEDA HUÁNUCO tiene como fin de dar calidad en la atención de los usuarios.*

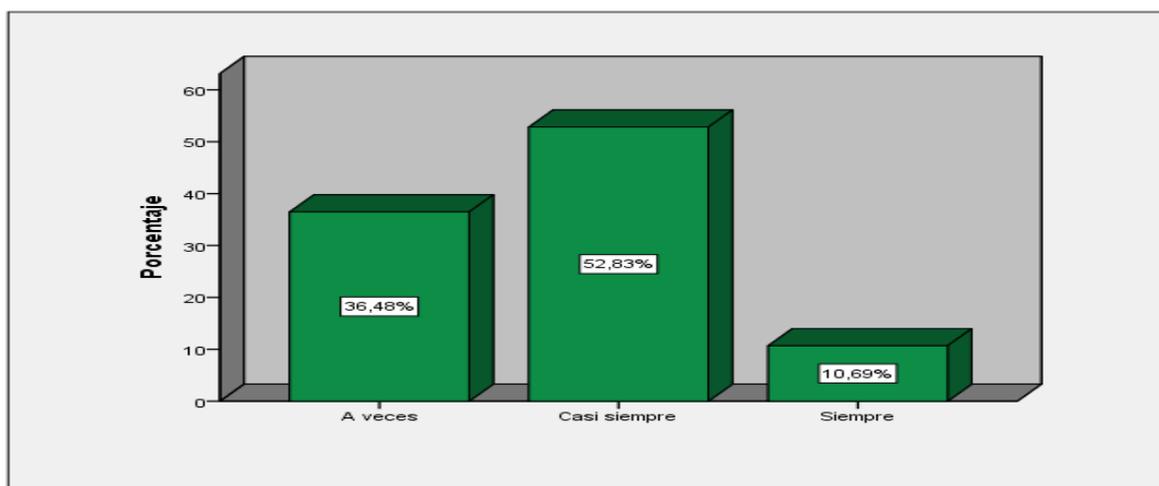
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 58         | 36.5       | 36.5                 | 36.5                    |
| Casi siempre | 84         | 52.8       | 52.8                 | 89.3                    |
| Siempre      | 17         | 10.7       | 10.7                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 25**

*Consideras que la visión de SEDA HUÁNUCO tiene como fin de dar calidad en la atención de los usuarios.*



Fuente: En base a la tabla 27

#### Interpretación

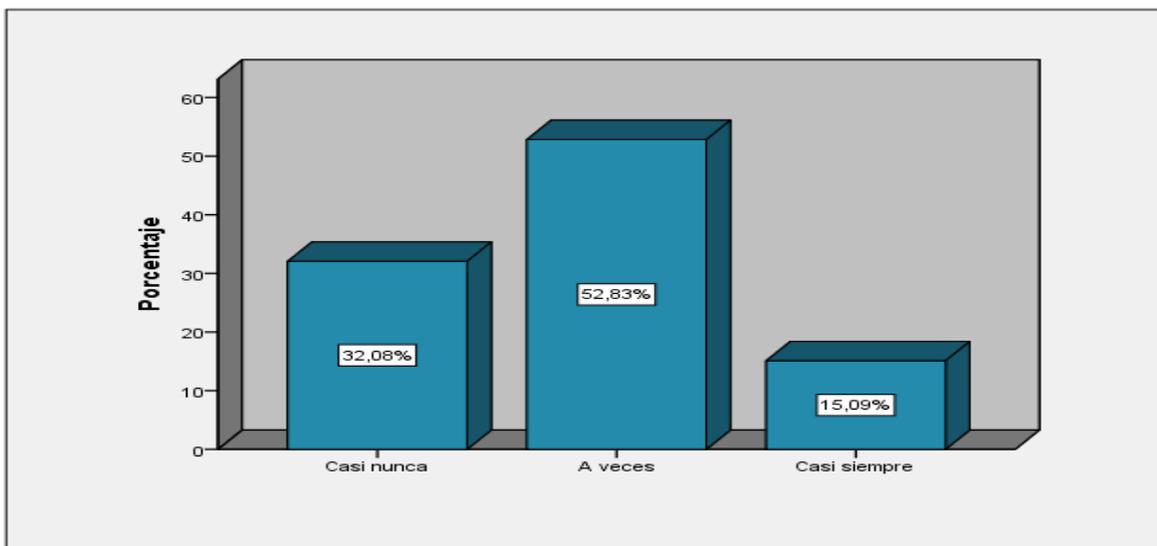
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 27 y la Figura 25, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 52.83% afirma que casi siempre consideras que la visión de SEDA HUÁNUCO tiene como fin de dar calidad en la atención de los usuarios, el 36.48% declara que a veces y por último el 10.69% dice que siempre.

**Tabla 28**  
*El horario de atención para resolver las solicitudes de los usuarios son los adecuados.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 51         | 32.1       | 32.1                 | 32.1                    |
| A veces      | 84         | 52.8       | 52.8                 | 84.9                    |
| Casi siempre | 24         | 15.1       | 15.1                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 26**  
*El horario de atención para resolver las solicitudes de los usuarios son los adecuados.*



Fuente: En base a la tabla 28

### Interpretación

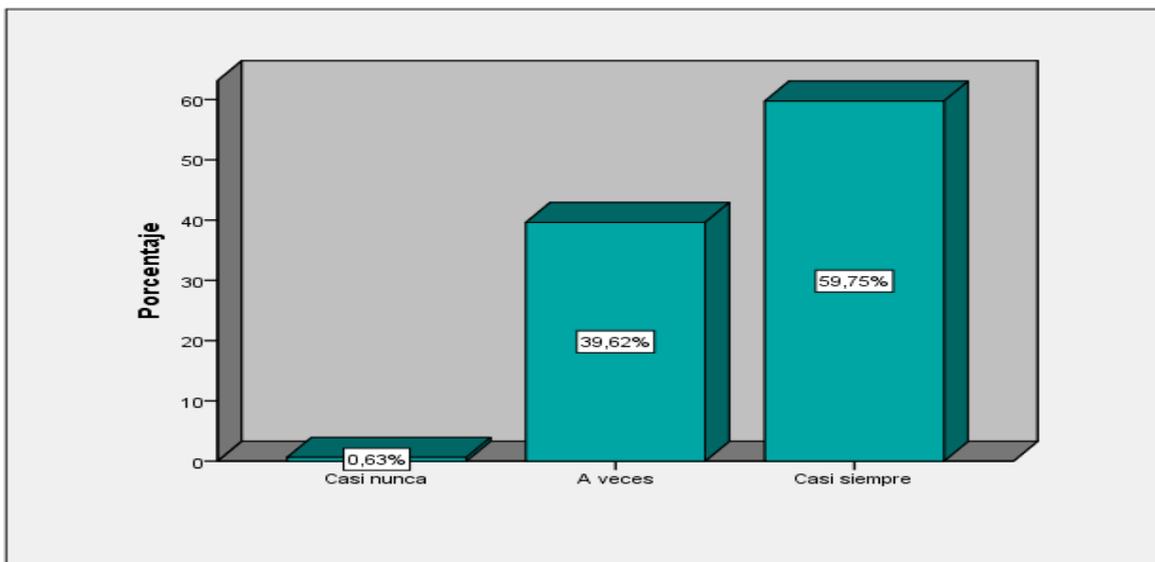
De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 28 y la Figura 26, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 52.83% afirma que a veces el horario de atención para resolver las solicitudes de los usuarios son los adecuados, el 32.08% declara que casi nunca y por último el 15.09% dice que casi siempre.

**Tabla 29**  
**Los trabajadores inspiran confianza al atender a los usuarios de SEDA HUÁNUCO.**

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 1          | .6         | .6                   | .6                      |
| A veces      | 63         | 39.6       | 39.6                 | 40.3                    |
| Casi siempre | 95         | 59.7       | 59.7                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
 Elaboración: Tesistas

**Figura 27**  
**Los trabajadores inspiran confianza al atender a los usuarios de SEDA HUÁNUCO.**



Fuente: En base a la tabla 29

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 29 y la Figura 27, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 59.75% afirma que casi siempre los trabajadores inspiran confianza al atender a los usuarios de SEDA HUÁNUCO, el 39.62% declara que a veces y por último el 0.63% dice que casi nunca.

Tabla 30

*Las alternativas que brinda SEDA HUÁNUCO en cuanto al servicio, le parecen adecuadas*

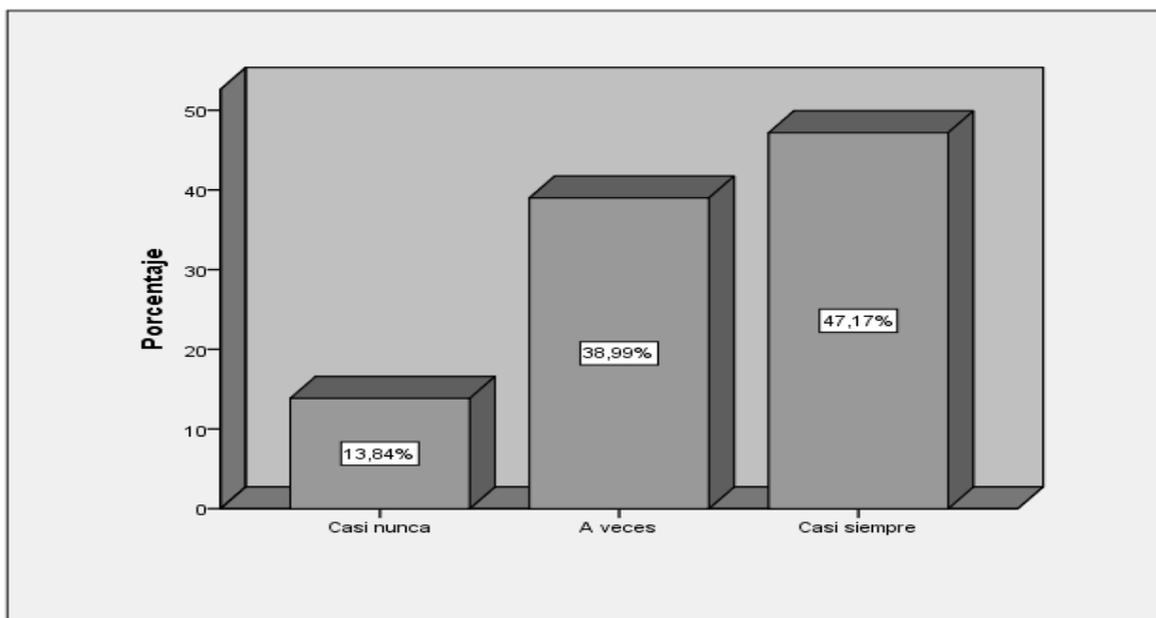
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 22         | 13.8       | 13.8                 | 13.8                    |
| A veces      | 62         | 39.0       | 39.0                 | 52.8                    |
| Casi siempre | 75         | 47.2       | 47.2                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

Figura 28

*Las alternativas que brinda SEDA HUÁNUCO en cuanto al servicio, le parecen adecuada*



Fuente: En base a la tabla 30

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 30 y la Figura 28, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 47.17% afirma que casi siempre las alternativas que brinda SEDA HUÁNUCO en cuanto al servicio, le parecen, el 38.99% dice que a veces y por último el 13.84% dice que casi nunca.

**Tabla 31**

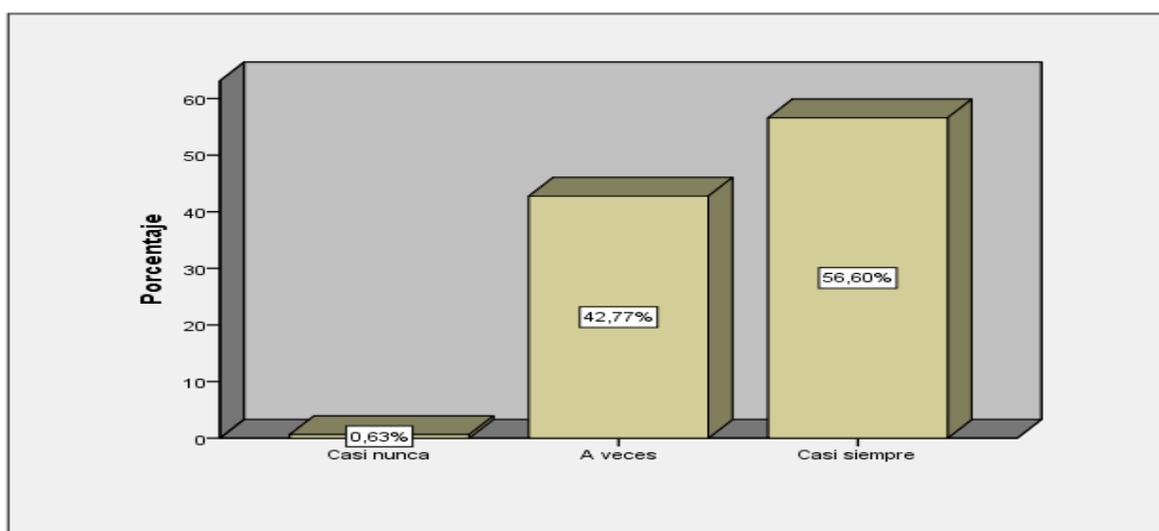
*Considera que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO se encuentran capacitados para atender de manera eficiente a los usuarios*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 1          | .6         | .6                   | .6                      |
| A veces      | 68         | 42.8       | 42.8                 | 43.4                    |
| Casi siempre | 90         | 56.6       | 56.6                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

**Figura 29**

*Considera que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO se encuentran capacitados para atender de manera eficiente a los usuarios*



Fuente: En base a la tabla 31

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 31 y la Figura 29, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 120 exactamente, el 56.60% considera que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO se encuentran casi siempre capacitados para atender de manera eficiente a los usuarios, el 42.77% considera que a veces y por último el 0.63% expresa que casi nunca.

