

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“Gestión de calidad y servicio al cliente en la EPS Seda  
Huánuco S.A. sucursal Leoncio Prado - 2023”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: Blas Ortega, Beatriz Estefani

ASESORA: Coronado Chang, Liliana Victoria

HUÁNUCO – PERÚ

2023



# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( x )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título  
Profesional de Licenciada en Administración  
de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( x )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

# D

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 75900851

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 23015516

Grado/Título: Magister en gestión pública

Código ORCID:0000-0002-7050-4277

**DATOS DE LOS JURADOS:**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002- 4305-7758
2	Flores Lucero, Raphael Juan	Maestro en gestión y negocios, con mención en marketing	22486741	0009-0002- 8837-579X
3	Arana Cárdenas, Sergio Martin	Doctor en gestión pública y governabilidad	45946938	0000-0002- 3023-1542

# H

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Tingo María, siendo las **19:15 horas del día 15 del mes de diciembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	<b>(Presidente)</b>
Mtro. Rafael Juan Flores Lucero	<b>(Secretario)</b>
Mtro. Sergio Martin Arana Cardenas	<b>(Vocal)</b>

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1810-2023-D-FCOMP-PAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A. SUCURSAL LEONCIO PRADO-2023"**, presentada por la Bachiller, **BLAS ORTEGA, Beatriz Estefani**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

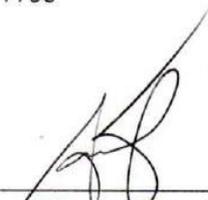
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 Quince y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 19:40 horas del día **15 del mes de diciembre del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
N° DNI 7750878  
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. Rafael Juan Flores Lucero  
N° DNI 22486741  
Código ORCID: 0009-0002-8837-579X  
**SECRETARIA**

  
Mtro. Sergio Martin Arana Cárdenas  
N° DNI 45946938  
Código ORCID: 0000-0002-3023-1542  
**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO** Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang, asesor(a) del **P.A. Administración de Empresas** y designado(a) mediante documento: Resolución N° 1595-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del estudiante(s) **BLAS ORTEGA, Beatriz Estefani**, del proyecto de investigación titulada: “**GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A. SUCURSAL LEONCIO PRADO - 2023**”.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Huánuco 29 de Enero de 2024



Mg. Adin, Liliana V. Coronado Chang  
CLAD. 02448

CORONADO CHANG LILIANA VICTORIA  
DNI N° 23015516  
Código Orcid N° 0000-0002-7050-4277

## INFORME DE TESIS BLAS ORTEGA BEATRIZ

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Cañete</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uasb.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.gestiopolis.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



Mg. Adm. Liliana V. Coronado Chang  
GLAD. 02448

CORONADO CHANG LILIANA VICTORIA  
DNI N° 23015516  
Código Orcid N° 0000-0002-7050-4277

## **DEDICATORIA**

Este proyecto dedico a mi gran esfuerzo y ánimos que he transcurrido cada siglo, me dará la motivación de sobresalir al mundo laboral, para ser buena persona.

Le dedico con mucho cariño a mi Mamá que es padre y madre para mí y también a toda familia por las fortalezas que me brindan y la ayuda incondicional hacia mi carrera profesional, por estar siempre conmigo que para mí ellos son más importante, ante todo.

Por enseñarme buenos pasos a seguir, aunque se presente dificultades en la vida siempre tener la moral en alto y saberlo afrontar para llegar al éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme fortalezas a seguir adelante, siempre rezare dando gracias por guiarme al camino de la luz, por proteger de mi familia, siempre estaré agradecida, él ser único y supremo que amaré siempre.

A mi mamá Verónica Blas y a mi mamita Elfuncia Ortega Soto por apoyarme en mi carrera profesional, siempre agradecidas con ellas.

A la EPS SEDA HUÁNUCO S.A., Tingo María por brindarme información para elaborar el proyecto.