**Tabla 32**

*Como trabajador de SEDA HUÁNUCO Ud. hace uso de las tecnologías para agilizar los procesos y tiempos de respuestas.*

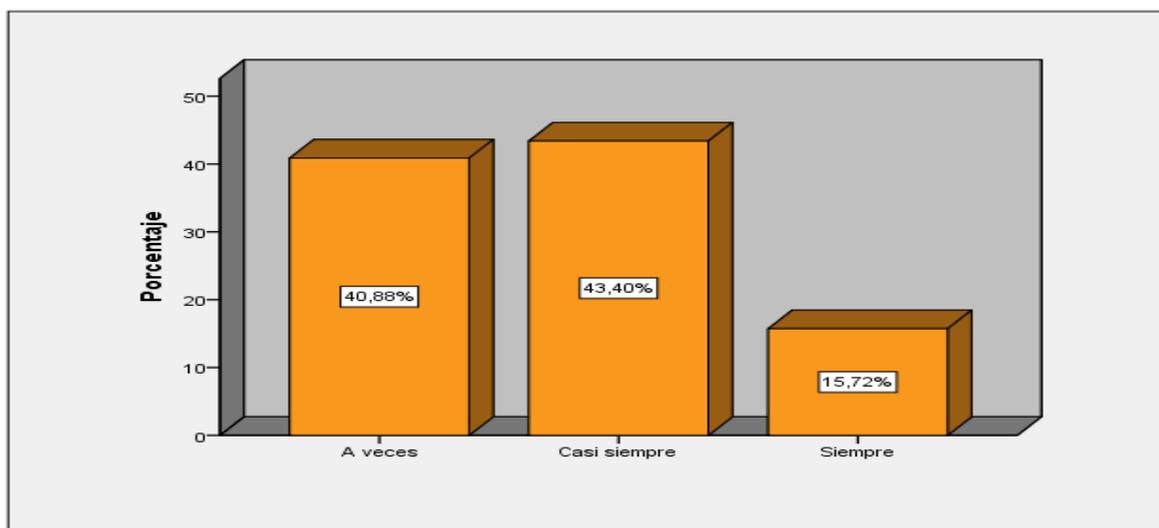
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 65         | 40.9       | 40.9                 | 40.9                    |
| Casi siempre | 69         | 43.4       | 43.4                 | 84.3                    |
| Siempre      | 25         | 15.7       | 15.7                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 30**

*Como trabajador de SEDA HUÁNUCO Ud. hace uso de las tecnologías para agilizar los procesos y tiempos de respuestas.*



Fuente: En base a la tabla 32

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 32 y la Figura 30, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 43.40% considera que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO se encuentran casi siempre capacitados para atender de manera eficiente a los usuarios, el 40.88% considera que a veces y por último el 15.72% expresa que siempre.

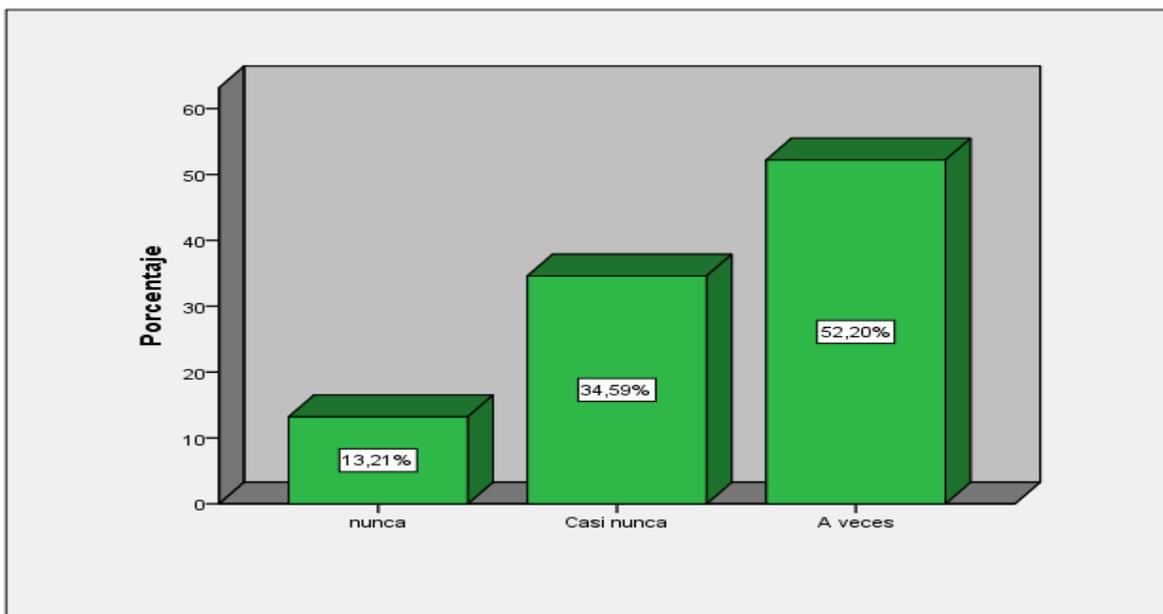
**Tabla 33**  
*Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que Ud. desempeña.*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| nunca      | 21         | 13.2       | 13.2                 | 13.2                    |
| Casi nunca | 55         | 34.6       | 34.6                 | 47.8                    |
| A veces    | 83         | 52.2       | 52.2                 | 100.0                   |
| Total      | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 31**  
*Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que Ud. desempeña.*



Fuente: En base a la tabla 33

#### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 33 y la Figura 31, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 52.20% considera que a veces existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña, el 34.59% afirma que casi nunca y el 13.21% dice que nunca.

**Tabla 34**

*Las tareas que lleva a cabo en SEDA HUÁNUCO están acordes con su grado de instrucción*

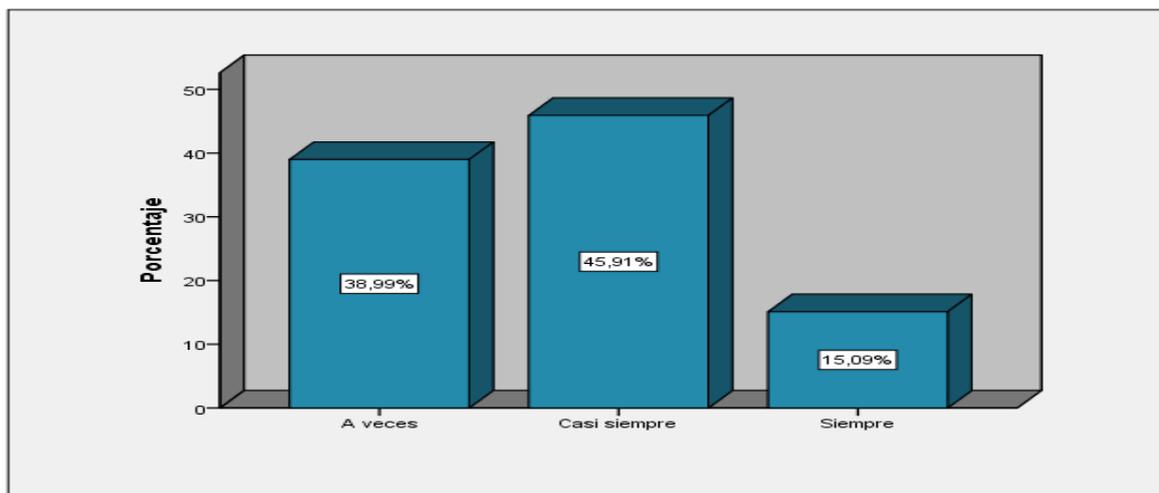
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 62         | 39.0       | 39.0                 | 39.0                    |
| Casi siempre | 73         | 45.9       | 45.9                 | 84.9                    |
| Siempre      | 24         | 15.1       | 15.1                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 32**

*Las tareas que lleva a cabo en SEDA HUÁNUCO están acordes con su grado de instrucción*



Fuente: En base a la tabla 34

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 34 y la Figura 32, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 495.91% considera que las tareas que lleva a cabo en SEDA HUÁNUCO casi siempre están acordes con su grado de instrucción, el 38.99% afirma que a veces y por último el 15.09% considera que siempre.

**Tabla 35**

*Para Ud. SEDA HUÁNUCO aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso por su trabajo realizado.*

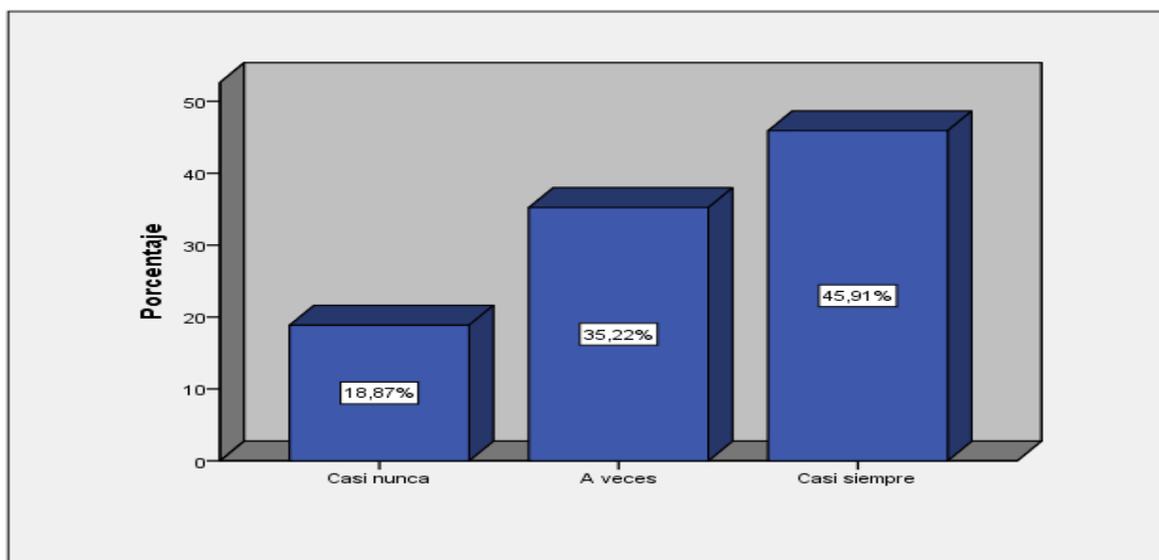
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 30         | 18.9       | 18.9                 | 18.9                    |
| A veces      | 56         | 35.2       | 35.2                 | 54.1                    |
| Casi siempre | 73         | 45.9       | 45.9                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 33**

*Para Ud. SEDA HUÁNUCO aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso por su trabajo realizado.*



Fuente: En base a la tabla 35

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 35 y la Figura 33, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 45.91% afirma que casi siempre SEDA HUÁNUCO aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso por su trabajo realizado, el 35.22% considera que a veces y por último el 18.87% expresa que casi nunca.

**Tabla 36**

*Hay Supervisión directa por parte de SEDA HUÁNUCO que le permita mejorar su atención oportuna a los Usuarios*

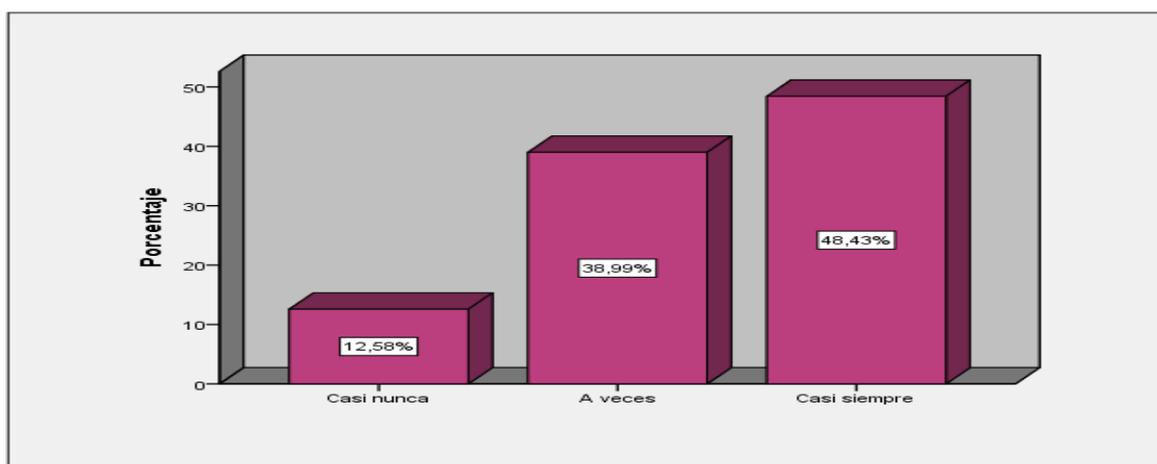
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi nunca   | 20         | 12.6       | 12.6                 | 12.6                    |
| A veces      | 62         | 39.0       | 39.0                 | 51.6                    |
| Casi siempre | 77         | 48.4       | 48.4                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 34**

*Hay Supervisión directa por parte de SEDA HUÁNUCO que le permita mejorar su atención oportuna a los Usuarios*



Fuente: En base a la tabla 36

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 36 y la Figura 34, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 48.43% afirma que casi siempre hay Supervisión directa por parte de SEDA HUÁNUCO que le permita mejorar su atención oportuna a los Usuarios, el 38.99% considera que a veces y por último el 12.58% expresa que casi nunca.

**Tabla 37**

*Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo a la cual pertenece.*

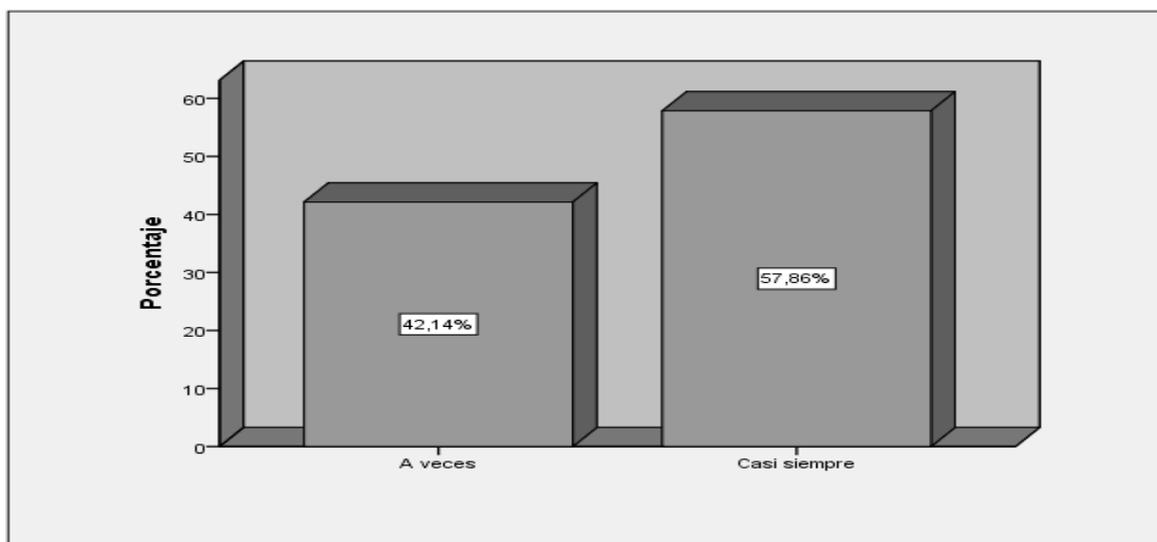
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 67         | 42.1       | 42.1                 | 42.1                    |
| Casi siempre | 92         | 57.9       | 57.9                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 35**

*Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo a la cual pertenece.*



Fuente: En base a la tabla 37

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 37 y la Figura 35, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 57.86% afirma que casi siempre las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo a la cual pertenece y el 42.14% expresa que a veces.

**Tabla 38**

*Ud. conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio.*

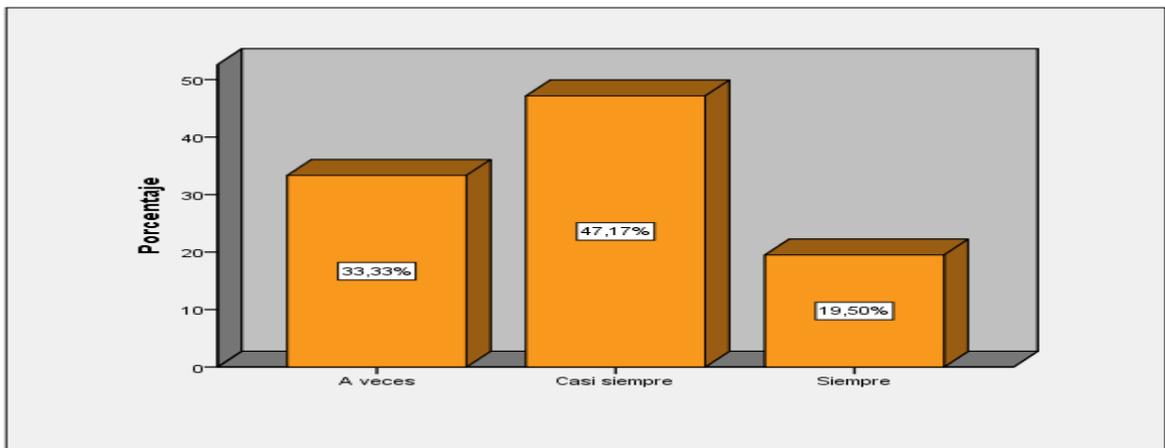
|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 53         | 33.3       | 33.3                 | 33.3                    |
| Casi siempre | 75         | 47.2       | 47.2                 | 80.5                    |
| Siempre      | 31         | 19.5       | 19.5                 | 100.0                   |
| Total        | 159        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

**Figura 36**

*Ud. conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio.*



Fuente: En base a la tabla 38

### Interpretación

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 38 y la Figura 36, del total de trabajadores Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, 159 exactamente, el 47.17% afirma que casi siempre conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio, el 33.33% considera que a veces y por último el 19.50% expresa que siempre.

## 6.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 6.2.1. Prueba de Hipótesis.

#### a. Hipótesis General

**H<sub>1</sub>:** Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

Procesando datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

*Tabla 39*

*Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis general*

|                        | Casos  |            |         |            |       |            |
|------------------------|--------|------------|---------|------------|-------|------------|
|                        | Válido |            | Perdido |            | Total |            |
|                        | N      | Porcentaje | N       | Porcentaje | N     | Porcentaje |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 159    | 100,0%     | 0       | 0,0%       | 159   | 100,0%     |
| CALIDAD DE SERVICIO    |        |            |         |            |       |            |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

### ***Interpretación***

La tabla 39 detalla el resumen de la tabulación de casos generados en el programa SPSS Statistics 25, de la gestión administrativa entre la calidad de servicio, teniendo a todos Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019 (N = 159), siendo así no existe casos perdido.

**Tabla 40**  
**Tabla cruzada de la Gestión Administrativa / Calidad de Servicio.**

|                        |       | CALIDAD DE SERVICIO |       |      | Total |
|------------------------|-------|---------------------|-------|------|-------|
|                        |       | BAJO                | MEDIO | ALTO |       |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | BAJO  | 13                  | 26    | 6    | 45    |
|                        | MEDIO | 29                  | 45    | 15   | 89    |
|                        | ALTO  | 5                   | 13    | 7    | 25    |
| Total                  |       | 47                  | 84    | 28   | 159   |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

### **Interpretación**

La tabla 40 muestra la interacción de las dos variables, es decir, el cruce entre la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, Se observa el recuento obtenido para cada casillero de la interacción de las respuestas de cada Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, de las cuales 45 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que la Gestión Administrativa tiene una influencia baja en el servicio de agua potable, pues de ellos 13 concuerdan que el servicio de agua potable es bajo, 26 mencionan que es medio y solo 6 detallan que es alto. 89 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que la Gestión Administrativa tiene una influencia media en el servicio de agua potable, de ellos 29 Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019 menciona que el servicio de agua potable es bajo, 45 contestaron que el servicio es medio y solo 15 concluyeron que el servicio es alto, solo 25 personas respondieron que la Gestión Administrativa 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 13 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio.

**Tabla 41**  
**Prueba de normalidad**

|                        | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                        | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | ,293                            | 159 | ,000 | ,789         | 159 | ,000 |
| CALIDAD DE SERVICIO    | ,274                            | 159 | ,000 | ,798         | 159 | ,000 |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesista

### **Interpretación**

Como la muestra 159 trabajadores de SEDA-Huánuco entonces la prueba de normalidad a utilizar es la Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra es mayor a cincuenta, obteniendo un grado de significancia asintótica bilateral de 0,00 y siendo menor a 0.05 se concluye que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

**Tabla 42**  
**Prueba de Rho de Spearman**

|                 |                        |                             | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,085                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                      | ,006                |
|                 |                        | N                           | 159                    | 159                 |
|                 | CALIDAD DE SERVICIO    | Coefficiente de correlación | ,085                   | 1,000               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,006                   | .                   |
|                 |                        | N                           | 159                    | 159                 |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

### **Interpretación**

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Administrativa y la calidad de servicio, es decir el coeficiente es 0,085 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una influencia positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 indicando que la correlación es significativa, y se puede concluir que la gestión administrativa de

Seda Huánuco influye significativamente muy baja en la calidad de servicio, 2018. Aceptando la hipótesis alterna.

### b. Hipótesis Específica 1.

**H<sub>1</sub>**: La gestión administrativa influye significativamente en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

**H<sub>01</sub>** La gestión administrativa no influye significativamente en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

- Procesando datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

*Tabla 43*

*Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis específica 1*

|                                                                  | Casos  |            |         |            |       |            |
|------------------------------------------------------------------|--------|------------|---------|------------|-------|------------|
|                                                                  | Válido |            | Perdido |            | Total |            |
|                                                                  | N      | Porcentaje | N       | Porcentaje | N     | Porcentaje |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA *<br>PLANEACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO | 159    | 100,0%     | 0       | 0,0%       | 159   | 100,0%     |

*Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019*

*Elaboración: Tesistas*

### **Interpretación**

La tabla 43 detalla el resumen de la tabulación de casos generados en el programa SPSS Statistics 25, de la gestión administrativa entre la calidad de servicio, teniendo a todos Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019 (N = 159), siendo así no existe casos perdido.

*Tabla 44*

*Tabla cruzada gestión administrativa / Planeación*

|       |       | PLANEACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO |       |      | Total |
|-------|-------|--------------------------------------|-------|------|-------|
|       |       | BAJO                                 | MEDIO | ALTO |       |
|       |       | GESTIÓN ADMINISTRATIVA               | BAJO  | 25   |       |
|       | MEDIO | 14                                   | 71    | 4    | 89    |
|       | ALTO  | 0                                    | 19    | 6    | 25    |
| Total |       | 39                                   | 110   | 10   | 159   |

*Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019/ Elaboración: Tesistas*

### ***Interpretación***

La tabla 44 muestra la interacción de las dos variables, es decir, el cruce entre la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, Se observa el recuento obtenido para cada casillero de la interacción de las respuestas de cada Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, de las cuales 45 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa tiene una influencia baja en la planeación de la calidad de servicio de agua potable, pues de ellos 25 concuerdan que la planeación de la calidad de servicio es bajo, 20 mencionan que es medio. 89 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa tiene una influencia media en la planeación de la calidad de servicio, de ellos 14 (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) menciona que la planeación de la calidad de servicio es bajo, 71 contestaron que la planeación de la calidad de servicio es medio y solo 4 concluyeron que el servicio es alto, solo 25 personas respondieron que la Gestión Administrativa 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 19 respondieron que no es un servicio adecuado poniendo que el servicio es medio.

***Tabla 45***  
***Prueba de normalidad***

|                                                             | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                                                             | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA PLANEACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO | ,293                            | 159 | ,000 | ,789         | 159 | ,000 |
|                                                             | ,390                            | 159 | ,000 | ,698         | 159 | ,000 |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesistas

### ***Interpretación***

Como la muestra 159 trabajadores de SEDA-Huánuco entonces la prueba de normalidad a utilizar es la Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra es mayor a cincuenta, obteniendo un grado de significancia asintótica bilateral de 0,00 y siendo menor a 0.05 se concluye que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

***Tabla 46***  
***Prueba de Rho de Spearman***

|                 |                                      | GESTIÓN ADMINISTRATIVA     | PLANEACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN ADMINISTRATIVA               | Coeficiente de correlación | 1,000                                |
|                 |                                      | Sig. (bilateral)           | ,505**                               |
|                 |                                      | N                          | ,000                                 |
|                 | PLANEACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | 159                                  |
|                 |                                      | Sig. (bilateral)           | 159                                  |
|                 |                                      | N                          | ,505**                               |
|                 |                                      |                            | ,000                                 |
|                 |                                      |                            | 159                                  |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019  
Elaboración: Tesista

### ***Interpretación***

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Administrativa y la planeación en calidad de servicio, es decir el coeficiente es 0,505 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 indicando que la correlación es significativa, y se puede concluir que la gestión administrativa de Seda Huánuco influye moderadamente en la planeación de la calidad de servicio, 2018. Aceptando la hipótesis alterna.

### c. Hipótesis Específica 2.

**H<sub>2</sub>:** La gestión administrativa influye significativamente con la resolución de conflictos de la calidad de servicio en Seda Huánuco, periodo 2018.