A la Universidad de Huánuco que plantean nuevos roles de enseñanzas que nos puedan ofrecer para darnos las mejores herramientas de estudios profesionales.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPITULO II.....	20
MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD.....	25
2.2.2. SERVICIO AL CLIENTE.....	31

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	35
2.4.	HIPÓTESIS.....	36
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	36
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	36
2.5.	VARIABLES .....	36
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	36
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	37
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	38
CAPITULO III.....		40
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....		40
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	40
3.1.1.	ENFOQUE .....	40
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	40
3.1.3.	DISEÑO .....	41
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	41
3.2.1.	POBLACIÓN .....	41
3.2.2.	MUESTRA.....	41
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	42
3.3.1.	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	44
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	44
CAPÍTULO IV.....		45
RESULTADOS.....		45
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	45
4.1.1.	GESTIÓN DE CALIDAD.....	45
4.1.2.	SERVICIO AL CLIENTE.....	55
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS...65	
4.2.1.	PRUEBA DE NORMALIDAD GESTIÓN DE CALIDAD – SERVICIO AL CLIENTE .....	65
4.2.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	65
4.2.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	67
CAPÍTULO V.....		70
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		70

5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	70
CONCLUSIONES .....	73
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	76
ANEXOS.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	38
Tabla 2 ¿Considera usted que la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad? .....	45
Tabla 3 ¿Considera usted que hay una buena comunicación con el trabajador?.....	46
Tabla 4 ¿Considera usted que hay una buena calidad de servicio? .....	47
Tabla 5 En oficina, el personal le atiende a usted rápido y bien hecho .....	48
Tabla 6 El servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que usted esperaba, siempre satisface sus expectativas.....	49
Tabla 7 ¿Considera usted que el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función? .....	50
Tabla 8 ¿Considera usted que la Empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos de los clientes? .....	51
Tabla 9 ¿Considera usted que el personal está pendiente de las necesidades o inquietudes? .....	52
Tabla 10 ¿Se siente satisfecho con el servicio que ofrece la empresa?.....	53
Tabla 11 La empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento	54
Tabla 12 ¿Cuándo se presenta un problema, la empresa Seda Huánuco muestra un interés de solucionarlo? .....	55
Tabla 13 Los precios del agua, que Figuran en su recibo, son justos .....	56
Tabla 14 La cantidad de agua que llega a su domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua).....	57
Tabla 15 ¿Considera usted que el trabajador ofrece un servicio personalizado?.....	58
Tabla 16 ¿Considera usted que el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos? .....	59
Tabla 17 ¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?.....	60
Tabla 18 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran un servicio eficiente? .....	61

Tabla 19 ¿Considera usted que el trabajador les transmite confianza al momento de atender? .....	62
Tabla 20 ¿La empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio a sus clientes? .....	63
Tabla 21 ¿Considera usted que se siente seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa? .....	64
Tabla 22 Prueba de normalidad.....	65
Tabla 23 Correlaciones.....	66
Tabla 24 Correlación de la hipótesis general.....	66
Tabla 25 Correlación de la hipótesis específica 1 .....	67
Tabla 26 Correlación de la hipótesis específica 2 .....	68
Tabla 27 Correlación de la hipótesis específica 3.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera usted que la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad? .....	45
Figura 2 ¿Considera usted que hay una buena comunicación con el trabajador?.....	46
Figura 3 ¿Considera usted que hay una buena calidad de servicio?.....	47
Figura 4 En oficina, el personal le atiende a usted rápido y bien hecho .....	48
Figura 5 El servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que usted esperaba, siempre satisface sus expectativas.....	49
Figura 6 ¿Considera usted que el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función? .....	50
Figura 7 ¿Considera usted que la Empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos de los clientes? .....	51
Figura 8 ¿Considera usted que el personal está pendiente de las necesidades o inquietudes? .....	52
Figura 9 ¿Se siente satisfecho con el servicio que ofrece la empresa? .....	53
Figura 10 La empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento	54
Figura 11 ¿Cuándo se presenta un problema, la empresa Seda Huánuco muestra un interés de solucionarlo? .....	55
Figura 12 Los precios del agua, que Figuran en su recibo, son justos .....	56
Figura 13 La cantidad de agua que llega a su domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua).....	57
Figura 14 ¿Considera usted que el trabajador ofrece un servicio personalizado?.....	58
Figura 15 ¿Considera usted que el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos? .....	59
Figura 16 ¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?.....	60
Figura 17 ¿Considera usted que los trabajadores demuestran un servicio eficiente? .....	61
Figura 18 ¿Considera usted que el trabajador les transmite confianza al momento de atender?.....	62

Figura 19 ¿La empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio a sus clientes? .....	63
Figura 20 ¿Considera usted que se siente seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa? .....	64