**H<sub>02</sub>:** La gestión administrativa no influye significativamente con la resolución de conflictos de la calidad de servicio en Seda Huánuco, periodo 2018.

Procesando datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

*Tabla 47*  
*Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 2*

|                                                                                      | Casos  |            |         |            |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|---------|------------|-------|------------|
|                                                                                      | Válido |            | Perdido |            | Total |            |
|                                                                                      | N      | Porcentaje | N       | Porcentaje | N     | Porcentaje |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA *<br>RESOLUCIÓN DE<br>CONFLICTOS DE LA<br>CALIDAD DE SERVICIO | 159    | 100,0%     | 0       | 0,0%       | 159   | 100,0%     |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

### ***Interpretación***

La tabla 47 detalla el resumen de la tabulación de casos generados en el programa SPSS Statistics 25, de la gestión administrativa entre la calidad de servicio, teniendo a todos Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019 (N = 159), siendo así no existe casos perdido.

Tabla 48

*Tabla cruzada gestión administrativa / resolución de conflictos*

|                        |       | RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO |       |      | Total |
|------------------------|-------|----------------------------------------------------|-------|------|-------|
|                        |       | BAJO                                               | MEDIO | ALTO |       |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | BAJO  | 29                                                 | 14    | 2    | 45    |
|                        | MEDIO | 18                                                 | 54    | 17   | 89    |
|                        | ALTO  | 0                                                  | 10    | 15   | 25    |
| Total                  |       | 47                                                 | 78    | 34   | 159   |

*Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019*

*Elaboración: Tesistas*

**Interpretación**

La tabla 48 muestra la interacción de las dos variables, es decir, el cruce entre la variable Gestión Administrativa y resolución de conflictos, Se observa el recuento obtenido para cada casillero de la interacción de las respuestas de cada Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019, de las cuales 45 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa en SEDA Huánuco es bajo, puesto que de ellos 29 concuerdan que la influencia que se tiene respecto a resolución de conflictos es baja, 14 medio y 2 alto. 89 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa en SEDA Huánuco es medio, puesto que de ellos 18 concuerdan que la influencia que se tiene respecto a resolución de conflictos es baja, 54 medio y 17 alto. Y 25 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa en SEDA Huánuco es alto, puesto que de ellos nadie menciona que la influencia que se tiene respecto a resolución de conflictos es baja, 10 medio y 15 alto.

**Tabla 49**  
**Prueba de normalidad**

|                                                    | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|----------------------------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                                                    | Estadístico                     | Gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA                             | ,293                            | 159 | ,000 | ,789         | 159 | ,000 |
| RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO | ,250                            | 159 | ,000 | ,806         | 159 | ,000 |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesista

### **Interpretación**

Como la muestra 159 trabajadores de SEDA-Huánuco entonces la prueba de normalidad a utilizar es la Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra es mayor a cincuenta, obteniendo un grado de significancia asintótica bilateral de 0,00 y siendo menor a 0.05 se concluye que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

**Tabla 50**  
**Prueba de Rho de Spearman**

|                 |                                                    |                            | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS |
|-----------------|----------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN ADMINISTRATIVA                             | Coeficiente de correlación | 1,000                  | -,005**                  |
|                 |                                                    | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000                     |
|                 |                                                    | N                          | 159                    | 159                      |
|                 | RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | -,005**                | 1,000                    |
|                 |                                                    | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .                        |
|                 |                                                    | N                          | 159                    | 159                      |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

### **Interpretación**

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Administrativa y la resolución de conflictos de la calidad de servicio de seda Huánuco, es decir el coeficiente es -0,005 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación negativa muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 indicando que la correlación es significativa, y se puede concluir que la gestión administrativa de Seda tiene una influencia significativa muy baja en la resolución de conflictos, 2018 siendo esto negativo. Aceptando la hipótesis alterna.

#### **d. Hipótesis Específica 3.**

**H<sub>3</sub>:** Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018

**H<sub>03</sub>:** No existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.

- Procesando datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25.

*Tabla 51*

*Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 3*

|                                                                 | Casos  |            |         |            |       |            |
|-----------------------------------------------------------------|--------|------------|---------|------------|-------|------------|
|                                                                 | Válido |            | Perdido |            | Total |            |
|                                                                 | N      | Porcentaje | N       | Porcentaje | N     | Porcentaje |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA *<br>DIRECCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO | 159    | 100,0%     | 0       | 0,0%       | 159   | 100,0%     |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

### ***Interpretación***

La tabla 51 detalla el resumen de la tabulación de casos generados en el programa SPSS Statistics 25, de la gestión administrativa entre la calidad de servicio, teniendo a todos Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019 (N = 159), siendo así no existe casos perdido.

Tabla 52  
*Tabla cruzada gestión administrativa/ dirección*

|                        |       | DIRECCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO |       |      | Total |
|------------------------|-------|-------------------------------------|-------|------|-------|
|                        |       | BAJO                                | MEDIO | ALTO |       |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | BAJO  | 26                                  | 18    | 1    | 45    |
|                        | MEDIO | 18                                  | 45    | 26   | 89    |
|                        | ALTO  | 0                                   | 6     | 19   | 25    |
| Total                  |       | 44                                  | 69    | 46   | 159   |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

### ***Interpretación***

La tabla 52 muestra la interacción de las dos variables, es decir, el cruce entre la variable Gestión Administrativa y resolución de conflictos, Se observa el recuento obtenido para cada casillero de la interacción de las respuestas de cada Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019), de las cuales 45 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa en SEDA Huánuco es bajo, puesto que de ellos 26 concuerdan que la influencia que se tiene respecto a resolución de conflictos es baja, 18 medio y 1 alto. 89 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa en SEDA Huánuco es medio, puesto que de ellos 18 concuerdan que la influencia que se tiene respecto a resolución de conflictos es baja, 45 medio y 26 alto. Y 25 colaboradores (Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019) mencionan que las Gestión Administrativa en

SEDA Huánuco es alto, puesto que de ellos nadie menciona que la influencia que se tiene respecto a resolución de conflictos es baja, 6 medio y 19 alto.

*Tabla 53*

*Prueba de normalidad*

|                                     | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|-------------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                                     | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA              | ,293                            | 159 | ,000 | ,789         | 159 | ,000 |
| DIRECCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO | ,217                            | 159 | ,000 | ,809         | 159 | ,000 |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesistas

***Interpretación***

Como la muestra 159 trabajadores de SEDA-Huánuco entonces la prueba de normalidad a utilizar es la Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra es mayor a cincuenta, obteniendo un grado de significancia asintótica bilateral de 0,00 y siendo menor a 0.05 se concluye que los datos obtenidos no son normales por lo que se utiliza la Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

*Tabla 54*

*Prueba de Rho de Spearman*

|                 |                                     |                             | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN ADMINISTRATIVA              | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,567**                              |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)            | .                      | ,000                                |
|                 |                                     | N                           | 159                    | 159                                 |
|                 | DIRECCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO | Coefficiente de correlación | ,567**                 | 1,000                               |
|                 |                                     | Sig. (bilateral)            | ,000                   | .                                   |
|                 |                                     | N                           | 159                    | 159                                 |

Fuente: Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019

Elaboración: Tesista

***Interpretación***

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Administrativa y la dirección servicio, es decir el coeficiente es 0,567 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una influencia positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 indicando que la correlación es significativa, y se puede concluir que la gestión administrativa de Seda Huánuco tiene una influencia significativa moderada en la dirección de servicio, 2018. Aceptando la hipótesis alterna.

### 6.3. DISCUSIÓN

La investigación actual presenta un objetivo general de analizar la influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018. Se obtuvo como resultado de acuerdo al baremo de estimación de Spearman existe una influencia positiva muy baja. Además, es significativa ya que la significancia obtenida es menor al P-value, todo esto va de la mano con relación con la investigación de Larrañaga (2017) en su tesis de maestría titulada: *“Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”*. Demuestra que 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 plasmando también que la influencia de ambas variables es minia. En la investigación de Pinedo (2019) se obtiene el mismo caso, determinando que los usuarios no reciben por parte la empresa una buena calidad de servicio y a la vez no existe apoyo de los empleados hacia sus clientes para resolver algún problema o duda.

García (2018) en su investigación *“Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH Las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018”* menciona que la gestión administrativa no está siendo sustento adecuado para solucionar el problema de llevar calidad de vida en el AA.HH las Ánimas, dado a que observaron que no es tema de interés primordial en el personal de la empresa y de sus directivos, esto puede referirse a lo que mencionan Verde y Huayta (2016) en su investigación la *“Calidad de Atención al Cliente y su relación con el Nivel de Satisfacción General del Servicio. SEDA Huánuco 2015”*, determinando que el comportamiento de los trabajadores en general 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.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastadas con las teorías correspondientes de cada dimensión, la investigación determinó que la gestión administrativa de Seda Huánuco si influye en la calidad de servicio, evidenciando que, si existe una relación positiva entre ambas variables, pues el valor “sig” bilateral obtenido (0.000) es menor a 0.050. Así mismo, ya que el coeficiente de correlación (valor “r”) es de 0.085, la calificación para dicha correlación es de una positiva muy baja. Estos resultados conllevaron a concluir que la influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es muy bajo, debido a que la gestión administrativa del servicio no está asociada a la conducta de las personas que trabajan en ella, ya que se comprobó la falta de personal adecuado, la planificación para establecer una buena organización, con liderazgo y la falta de compromiso de los colaboradores en el logro de objetivos, además de un deficiente sistema de control para verificar las actividades de la organización.
2. En el primer objetivo específico: relacionado a Identificar la influencia de la gestión administrativa en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco; se evidencia que ambas variables poseen un coeficiente de 0,505 que de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una influencia positiva moderada, además, el nivel de significancia es 0.000 siendo menor que 0,05 indicando que la correlación es significativa, estos resultados conllevaron a demostrarnos que la gestión administrativa no se estuvo llevando adecuadamente, en primera instancia por la falta de compromiso de todos los que allí laboran y en

segunda, por no poseer una planeación adecuada en el sentido de establecer acciones de priorización para las soluciones rápidas de problemas que se puedan presenten en el servicio que brindan.

3. En el segundo objetivo específico: relacionado a determinar si la gestión administrativa influye en la resolución de conflictos en la calidad de servicio de Seda Huánuco. se demostró que ambas variables poseen un coeficiente de  $-0,005$  que de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una influencia negativa muy baja, Además, el nivel de significancia es  $0.000$  siendo menor que  $0,05$  indicando que la correlación es significativa, este hecho radica en que el directivo como representante de la institución actúe de inmediato frente a un conflicto y que la voluntad de los trabajadores de la empresa sea la atención rápida para eliminar escenarios problemáticos, pero la investigación arroja que el  $84\%$  de los trabajadores no están muy interesados en este punto, quedando demostrado que la gestión administrativa y la resolución de conflictos poseen una relación negativa.
  
4. En el tercer objetivo específico: relacionado a identificar la influencia de la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco. Se obtuvo que ambas variables tienen un coeficiente de correlación (valor "r") de  $0,567$  y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una influencia positiva moderada, Además, el nivel de significancia es  $0.000$  siendo menor que  $0.05$  indicando que la correlación es significativa. Este resultado demuestra que la dirección encargada de planear, determinar y de disponer de

actividades para que todos los colaboradores puedan cumplirlas, con objetivos de mejorar la calidad de servicio, no está cumpliendo este papel cabalmente, más bien, lo está realizando de manera moderada, pudiendo concluir en el desinterés que posee la dirección de la empresa frente a la tarea de ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planeado.

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Se recomienda al directorio de la empresa Seda Huánuco tomar como referencia la presente investigación puesto que con las condiciones en las que se desarrolla la gestión administrativa ha permitido examinar las dimensiones planteadas y hallar dentro de ellas carencias referidos a la calidad de servicio, las cuales se connotan en las contrastaciones de las hipótesis, y es por ello el recomendar evaluar los procesos y a los responsables en cada área, a partir de esta información establecer de los mecanismos que garantizarán una calidad de servicio eficiente.
2. La Gerencia y la oficina de recurso humanos de seda Huánuco, debe administrar y gestionar cursos de preparación enfocados a los trabajadores, para así desarrollar en ellos comportamientos y actitudes, así como su rendimiento, instituir políticas de personal de renovación con personal joven cerrando las brechas que falten y capacitando para elevar la satisfacción de los clientes.
3. A los directivos se recomienda tomar acciones para establecer a trabajadores de manera rápida y oportunamente en horarios de atención que se adecuen a las jornadas laborales de los usuarios, como la atención en doble turno.
4. 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 se encuentren haciendo filas en la calle, exponiéndose a factores de peligro externo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allan, G. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo y de Servicios del Instituto Superior Pedagógico*. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán.
- Anzola, S. (2011). *Teorías de la gestión administrativa*. México: McGraw Hill.
- Asociación Española para la calidad. (2003). *AEC: Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de <https://www.aec.es>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (26 de 03 de 2015). *El futuro de los servicios de agua y saneamiento en America Latina*. Obtenido de [http://scioteca.caf.com:8080/xmluiprod/bitstream/handle/123456789/798/El%20Futuro%20de%20los%20Servicios%20de%20AyS%20en%20AL%20%28Documento%20para%20Discusi%C3%B3n%29\\_Actualizada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://scioteca.caf.com:8080/xmluiprod/bitstream/handle/123456789/798/El%20Futuro%20de%20los%20Servicios%20de%20AyS%20en%20AL%20%28Documento%20para%20Discusi%C3%B3n%29_Actualizada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonnin, C. J. (1812). *El origen de Ciencia de la Administración*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1817/7.pdf>
- Chiavenato. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia : MC. Graw Gill-HILL/INTERNAMERICANA.
- Chiavenato, I. (2004). *ntroducción a la Teoría General de la Administración*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Cortiñas, J. L. (02 de 09 de 2016). *Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve?* Obtenido de <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Couso. (2005). *Mercadotecnia, el cliente y la venta proactiva*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Dankhe. (1986). *Manual metodológico para el investigador científico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/CLASIFICACION%20DE%20DANKHE%201986.htm>
- De la Lama Enrique, M. (1 de enero de 2009). *Cultura de la calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.gandhi.com.mx › cultura-de-calidad-de-servicio>
- Del Carpio, M. (2013). *La participación ciudadana en el Perú y los principales mecanismos para ejercerla*. lima: San Marcos.
- Diestra, E. y. (2013). *Metodología de la investigación cuasiesperimental*. . Lima : Dany.
- Dolors. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: Esic.
- Drucker, P. F. (03 de 11 de 1990). *INNOVADOR MAESTRO DE LA ADMINISTRACION DE EMPRESAS*. Obtenido de Casa del libro: <https://www.casadellibro.com › libros-ebooks › peter-f-drucker>
- Estrada. (abril de 2007). *Calidad de Servicio* . Mexico: UTP.
- Fisas, V. (2010). *Cultura de Paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Unesco.
- Flores Moran, J. (2016). *Gestión administrativa del agua potable y el saneamiento*. Piura: UAP.

- García Torrejón, L. E. (2018). *Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH Las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018*. Lima: UCV.
- Gómez López, R. (2004). *Evolución Científica y Metodológica de la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-evol/2.4.1.htm>
- González Pérez, J. J. (2014). *La rentabilidad del agua potable en SEDA HUÁNUCO S.A 2001 - 2010*. Huánuco: UNAS.
- González Borja, V. (01 de 08 de 2019). *Gestión de los servicios de agua potable y saneamiento en el sector rural*. Obtenido de [http://www.bvsde.paho.org/bvsaidis/uruguay30/EC06236\\_Gonzalez\\_Borja.pdf](http://www.bvsde.paho.org/bvsaidis/uruguay30/EC06236_Gonzalez_Borja.pdf)
- Griffin, R. y. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. México: CENGAGE.
- Hernández, R., & Fernández, C. y. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hiramoto Hiramoto, F. T. (2002). *Impacto de la tecnología en la gestión de SEDAPAL*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Hooper, J. I. (24 de 03 de 2006). *Risks and benefits of omega 3 fats for mortality, cardiovascular disease, and cancer: systematic review*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>
- Imai. (Marzo de 2008). *Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%201-64.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%201-64.pdf)
- Koontz, H. y. (1996). *Administración una perspectiva global*. México.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Kotler, P. y. (29 de 12 de 2018). *Editorial Pearson Educación*. Obtenido de Marketing (14a ed.): [https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing\\_kotler-armstrong.pdf](https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf)
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Comas: Universidad Cesar Vallejo.
- Lovelock, C. y. (2009). *Marketing de servicios. 6ta Edición*. México D.F.: Editorial Pearson Educación.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Azcapotzalco, México.
- M. Juran, J. (2007). *Metodo Juran: Analisis y planeación de la Calidad*. (MCGrawHill, Ed.) Obtenido de <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Millán, C. y. (2009). *“Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales república de Panamá y Manuelita Sáenz” Universidad Distrital Francisco José de Caldas*. Bogotá: Facultad de Ciencias y Educación. Especialización en Gerencia de Proyectos Educativos.

- Mollinga , P. (2 de 06 de 1998). *On The Waterfront: Water Distribution, Technology and Agrarian Change in a South Indian Canal Irrigation System*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/40218068\\_On\\_The\\_Waterfront\\_Water\\_Distribution\\_Technology\\_and\\_Agrarian\\_Change\\_in\\_a\\_South\\_Indian\\_Canal\\_Irrigation\\_System](https://www.researchgate.net/publication/40218068_On_The_Waterfront_Water_Distribution_Technology_and_Agrarian_Change_in_a_South_Indian_Canal_Irrigation_System)
- Muñiz, L. (2000). *Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica. 3era Edición*.
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *Guías para la calidad del agua potable*. Obtenido de [https://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/dwq/gdwq3\\_es\\_full\\_lowres.pdf](https://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3_es_full_lowres.pdf)
- Pedro, L. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing*.
- Petracci, M. (1998). *La Medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Pheby, J. (14 de 06 de 1988). *Methodology and Economics: A Critical Introduction by John Pheby*. Obtenido de <https://www.amazon.com/Methodology-Economics-Critical-Introduction-1988-06-14/dp/B019TMH502>
- Pinedo Torres, P. N. (2019). *“La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. Tarapoto: UCV.
- Pizzo. (2013). *Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Mexico: ITSON.
- Ponce, F. A. (2017). *“Gestión administrativa y crecimiento de las mypes de calzado en el distrito el porvenir, provincia de trujillo 2016”*. trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ramos, L. (2009). *Manual de medios alternativos de resolución de conflictos*. México.
- Roque Bonilla, J. A. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial “San Martín” – Chiclayo*. Chiclayo: USdS.
- Saleth, R., & Dinar, A. (17 de 11 de 1999). *Water Police*. Obtenido de Institutional changes in global water sector: trends, patterns, and implications: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.12.5362&rep=rep1&type>
- Sampieri. (2015). *Metodología de la Investigación*. mexico.
- Sanchez , C. (1998). *Metodología de la Investigación Científica*.
- SEDA HUANUCO. (2019). *SEDA-HUÁNUCO S.A.* Obtenido de <https://www.sedahuanuco.com/index.php>
- SEDA Huánuco S.A.C. (05 de 20 de 2019). *Empresa Municipal de servicio de agua potable y alcantarillado de Huánuco*. Obtenido de <https://www.sedahuanuco.com/transparencia.php>

- Silva Rodríguez de San Miguel, J. A. (2013). *La gestión del agua y la calidad percibida del servicio*. Bucaramanga: LEBRET.
- Solano Marrojo, M. A. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa SEDA Huanuco, sede central, periodo 2017*. Huánuco: UDH.
- Susanne Padel. (2001). *Conversion to Organic Farming*:. Obtenido de [https://www.supagro.fr/capeye/wp-content/uploads/2nd\\_pilier/Article\\_Conversion\\_AB\\_Padel\\_01.pdf](https://www.supagro.fr/capeye/wp-content/uploads/2nd_pilier/Article_Conversion_AB_Padel_01.pdf)
- Sy Corvo, H. (2010). *Lifeder.com*. Obtenido de Gestión Administrativa: Funciones y Procesos: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Tamayo Tamayo, M. (2003). *Proceso de Investigación Científica*. Mexico: Limusa S.A.
- Taylor, C. &. (2 de mayo - agosto de 1992). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. (U. N. Julho, Ed.) Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Velázquez. (2009). *calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa*. Universidad Nacional de Itapúa.
- 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. Huánuco: UNHEVAL.
- Willy, E. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima-Perú: Biblioteca Nacional.
- Wehrich, K. y. (1994). *Administración. Una perspectiva global*. Obtenido de [https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n\\_14\\_ed\\_-\\_Harold\\_Koontz\\_Wehrich\\_y\\_Cannice](https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Wehrich_y_Cannice)

**A N E X O S**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

| PROBLEMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | MARCO CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DIMENSIONES /INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                         | METODOLOGIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FUENTE                                                                                                                                                                                    | IMPORTAN CIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Problema General</u></p> <p>¿Qué influencia existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Cómo viene influenciando la gestión administrativa en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es la influencia que se da entre la gestión administrativa y la resolución de conflictos de la calidad de servicio de Seda</p> | <p><u>Objetivo General</u></p> <p>Analizar la influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Identificar si la gestión administrativa influye en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p>Determinar si la gestión administrativa influye en la resolución de conflictos de la calidad de servicio de Seda</p> | <p><u>Hipótesis General</u></p> <p>H1: Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p>H0: No existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>H1: La gestión administrativa influye significativamente en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p>H0: La gestión administrativa no influye significativamente en la planeación de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p>H1: La gestión administrativa influye significativamente con la resolución de conflictos de</p> | <p><u>Variable Independiente</u></p> <p><u>Calidad de servicio</u></p> <p>Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en</p> | <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Eficiencia en el servicio.</p> <p>Satisfacción</p> <p>Relevancia en el servicio</p> <p>Uso de Tecnología</p> <p>Satisfacción</p> <p>Servicio Sostenible</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Capacitación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Planeación</p> <p>Objetivos</p> <p>Misión</p> | <p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Aplicada</p> <p><u>Métodos.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Científico.</li> <li>• documental y bibliográfico.</li> <li>• Estadístico</li> </ul> <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>Descriptivo</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>No experimental</p> | <p><u>Primaria</u></p> <p>Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019</p> <p><u>Secundarias</u></p> <p>Actas, documentos de gestión, revistas, informes del INEI.</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 calidad en Seda Huánuco por medio de la gestión administrativa. Además, nos permite establecer contacto con los trabajadores de dicha institución. Tal como menciona Sampieri, 2015 en su libro</p> |

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Huánuco, periodo 2018?</p> <p>¿Cómo ha influenciado la gestión administrativa en la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018?</p> | <p>Huánuco, periodo 2018.</p> <p>Identificar la influencia entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> | <p>la calidad de servicio en Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p>Ho: La gestión administrativa no influye significativamente con la resolución de conflictos de la calidad de servicio en Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p>H1: Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> <p>Ho: No existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la dirección de la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018.</p> | <p>consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización</p> <p><u>Variable Dependiente</u><br/><u>Gestión Administrativa</u><br/>Gestión administrativa 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>Visión</p> <p>Metas</p> <p>Estructura Organizativa</p> <p>Resolución de Conflictos</p> <p>Ambiente Laboral</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Estrategia de solución de conflictos</p> <p>Dirección</p> <p>Productividad</p> <p>Monitoreo</p> <p>Corrección</p> |  |  | <p>metodología de la investigación científica dice:</p> <p>La investigación modela la mente del ser humano y le permite aprender conocimientos nuevos cada vez. p. 97</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Anexo 02: Instrumentos

### Instrumento de medición de la calidad de servicio

Estimado colaborador, el presente instrumento ha sido elaborado con el fin de Diagnosticar la Calidad de Servicio prestada. Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en aras de proporcionar información confiable.

#### Instrucciones generales

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Seleccione únicamente una sola respuesta.

Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

Dicho instrumento estará estructurado por 24 ítems con una escala cualitativa la cual es la siguiente:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

| ÍTEMS O PREGUNTAS                                                                                                        | CRITERIOS |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|                                                                                                                          | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>                                                                                               |           |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>                                                                                  |           |   |   |   |   |
| Como trabajador de SEDA HUÁNUCO Ud. brinda una buena atención al usuario.                                                |           |   |   |   |   |
| En las Instalaciones de SEDA HUÁNUCO, Ud. Brinda el servicio con amabilidad y cortesía.                                  |           |   |   |   |   |
| Consideras que la capacidad de SEDA HUÁNUCO en resolver problemas ante dificultades es adecuada.                         |           |   |   |   |   |
| Como trabajador de SEDA HUÁNUCO el asesoramiento que presta frente a alguna duda o inquietud es la adecuada.             |           |   |   |   |   |
| Los problemas que los usuarios manifiestan respecto al servicio de SEDA HUÁNUCO son resueltos oportunamente.             |           |   |   |   |   |
| Los trabajadores de SEDA HUÁNUCO están prestos y atentos a las inquietudes de los usuarios.                              |           |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Relevancia en el servicio</b>                                                                               |           |   |   |   |   |
| Consideras que la visión de SEDA HUÁNUCO tiene como fin de dar calidad en la atención de los usuarios.                   |           |   |   |   |   |
| El horario de atención para resolver las solicitudes de los usuarios son los adecuados.                                  |           |   |   |   |   |
| Los trabajadores inspiran confianza al atender a los usuarios de SEDA HUÁNUCO.                                           |           |   |   |   |   |
| Las alternativas que brinda SEDA HUÁNUCO en cuanto al servicio, le parecen adecuadas                                     |           |   |   |   |   |
| Considera que los trabajadores de SEDA HUÁNUCO se encuentran capacitados para atender de manera eficiente a los usuarios |           |   |   |   |   |

|                                                                                                                     |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Como trabajador de SEDA HUÁNUCO Ud. hace uso de las tecnologías para agilizar los procesos y tiempos de respuestas. |   |   |   |   |   |
| <i>Dimensión Consistencia en el servicio</i>                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que Ud. desempeña.                                            |   |   |   |   |   |
| Las tareas que lleva a cabo en SEDA HUÁNUCO están acordes con su grado de instrucción                               |   |   |   |   |   |
| Para Ud. SEDA HUÁNUCO aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso por su trabajo realizado.                    |   |   |   |   |   |
| Hay Supervisión directa por parte de SEDA HUÁNUCO que le permita. mejorar su atención oportuna a los Usuarios       |   |   |   |   |   |
| Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo a la cual pertenece.            |   |   |   |   |   |
| Ud. conoce y aplica la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio.                             |   |   |   |   |   |

## Anexo 03: Instrumentos

### Cuestionario gestión administrativa

Estimado colaborador, necesitamos de su amable colaboración, esta Instrumentos de recolección de datos el 9 de diciembre del 2019 es anónima, le agradecemos por su apoyo. Lee cuidadosamente cada pregunta y marca con un aspa (X) la alternativa más apropiada según su criterio.