## RESUMEN

La presente investigación formuló la siguiente interrogante ¿De qué manera la Gestión la Calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023?, como hipótesis se plantió: la gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023. En la metodología de la investigación que se desarrollo es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental. La población fueron la totalidad de clientes de la EPS Seda Huánuco SA y la muestra se obtuvo a través del muestreo de tipo probabilístico que determinó a 382 clientes a encuestar, se utilizó el cuestionario de preguntas como instrumentos para la recolección de datos. Los resultados obtenidos fueron analizados, procesados con la prueba estadística Rho de Spearman e indican que existe relación entre ambas variables con una correlación positiva alta 0,732. Así mismo, la significancia bilateral de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo 0,05 que es el margen de error, por lo cual se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna se concluyó que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023. Así también tenemos los coeficientes de correlación según hipótesis específicas señalando lo siguiente: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. La relacion significativa de planificación de la calidad y servicio al cliente su correlación muestra un valor de 0,316 positiva baja aceptando la hipótesis de estudio, el control de la calidad y servicio al cliente tienen el coeficiente de correlación de un valor de 0.540 positiva moderada aceptando dicha hipótesis y la mejora de la calidad y servicio al cliente tienen una correlación de un valor de 0.358 aceptando la hipótesis de estudio.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, servicio al cliente, planificación de la calidad, control de la calidad, mejora de la calidad y Entidades Públicas.

## ABSTRACT

This research the following question was formulated: How is Quality Management related to customer service at EPS Seda Huánuco S.A.? Leoncio Prado Branch-2023?, the hypothesis was raised: quality management is significantly related to customer service at EPS Seda Huánuco S.A. Leoncio Prado Branch-2023. The research methodology that was developed is of an applied type, with a quantitative approach, a descriptive-correlational level and a non-experimental design. The population was all clients of the EPS Seda Huánuco SA and the sample was obtained through probabilistic sampling that calculated 382 clients to be surveyed, the question questionnaire was used as instruments for data collection. The results obtained were analyzed, processed with Spearman's Rho statistical test and indicate that there is a relationship between both variables with a high positive classification of 0.732. Likewise, the bilateral significance of 0.000 is lower than the working significance of 0.05, which is the margin of error, which is why the null hypothesis is rejected, accepting the alternative hypothesis, it is concluded that quality management is significantly related to the service. to the client at EPS Seda Huánuco S.A. Leoncio Prado Branch - 2023. We also have the evaluation coefficients according to specific hypotheses indicating the following: quality planning, quality control and quality improvement. The significant relationship between quality planning and customer service, its correlation shows a low positive value of 0.316, accepting the study hypothesis, quality control and customer service have the classification coefficient of a moderate positive value of 0.540, accepting said hypothesis and the improvement of quality and customer service have a compensation value of 0.358 accepting the study hypothesis.

Keywords: Quality management, customer service, quality planning, quality control, quality improvement and Public Entities.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis lleva como título Gestión de calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023. La gestión de calidad es un punto muy importante para las empresas hoy en día es una tendencia excelente para el servicio primordial que se va satisfacer necesidades al cliente, proporcionando la confianza adecuada en el momento dado o realizado, es decir controlan todos los procesos de la organización que regulan a la empresa, que es lo que regulan los estándares de calidad ya sea en los productos o servicios y por otra parte el servicio es ofrecer, brindar al cliente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias ya sea cuando adquiere algo intangible. Ya sea para toda empresa pública o privada tener una buena calidad es una condición que debe tener toda empresa para conseguir mayor rendimiento en sus actividades y durabilidad, es de interes actual ya que para el entorno se debe superar a la competencia, ofreciendo servicio de calidad y sobre todo que los trabajadores tengan un proposito en su funcion satisfaciendo las necesidades de los clientes mojarando continuamente. Es por ello que hizo la formulación de pregunta de investigacion ¿De qué manera la Gestión la Calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023?, se muestra como objetivo determinar de qué manera la Gestión de Calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario, que se aplicó a los clientes que forman parte de la empresa Seda Huánuco SA en Leoncio Prado.

A continuación, se da a conocer como se ha desarrollado el presente trabajo de investigación:

En el capítulo I, descripción del problema, presentando la problemática que se identificó para el desarrollo de la investigación, asimismo, se identificó el problema general y el problema específico, también se detallan los objetivos generales y específicos y por último se realizó la justificación, las limitaciones y viabilidad de la investigación. En el capítulo II, se encuentra el marco teórico, presentando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas,

definiciones conceptuales, hipótesis, variables y la operacionalización de variables. En el capítulo III, se encuentra la metodología de la investigación como el tipo, enfoque, alcance o nivel y diseño de la investigación, la población y muestra que fue estudiada, así también como las técnicas e instrumento de recolección de datos. En el capítulo IV, comprende los resultados obtenidos de las técnicas empleadas en la investigación, siendo presentadas mediante Tablas y Figuras con sus respectivas interpretaciones. En el capítulo V, evidencia la discusión de los resultados obtenidos, siendo comparados con los antecedentes y contrastados con las bases teóricas. Finalmente se encontrará las conclusiones y las recomendaciones, del mismo modo se presenta las referencias bibliográficas que se empleó para la investigación y los anexos correspondientes.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACION

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, el suministro público de agua en México no se ha implementado plenamente porque no toda la población tiene acceso o posee agua diariamente. El suministro líquido en México está plagado de una variedad de problemas, incluido el uso excesivo de los acuíferos, problemas con el sistema de distribución de agua, contaminación y falta de regulación, los usos pueden ser domésticos, comerciales o industriales y las tarifas de uso doméstico se determinan en base a un consumo de 30 m<sup>3</sup> y aumentan como consecuencia de problemas inflacionarios (García, 2018). En Colombia, la mala calidad del agua ha generado disputas por su uso debido a los problemas de contaminación. Esto significa que la calidad del agua en grandes áreas y ríos, se están utilizando sin cumplir con los estándares de calidad requeridos para uso humano. El deterioro de la calidad del agua superficial y subterránea en el país se debe a varias causas y fuentes de contaminación. Estos incluyen retrasos en el mantenimiento de los sistemas de agua, alcantarillado y tratamiento de agua doméstica (Camacho, 2020).

A nivel nacional, las empresas que ofrecen servicios de agua potable en el Perú deben garantizar que la población reciba un acceso adecuado a agua limpia, de calidad y a precios razonables, independientemente de su fuente de suministro. SUNASS, el ente regulador que supervisa el servicio prestado por las EPS en Perú, enfatiza la importancia de una gestión efectiva dentro del marco regulatorio de saneamiento. Esto es particularmente significativo en el país donde participan empresas de alcantarillado sanitario. La Ley General de Saneamiento (D.S. 09-95) exige que la EPS cuente con la organización, los recursos, el personal y la experiencia necesarios para administrar, operar y mantener el sistema de manera adecuada, eficaz, eficiente y de alta calidad. La ley también estipula que las EPS deben contar con un sistema de información integrado capaz de brindar información verdadera, exacta y actualizada en todos sus aspectos. Se refiere a las actividades de las

empresas de servicios faciliten la supervisión en todas sus operaciones, la toma de decisiones y el cumplimiento de la normatividad establecida (Sunass, 2004). Los problemas de gestión de las EPS son evidentes, provocan deficiencias: en la calidad del agua potable; continuidad de la prestación del servicio (a veces el servicio se brinda solo por horas, no se brinda servicio personalizado); Los usuarios se quejan de la mala calidad del agua potable y de problemas de gestión como (retrasos en los pagos), precios inflados y tratamiento inadecuado del agua. etc. Todos estos problemas reducen la calidad del servicio al cliente. Por otro lado, existen problemas de gestión con las EPS, como el cobro (tasas de morosidad), y muchas veces los montos tarifarios no son suficientes para cubrir los costos de operación y mantenimiento y realizar las inversiones necesarias para mejorar los servicios. Las empresas en el Perú están enfocadas principalmente en la gestión de la calidad. Por lo tanto, se observan altas expectativas en los clientes, las empresas deben esforzarse constantemente por captar clientes y satisfacer sus necesidades, es un objetivo clave para las empresas de servicios, lo que incluye brindar servicios confiables pero seguros que garanticen que el cliente se sienta cómodo, recibiendo una atención personalizada. Esto se logra a través de los comentarios de los clientes (Roselló, 2017).