#### EQUIVALENCIAS

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

| ÍTEMS O PREGUNTAS                                                                                                 | CRITERIOS |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
|                                                                                                                   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>                                                                                     |           |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Planeación</b>                                                                                       |           |   |   |   |   |
| La visión de SEDA HUÁNUCO se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores asuman compromisos |           |   |   |   |   |
| Los objetivos de SEDA HUÁNUCO son claros y precisos para su cumplimiento                                          |           |   |   |   |   |
| La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.                                                  |           |   |   |   |   |
| Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.                                                         |           |   |   |   |   |
| Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.                                           |           |   |   |   |   |
| El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.                                         |           |   |   |   |   |
| En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas.                                                |           |   |   |   |   |
| Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional                                             |           |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Resolución de Conflictos</b>                                                                         |           |   |   |   |   |
| Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.                                                         | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.                                                      |           |   |   |   |   |
| El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.                                              |           |   |   |   |   |
| En la gestión se incentiva el buen clima institucional                                                            |           |   |   |   |   |
| La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada                                                   |           |   |   |   |   |
| Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas                                  |           |   |   |   |   |
| La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.                                 |           |   |   |   |   |

|                                                                                             |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.            |   |   |   |   |   |
| <i>Dimensión Dirección</i>                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDA HUÁNUCO |   |   |   |   |   |
| Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación con SEDA HUÁNUCO                     |   |   |   |   |   |
| Las acciones correctivas se hacen en el acto si esperar órdenes superiores                  |   |   |   |   |   |
| El monitoreo es política de la gestión como una herramienta de mejorar la productividad     |   |   |   |   |   |
| Los trabajadores son conscientes que están siendo monitoreados su desempeño                 |   |   |   |   |   |
| El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados a SEDA HUÁNUCO           |   |   |   |   |   |
| La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDA HUÁNUCO           |   |   |   |   |   |
| La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia su labor                   |   |   |   |   |   |

## Anexo 04: Formato de validación de instrumentos por juicio de experto

### ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del experto: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

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

| DIMENSION                                 | ITEM | RELEVANCIA                                                                                                | COHERENCIA | SUFICIENCIA | CLARIDAD |  |
|-------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|----------|--|
| Dimensión<br>Capacidad de<br>Respuesta    | 1    | En cuanto a la atención que presta el personal, usted se encuentra                                        |            |             |          |  |
|                                           | 2    | En las Instalaciones de SEDA HUÁNUCO, la amabilidad y cortesía de parte de sus trabajadores le han dejado |            |             |          |  |
|                                           | 3    | la capacidad de SEDA HUÁNUCO en resolver problemas ante dificultades presentadas le ha dejado             |            |             |          |  |
|                                           | 4    | Respecto al servicio que presta SEDA HUÁNUCO, usted esta                                                  |            |             |          |  |
|                                           | 5    | En las Instalaciones de SEDA HUÁNUCO el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado   |            |             |          |  |
|                                           | 6    | Al hablar de calidad de atención, usted se siente                                                         |            |             |          |  |
|                                           | 7    | Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo esperado                                                  |            |             |          |  |
|                                           | 8    | Es fácil y rápido obtener respuestas a sus inquietudes                                                    |            |             |          |  |
| Dimensión<br>Relevancia en el<br>servicio | 9    | Considera que la visión de SEDA HUÁNUCO tiene como fin de dar calidad en la atención de los clientes      |            |             |          |  |
|                                           | 10   | El horario de atención para resolver las solicitudes de los clientes le deja                              |            |             |          |  |
|                                           | 11   | La confianza que inspira el personal que atiende, le hace sentir                                          |            |             |          |  |
|                                           | 12   | Las alternativas que brinda SEDA HUÁNUCO en cuanto al servicio, le parecen adecuadas                      |            |             |          |  |
|                                           | 13   | Considera que el personal está lo suficientemente capacitado para atenderlo de manera eficiente           |            |             |          |  |

|                                             |    |                                                                                              |  |  |  |  |
|---------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|                                             | 14 | Es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDA HUÁNUCO                                      |  |  |  |  |
|                                             | 15 | La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas                          |  |  |  |  |
|                                             | 16 | Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras                                       |  |  |  |  |
| Dimensión<br>Consistencia en el<br>servicio | 17 | Existe un Organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña                          |  |  |  |  |
|                                             | 18 | Las tareas que lleva a cabo están acordes con su grado de instrucción                        |  |  |  |  |
|                                             | 19 | La empresa aplica algún sistema de reconocimiento y ascenso                                  |  |  |  |  |
|                                             | 20 | En cuanto al uso y técnicas de atención al cliente, usted se siente                          |  |  |  |  |
|                                             | 21 | Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existentes |  |  |  |  |
|                                             | 22 | Hay Supervisión directa que le permita mejorar su atención oportuna                          |  |  |  |  |
|                                             | 23 | Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo          |  |  |  |  |
|                                             | 24 | Conozco y aplico la misión y visión organizacional basada en la calidad de servicio          |  |  |  |  |

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

\_\_\_\_\_

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

\_\_\_\_\_

Firma y Sello del juez

**ANEXO 5: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nombre del experto: \_\_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_\_

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

| <b>DIMENSION</b>                         |    | <b>ITEM</b>                                                                                                       | <b>RELEVANCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> |
|------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| Dimensión<br>Planeación                  | 1  | La visión de SEDA HUÁNUCO se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores asuman compromisos |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 2  | Los objetivos de SEDA HUÁNUCO son claros y precisos para su cumplimiento                                          |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 3  | La gestión planifica y organiza las actividades con el personal.                                                  |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 4  | Los directivos demuestran capacidad innovadora al futuro.                                                         |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 5  | Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones.                                           |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 6  | El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.                                         |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 7  | En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas.                                                |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 8  | Los directivos asumen retos administrativos para mejora institucional                                             |                   |                   |                    |                 |
| Dimensión<br>Resolución de<br>Conflictos | 9  | Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.                                                         |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 10 | En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.                                                      |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 11 | El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.                                              |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 12 | En la gestión se incentiva el buen clima institucional                                                            |                   |                   |                    |                 |
|                                          | 13 | La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada                                                   |                   |                   |                    |                 |

|                        |    |                                                                                             |  |  |  |  |
|------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|                        | 14 | Los directivos promueven talleres para el mejoramiento de las relaciones humanas            |  |  |  |  |
|                        | 15 | La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.           |  |  |  |  |
|                        | 16 | Se premia al personal cuando asume tareas y obligaciones fuera de sus funciones.            |  |  |  |  |
| Dimensión<br>Dirección | 17 | Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por SEDA HUÁNUCO |  |  |  |  |
|                        | 18 | Se toma acciones que demuestra compromiso y obligación con SEDA HUÁNUCO                     |  |  |  |  |
|                        | 19 | Las acciones correctivas se hacen en el acto si esperar órdenes superiores                  |  |  |  |  |
|                        | 20 | El monitoreo es política de la gestión como una herramienta de mejorar la productividad     |  |  |  |  |
|                        | 21 | Los trabajadores son conscientes que están siendo monitoreados su desempeño                 |  |  |  |  |
|                        | 22 | El comité maneja con eficiencia los recursos financieros asignados a SEDA HUÁNUCO           |  |  |  |  |
|                        | 23 | La gestión delega autoridad al personal por comisiones de trabajo en SEDA HUÁNUCO           |  |  |  |  |
|                        | 24 | La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia su labor                   |  |  |  |  |

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

\_\_\_\_\_

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

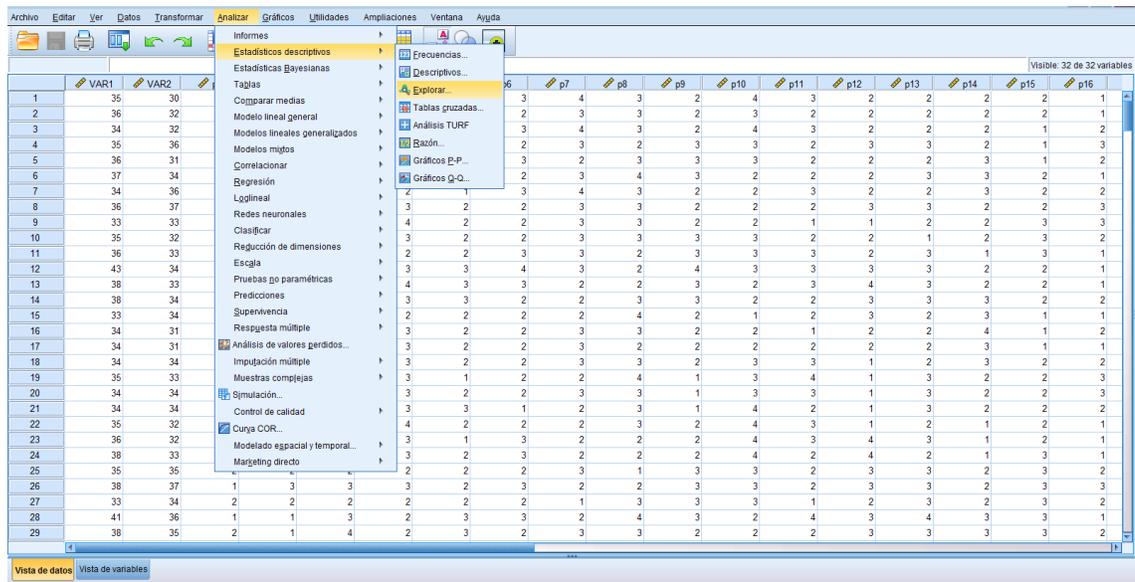
\_\_\_\_\_

Firma y Sello del juez

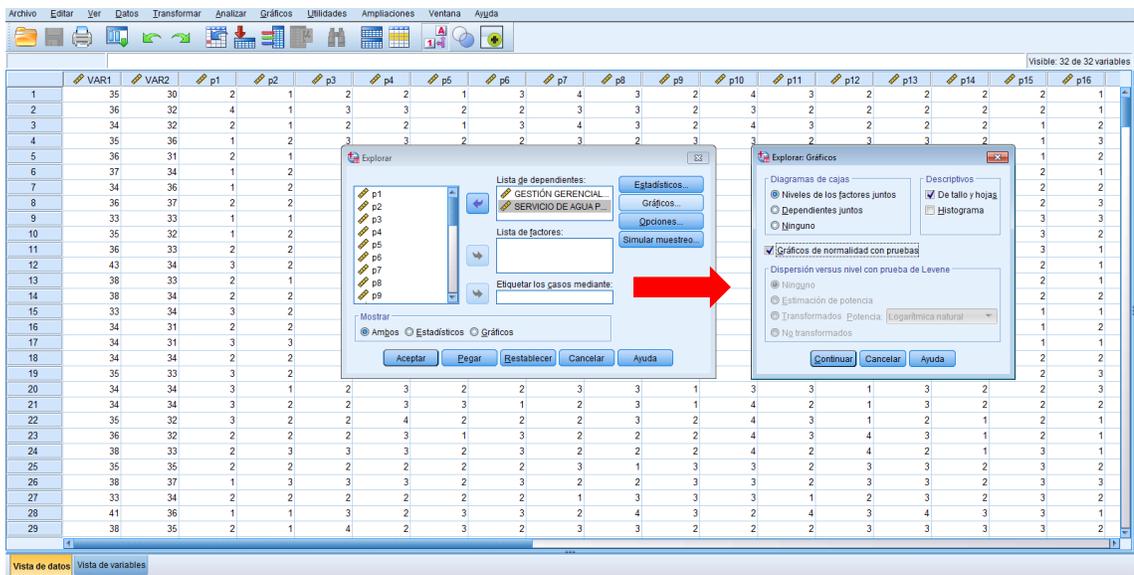
# ANEXO 6: EXPLICACIÓN DEL CRUCE DE INFORMACIÓN CON MUESTRAS INDEPENDIENTES Y OBTENCIÓN DE CUADROS PARA LA PRUEBAS DE HIPOTESIS

- 1er PASOS PARA PROBAR LA NORMALIDAD EN SPSS

Paso1:



Paso2 y 3:



## SALIDA DEL SPSS

|                        | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                        | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | ,293                            | 159 | ,000 | ,789         | 159 | ,000 |
| CALIDAD DE SERVICIO    | ,274                            | 159 | ,000 | ,798         | 159 | ,000 |

P VALUE



Como la muestra 159 trabajadores de SEDA-Huánuco entonces la prueba de normalidad a utilizar es la Kolmogorov-Smirnov, puesto que la muestra es mayor a cincuenta, obteniendo un grado de significancia asintótica bilateral de 0,00 y siendo menor a 0.05 se concluye 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

The screenshot shows the SPSS Statistics Editor de datos interface. The 'Análizar' menu is open, and the 'Pruebas no paramétricas' option is selected. A sub-menu is also open, showing the 'K-S de 1 muestra...' option highlighted. The background shows a data grid with variables VAR1 and VAR2, and a list of statistical tests.

## Paso 2

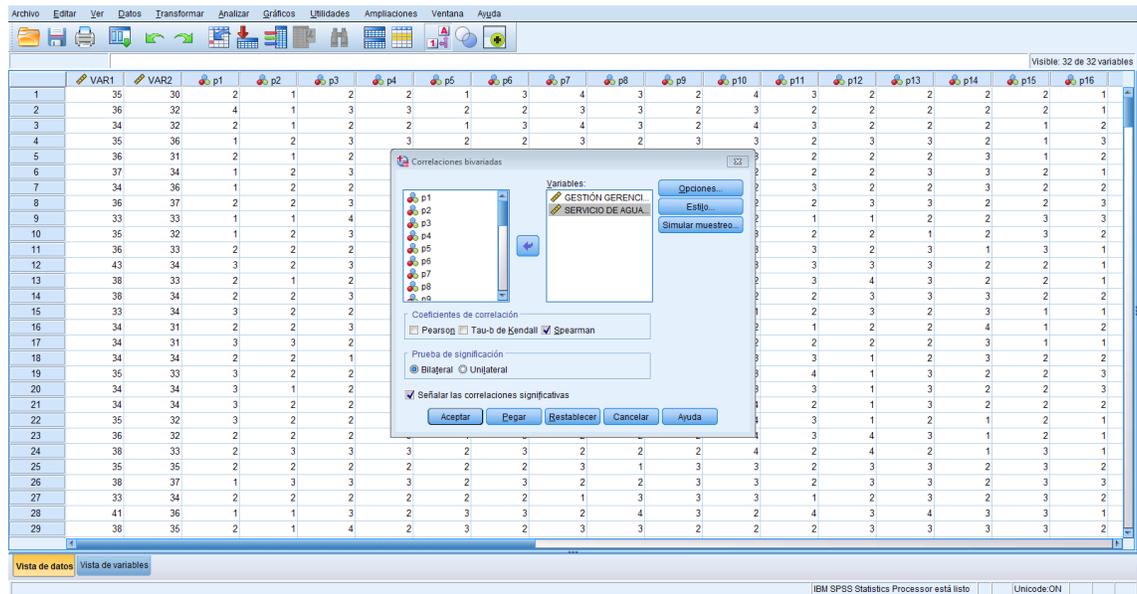
The screenshot shows the SPSS interface with a data grid containing 29 rows and 16 columns (VAR1 to VAR16). A dialog box titled "Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra" is open, showing a list of variables for testing. The variables listed are p1 through p8. The "Distribución de prueba" section has "Normal" selected. Buttons for "Aceptar", "Pegar", "Restablecer", "Cancelar", and "Ayuda" are visible at the bottom of the dialog.

- PASOS PARA ELABORAR LA PRUEBA DE SPEARMAN

## Paso 1:

The screenshot shows the SPSS interface with the "Análizar" menu open. The "Correlación" option is selected, and a sub-menu is visible with "Bivariadas..." selected. The data grid in the background shows the same 29 rows and 16 columns as in the previous screenshot.

## Paso2:



## Resultado de la Prueba de Spearman

|                 |                        | GESTIÓN ADMINISTRATIVA      | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|---------------------|
|                 |                        | IVA                         |                     |
| Rho de Spearman | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Coefficiente de correlación | 1,000               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,085                |
|                 |                        | N                           | 159                 |
|                 | CALIDAD DE SERVICIO    | Coefficiente de correlación | ,085                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,006                |
|                 |                        | N                           | 159                 |

En la tabla se observa que la Rho de Spearman entre Gestión Administrativa y la calidad de servicio, es decir el coeficiente es 0,085 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una influencia positiva muy baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 indicando que la correlación es significativa, y se puede concluir que la gestión administrativa de Seda Huánuco influye muy baja en la calidad de servicio, 2018. Aceptando la hipótesis alterna.

- **EXPLICACIÓN DEL CRUCE DE INFORMACIÓN**

Paso 1:

**La obtención de intervalos en Gestión administrativo y calidad de servicio aplicando la técnica de stanones**

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

- **Media = 57.25 / Desv. Desviación = 3.058**
- **$n1 = 57.25 - 3.058 (0.75) = 55$      $n2 = 57.25 + 3.058 (0.75) = 60$**

**Tabla: Puntuación de cada ítem.**

| Alternativa | Puntaje    |
|-------------|------------|
| PESIMO      | [0 – 55>   |
| REGULAR     | [55 – 60>  |
| OPTIMO      | [60 - +a > |

- **variable calidad de servicio**

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

- **Media = 65.07 / Desv. Desviación = 2.617**
- **$n1 = 65.07 - 2.617 (0.75) = 63$      $n2 = 65.07 + 2.617 (0.75) = 67$**

**Tabla: Puntuación de cada ítem.**

| Alternativa | Puntaje    |
|-------------|------------|
| MALO        | [0 – 63>   |
| REGULAR     | [63– 67>   |
| BUENO       | [67 - +a > |

## Paso 2:

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Processor interface. The 'Transformar' menu is open, and 'Agrupación visual' is selected. The background displays a data grid with 32 variables (VAR1 to VAR16) and 29 rows of data. The status bar at the bottom indicates 'Agrupación visual...' and 'IBM SPSS Statistics Processor está listo'.

## Paso 3:

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Processor interface with the 'Agrupación visual' dialog box open. The dialog box is titled 'Agrupación visual' and shows the following options:

- Lista de variables exploradas: var1
- Variable actual: var1
- Variable agrupada: var1 (Agrupada)
- Mínimo: 50
- Valores no perdidos
- Máximo: 65
- Cuadrícula:
 

| Valor | Etiqueta |
|-------|----------|
| 1     | HIGH     |
| 2     |          |
- Casos explorados: 159
- Valores perdidos: 0
- Botones: Copiar intervalos, De otra variable..., A otras variables..., Crear puntos de corte..., Crear etiquetas, Invertir la escala

The background shows a data grid with 2 variables (var1, var2) and 23 rows of data. The status bar at the bottom indicates 'Vista de datos' and 'Vista de variables'.

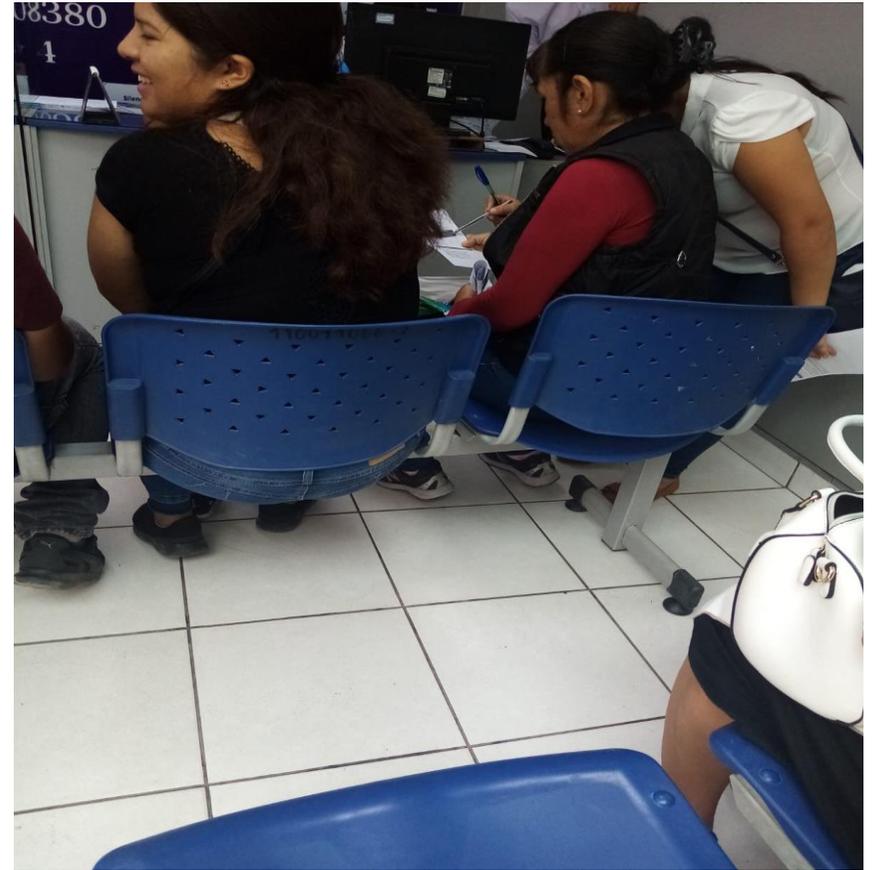
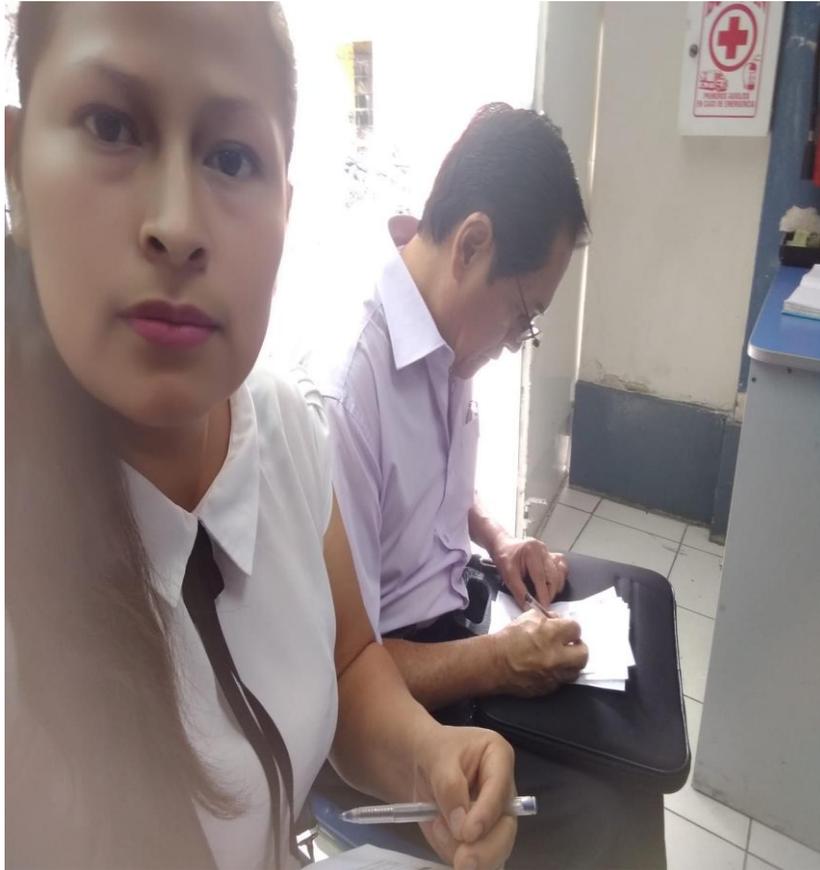
## ANEXO 7: PANEL FOTOGRAFICO



*Presentando el permiso en la empresa SEDA-HUÁNUCO y realizando la aplicación del instrumento.*



*Esperando Y realizando la aplicación del instrumento a los trabajadores de SEDA-HUÁNUCO*



*Esperando Y realizando la aplicación del instrumento a los trabajadores de SEDA-HUÁNUCO*