La gestión de calidad en el sector Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado, Tingo María no es una tarea fácil para la empresa y para los trabajadores, ya que, apuesta por adecuar procesos de acuerdo a una serie de estándares, que demuestren compromiso alto en cumplir con las necesidades de los clientes, de tal manera si hay una buena gestión de calidad, habrá un buen servicio hacia los clientes. En el ámbito local la EPS Seda Huánuco S.A brinda el servicio de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía de Tingo María, quienes estas personas exigen de un buen servicio, aparte que se puedan presentar problemas como errores o fallas (recibo elevado), corte de agua, mala calidad de servicio, no hay una buena información y comunicación hacia los clientes, se presentan quejas o reclamos, cuando los clientes tienen problemas, muchas veces la empresa no da con las soluciones que se espera, los clientes en muchas oportunidades sus dudas no son respondidas; por la falta de comunicación y comprensión

hacia ellos conduce a problemas en torno a la confiabilidad, seguridad y certidumbre, por lo que los clientes consideran que están siendo mal atendidos, mal servicio, por eso se planteó la gestión de calidad para dar las soluciones a todo, para evitar eso el trabajador debe estar pendiente en su función, atento, haciendo lo correcto y escuchando al cliente. Finalmente, es imprescindible que la EPS seda Huánuco S.A. y sus empleados conozcan las inquietudes de sus clientes prestando atención y mostrando su interés en brindar un servicio adecuado para evitar inconvenientes al momento de atender a los clientes o durante el proceso de pago.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la Gestión la Calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023?

### **1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO**

- ¿De qué manera la planificación de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023?
- ¿De qué manera el control de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023?
- ¿De qué manera la mejora de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera la Gestión de Calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023.

### **1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Determinar de qué manera la planificación de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023.
- Determinar de qué manera el control de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023
- Determinar de qué manera la mejora de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

En el presente estudio se desarrolló de manera teórica, sobre la gestión de calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. este trabajo permitió desarrollar o conocer diferentes bases teóricas, definiciones sustentadas por distintos autores que definan las dos variables de estudio, de esta manera se recopiló información sobre el tema, nutriendo así la investigación con orden.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

El trabajo de Investigación estuvo orientado en lo práctico, porque permitió dimensionar y aclarar los problemas existentes sobre el tema y se explicó de manera práctica las causantes que están influenciando de manera negativa en el buen servicio hacia los clientes y a base de ello poder dar recomendaciones beneficiosas que pueda servir para investigaciones futuras.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Se utilizó herramientas técnicas como la encuesta y el instrumento de cuestionario para desarrollar la investigación y obtener resultados de

la población que fueron elegidos para la presente investigación con el objetivo de sacar conclusiones y recomendaciones que serán de utilidad en otros estudios relacionados con el tema.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La falta de disponibilidad de tiempo por razones laborales y la falta de interés de algunos trabajadores de la empresa en brindar información necesaria.

### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El proyecto de investigación fue viable, porque se obtuvo los recursos económicos necesarios para el proceso y se contó con el apoyo de los clientes para la debida información auténtica y responder a las herramientas de recopilación de datos.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Lucero (2020) en su tesis titulada “Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito”, mencionó que el objetivo de la investigación es analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios automotrices en el Norte de Quito, proponiendo un modelo genérico de gestión de calidad, teniendo como metodología el método exploratorio-descriptivo, se presentó los resultados de las entrevistas realizadas, resaltando y asociando ideas, características y respuestas comunes entre las empresas entrevistadas. A pesar de ser un estudio cualitativo el uso de graficas porcentuales permitirá observar y comprender la tendencia y peso de las respuestas. Se concluye que el objetivo principal del estudio es analizar el modelo de gestión de calidad utilizado por una PYME de servicios de automóviles en el norte de Quito. Las pequeñas y micro empresas de servicios de automóviles del norte de Quito no cuentan con un modelo de gestión de calidad y no están sujetas a ningún modelo estandarizado, pero estas empresas tienen una política de calidad y fidelización que brinda servicios basados en la satisfacción del cliente.