# ANEXO 6: DATA

| N°  | GESTIÓN ADMINISTRATIVA |    |    |    |    |    |                          |    |    |     |     |     |           |     |     |     |     |     |
|-----|------------------------|----|----|----|----|----|--------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|
|     | Planeación             |    |    |    |    |    | Resolución de conflictos |    |    |     |     |     | Dirección |     |     |     |     |     |
|     | p1                     | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7                       | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13       | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 |
| 1   | 3                      | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3         | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 2   | 3                      | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3         | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 3   | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 4   | 3                      | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 2   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 5   | 3                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   |
| 6   | 3                      | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 4         | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 7   | 2                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4                        | 4  | 4  | 2   | 3   | 3   | 3         | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   |
| 8   | 3                      | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 9   | 3                      | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 3         | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 10  | 3                      | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 11  | 3                      | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4                        | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3         | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 12  | 3                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3                        | 3  | 4  | 3   | 2   | 4   | 3         | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 13  | 3                      | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3                        | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3         | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 14  | 2                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3                        | 3  | 4  | 2   | 4   | 3   | 3         | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 15  | 3                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3                        | 4  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 16  | 2                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3                        | 2  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 17  | 3                      | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 4   | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 18  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 19  | 5                      | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 2   | 3   | 3         | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   |
| 20  | 3                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3         | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 21  | 3                      | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 4  | 4  | 2   | 3   | 4   | 3         | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 22  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3         | 3   | 4   | 4   | 5   | 2   |
| 23  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 24  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 25  | 3                      | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 26  | 2                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3         | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 27  | 3                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3         | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 28  | 2                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3                        | 3  | 4  | 3   | 3   | 2   | 3         | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 29  | 3                      | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 30  | 3                      | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 2   | 3   | 4         | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |
| 31  | 3                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 32  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4                        | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   |
| 33  | 2                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 2   | 3   | 4   | 3         | 4   | 2   | 3   | 5   | 3   |
| 34  | 3                      | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4                        | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 35  | 3                      | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3                        | 3  | 2  | 3   | 3   | 2   | 3         | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 36  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4                        | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 3   | 4   | 2   |
| 37  | 3                      | 5  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 2         | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 38  | 4                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 39  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3                        | 3  | 3  | 2   | 3   | 4   | 3         | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 40  | 2                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 2   | 3   | 4   | 5   | 2   |
| 41  | 3                      | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3         | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   |
| 42  | 3                      | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 43  | 3                      | 5  | 3  | 4  | 1  | 4  | 3                        | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3         | 1   | 2   | 3   | 4   | 4   |
| 44  | 2                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4         | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |
| 45  | 2                      | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 2         | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   |
| 46  | 2                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 4  | 3  | 2   | 3   | 4   | 3         | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   |
| 47  | 3                      | 4  | 2  | 4  | 4  | 1  | 3                        | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| 48  | 2                      | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4                        | 2  | 3  | 2   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   |
| 49  | 3                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                        | 3  | 3  | 2   | 2   | 3   | 2         | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 50  | 2                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3         | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 51  | 2                      | 4  | 4  | 4  | 1  | 3  | 4                        | 4  | 4  | 2   | 3   | 4   | 4         | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 52  | 3                      | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3         | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 53  | 3                      | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3                        | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4         | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 54  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4         | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 55  | 3                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 4   | 2   | 4         | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 56  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3                        | 5  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   |
| 57  | 3                      | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4                        | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4         | 2   | 3   | 4   | 4   | 2   |
| 58  | 3                      | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 59  | 5                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5                        | 4  | 4  | 4   | 2   | 3   | 2         | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 60  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 61  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3         | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 62  | 3                      | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 2   | 4   | 4         | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 63  | 4                      | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 64  | 3                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 4  | 3  | 2   | 4   | 3   | 4         | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   |
| 65  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 5  | 1  | 3                        | 3  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3         | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 66  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 2   | 4   | 4   | 4         | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   |
| 67  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 3   | 2   | 4         | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   |
| 68  | 2                      | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 2   | 4   | 4         | 4   | 2   | 4   | 5   | 2   |
| 69  | 3                      | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 70  | 2                      | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 5  | 4  | 4   | 4   | 2   | 4         | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 71  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3         | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 72  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4         | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   |
| 73  | 3                      | 5  | 2  | 3  | 2  | 1  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 2         | 2   | 4   | 3   | 5   | 3   |
| 74  | 3                      | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4                        | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4         | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 75  | 2                      | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2         | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 76  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4                        | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 77  | 3                      | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 2   | 4   | 3   | 2         | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 78  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4                        | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 4         | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 79  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 4   | 3         | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 80  | 3                      | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 4   | 2   | 4         | 2   | 4   | 4   | 5   | 3   |
| 81  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 2   | 3   | 3   | 3         | 4   | 3   | 3   | 5   | 4   |
| 82  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3                        | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 2         | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   |
| 83  | 4                      | 5  | 3  | 3  | 5  | 1  | 3                        | 5  | 3  | 2   | 3   | 5   | 3         | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   |
| 84  | 3                      | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4                        | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2         | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 85  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 4   | 2   | 4   | 3         | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 86  | 3                      | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3                        | 5  | 4  | 3   | 4   | 3   | 2         | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| 87  | 3                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                        | 3  | 4  | 2   | 2   | 4   | 2         | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 88  | 3                      | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3                        | 4  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3         | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 89  | 5                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 4                        | 4  | 3  | 3   | 2   | 4   | 3         | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   |
| 90  | 3                      | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3                        | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 91  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4                        | 3  | 4  | 3   | 2   | 3   | 4         | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 92  | 2                      | 3  | 3  | 2  | 4  | 1  | 3                        | 3  | 4  | 2   | 3   | 3   | 1         | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 93  | 3                      | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3         | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   |
| 94  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3                        | 4  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 95  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3         | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 96  | 2                      | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3         | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   |
| 97  | 3                      | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3         | 2   | 3   | 3   | 5   | 3   |
| 98  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3                        | 3  | 3  | 3   | 4   | 2   | 3         | 2   | 3   | 3   | 5   | 4   |
| 99  | 3                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3                        | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3         | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |
| 100 | 3                      | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4                        | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 101 | 3                      | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4                        | 4  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3         | 4</ |     |     |     |     |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 105 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 106 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 107 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 108 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |   |
| 109 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 110 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 |   |
| 111 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 112 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 113 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |   |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 |   |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 116 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |   |
| 117 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 |   |
| 119 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 121 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 123 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |   |
| 124 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |   |
| 125 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |   |
| 126 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 127 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 |   |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |   |
| 129 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 130 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 131 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 132 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| 133 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |   |
| 134 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 |   |
| 135 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 136 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |   |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 140 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 141 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |   |
| 142 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 143 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 |   |
| 144 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 145 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 146 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 147 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 148 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 |   |
| 149 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 |   |
| 151 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 152 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |   |
| 153 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |
| 154 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 155 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 156 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 157 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 158 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |   |
| 159 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |



**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE ECONOMÍA**  
**LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD**  
**RESOLUCION N° 026-2020-UNHEVAL-FE-D**



Cayhuayna, 17 de febrero de 2020

**VISTO:**

Los documentos que se acompañan en tres (03) folios, más 04 espiralados con el borrador de tesis;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 052-2016-UNHEVAL-CEU, de fecha 26.AGO.2016, se resuelve proclamar y acreditar a partir del 02.SET.2016 hasta el 01.SET.2020, a los Decanos de las 14 facultades de la UNHEVAL, siendo el Dr. Victor Pedro CUADROS OJEDA el Decano de la Facultad de Economía;

Que, el Art. 19° del Reglamento General de Grados y Títulos dice: “El Jurado de Tesis tendrá la responsabilidad de dictaminar en un plazo que no exceda los quince (15) días hábiles, acerca de la suficiencia del trabajo. ...”;

Que, con Resolución N° 678-2019-UNHEVAL-FE-D, de fecha 12.NOV.2019, se aprueba el Proyecto de Tesis colectivo titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SEDA HUÁNUCO, PERIODO 2018**”, presentado por los bachilleres en Economía **Kimberly Berenice BERRIOS MALPARTIDA, Saly Luz RAMIREZ HUARANGA**;

Que, con solicitud en FUT N° 523514, de fecha 29.ENE.2020, presentado por los bachilleres en Economía **Kimberly Berenice BERRIOS MALPARTIDA, Saly Luz RAMIREZ HUARANGA**, solicitando designación de Jurado de Tesis colectivo, adjuntando los documentos según reglamento y cuatro ejemplares de su borrador de tesis espiralado;

Que, con INFORME N° 002-2020-UNHEVAL/FE-LLCA-AT, de fecha 29.ENE.2020, la Asesora de tesis, docente **Mg. Lourdes Lucila CÉSPEDES AGUIRRE**, manifiesta que el borrador de tesis colectivo titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SEDA HUÁNUCO, PERIODO 2018**”, presentado por los bachilleres en Economía **Kimberly Berenice BERRIOS MALPARTIDA, Saly Luz RAMIREZ HUARANGA**, se encuentra en condiciones de ser aprobado;

Estando a las atribuciones conferidas al Decano por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad.

**SE RESUELVE:**

1° **DESIGNAR**, a los Miembros del Jurado de Tesis colectivo titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SEDA HUÁNUCO, PERIODO 2018**”, presentado por los bachilleres en Economía **Kimberly Berenice BERRIOS MALPARTIDA, Saly Luz RAMIREZ HUARANGA**, integrado por los docentes:

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| Dr. Lorenzo PASQUEL LOARTE           | PRESIDENTE  |
| Dra. Janeth TELLO CORNEJO            | SECRETARIO  |
| Mg. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ | VOCAL       |
| Mg. Roque VALDIVIA JARA              | ACCESITARIO |

2° **DAR A CONOCER** la presente Resolución a los Miembros del Jurado de Tesis, para que dictaminen acerca de la suficiencia del trabajo, y a los interesados.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Victor P. CUADROS OJEDA  
DECANO

**DISTRIBUCION:**

Jurados (04) /Interesados(02)/Archivo  
dov/Sec.



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE ECONOMÍA**



LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD  
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL PARA OTORGAMIENTO DEL  
TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

En la ciudad de Huánuco a los 01 días del mes de Octubre del 2020, siendo las 10.00am., se reunieron en la Plataforma de Videoconferencia de sustentación virtual: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=mbcbcb4116ab70cd990d1494f18a15cb3>, los Miembros Integrantes del Jurado Examinador de la Tesis colectiva titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE SEDA HUÁNUCO, PERIODO 2018", presentado por los Bachilleres de Economía Kimberly Berenice BERRIOS MALPARTIDA y Saly Luz RAMIREZ HUARANGA, Aprobada con RESOLUCIÓN N° 678-2019-UNHEVAL-FE-D, procediendo a dar inicio el acto de sustentación virtual para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA, siendo los Miembros del Jurado los siguientes docentes:

|                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| Dr. Lorenzo PASQUEL LOARTE           | PRESIDENTE  |
| Dra. Janeth TELLO CORNEJO            | SECRETARIO  |
| Mg. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ | VOCAL       |
| Mg. Roque VALDIVIA JARA              | ACCESITARIO |

Asesor de Tesis: Mg. Lourdes Lucila CÉSPEDES AGUIRRE (Resolución N° 414-2019-UNHEVAL-FE-D)

Finalizada la sustentación virtual de la Tesis, el Jurado procedió a deliberar y verificar, habiendo obtenido el siguiente calificativo:

| Apellidos y Nombres del Tesista      | 1er. Miembro | 2do. Miembro | 3er. Miembro | Promedio Final |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| BERRIOS MALPARTIDA Kimberly Berenice | 16           | 16           | 16           | 16             |
| RAMIREZ HUARANGA Saly Luz            | 16           | 16           | 16           | 16             |

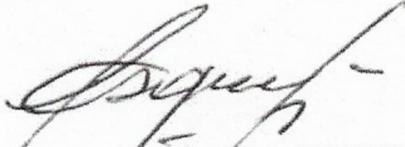
Que de acuerdo al Art. 32° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, tiene el equivalente a ...Bueno

OBSERVACIONES:

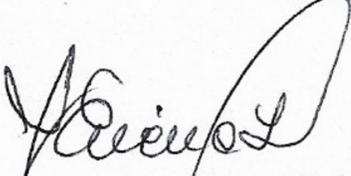
.....

.....

Se dio por concluido el acto de sustentación virtual a horas...11.05am....en fe de lo cual firmamos.

  
 Dr. Lorenzo PASQUEL LOARTE  
 PRESIDENTE

  
 Dra. Janeth L. TELLO CORNEJO  
 SECRETARIO

  
 Mg. Isidro Teodolfo ENCISO GUTIERREZ  
 VOCAL



## ANEXO 2

### AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

#### 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: BERRIOS MALPARTIDA, Kimberly Berenice

DNI: 76794975

Correo electrónico: kimi\_bbm@hotmail.com

Teléfonos: Casa \_\_\_\_\_ Celular 949877831 Oficina \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: RAMIREZ HUARANGA, Saly Luz

DNI: 47099761

Correo electrónico: Salvr10@gmail.com

Teléfonos: Casa \_\_\_\_\_ Celular 960 360 945 Oficina \_\_\_\_\_

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| <b>Pregrado</b> |                 |
| Facultad de:    | <u>ECONOMIA</u> |
| E. P. :         | <u>ECONOMIA</u> |

Título Profesional obtenido:

ECONOMISTA

Título de la tesis:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS

DE SEDA HUÁNUCO, PERIODO 2018”



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABLE DEL REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL UNHEVAL

VERSION

FECHA

PAGINA

OFICINA DE BIBLIOTECA CENTRAL

0.0

25/10/2019

2 de 2

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor(es):

| Marcar "X" | Categoría de Acceso | Descripción del Acceso                                                                                          |
|------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| X          | PÚBLICO             | Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio. |
|            | RESTRINGIDO         | Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo                |

Al elegir la opción "Público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web [repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe), por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya(n) marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

---



---

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

- ( ) 1 año  
 ( ) 2 años  
 ( ) 3 años  
 ( ) 4 años

Luego del período señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma:

10/11/2020

Firma del autor y/o autores:

BERRIOS MALPARTIDA, KIMBERLY  
 BERENICE  
 DNI: 76794975

Saly Luz Ramirez Muraranga  
 DNI: 47099761