Cevallos (2022) en su tesis titulada “Propuesta de diseño de un modelo de gestión de la calidad, basado en NTE INEN-ISO 9001:2016, para microempresas que prestan servicios de limpieza”, mencionó que el objetivo de la investigación es proponer el diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en NTE INEN-ISO 9001:2016, para el área de operaciones de la empresa Grupo Terra SAS, teniendo como metodología es de tipo cualitativa, los métodos a aplicarse serán el descriptivo y exploratorio, con respecto a los resultados la empresa

planteó realizar una revisión de los procesos internos de gestión, tomando en consideración los requisitos de la Norma NTE INEN-ISO 9001:2016, después de haber verificado cada uno de los procesos de la organización se aprecia que existe la necesidad de estandarizar algunos procedimientos e implementar otros, por lo tanto se ha realizado, con el fin de fortalecer la estructura de la organización, tomando en consideración el compromiso de la alta dirección y de sus colaboradores quienes pueden convertirse en aspectos claves, para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para que a futuro vea los resultados de mejora en la organización. Se concluye que para Grupo Terra S.A.S. el plan de diseño, basado en el modelo de gestión de calidad de la norma NTE INEN-ISO 9001:2016, aporta valor diferenciado en la prestación de servicios de higiene ambiental al área operativa, y su concepto es impulsar la ejecución. La calidad del servicio en cada tarea finalmente será capaz de alcanzar un grado satisfactorio de aceptación y así afectar significativamente la imagen de la organización.

Pai (2022) en su tesis titulada “Modelo de gestión de calidad-SERVQUAL para mejorar la atención del cliente”, mencionó que el objetivo de la investigación es diseñar un Modelo de Gestión de Calidad, para mejorar el servicio de atención al cliente, con el fin de responder a sus necesidades, inquietudes y expectativas del mismo en la ASP – B, teniendo como metodología se tomó en cuenta el estudio descriptivo, se obtuvo como resultado que se formulará un Modelo de Gestión de Calidad - SERVQUAL en el Servicio de Atención al Cliente, a partir de los elementos identificados en la investigación de campo cuya adecuada interacción permitirá satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de la ASP-B. Este primer paso del modelo, fue desarrollado en la investigación de campo, ya que se conocen cuáles son los aspectos que se deben mejorar en la ASP-B, para lograr la calidad en el servicio y conseguir la satisfacción total de las expectativas y necesidades de los usuarios. Se concluye desde el punto de vista de los usuarios la Administración de Servicios Portuarios – Bolivia (ASP-B), no brinda servicios capaces de satisfacer plenamente las expectativas y

necesidades de los usuarios. A la organización no le interesa conocer las necesidades y deseos inmediatos de los usuarios por lo que es necesario fomentar nuevas consultas y solicitudes a través del buzón.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Heredia (2022) en su tesis titulada “Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022”, mencionó que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, teniendo como metodología de la investigación de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, el nivel fue correlacional y el diseño no experimental, como resultados se muestra 369 encuestados, con respecto a gestión de calidad respondieron el 44.3% de acuerdo con de 163 asegurados, 38.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo con 143 asegurados, 7.6% desacuerdo con 28 asegurados, 6.8% de acuerdo con 25 asegurados, así mismo 2.7% muy en desacuerdo con 10 asegurados. Se llegó a concluir que existe una fuerte correlación positiva entre la gestión de calidad y servicios de los asegurados y en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, con un coeficiente de correlación de Spearman de  $Rho = 0.844$ , es decir, buena gestión y calidad de gestión uniforme. Los servicios brindados por OSPE Huacho crecerán debido al compromiso absoluto de su personal de servicio con las soluciones, la conveniencia, el confort y la comprensión.

Sánchez (2021) en su tesis titulada “La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020” menciona que el objetivo de la investigación es determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020, teniendo como metodología de tipo aplicada y correlacional con un enfoque mixto y el diseño fue no experimental y, transversal, como resultados de la investigación del total de encuestados, el 84.93% confirma estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo que exista una calidad de servicio apropiada. Quiere decir que los elementos tangibles, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía no son los mejores. Se concluye que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en la calidad funcional percibida del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020, en un 0.959.

Calla (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad en servicio al cliente en las MYPE del rubro pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco-2019”, mencionó que el objetivo de la investigación describir la gestión de calidad de servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco-2019, teniendo como metodología de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación descriptivo y el diseño es no experimental de tipo transversal, como resultados de la investigación mencionan que la calidad de servicio al cliente es 26.50% de insatisfechos en las pollerías del distrito de Quillabamba, de igual manera el 38.50% de clientes estuvieron insatisfechos con la gestión de calidad en la dimensión aspectos tangibles, así mismo el 28.50% de clientes respondieron que fueron indiferente con la gestión de calidad según la fiabilidad de servicio al cliente en las pollerías, sin embargo podemos mencionar que un 38% de cliente estuvieron muy insatisfecho con la gestión de calidad en la capacidad de respuesta de servicio al cliente en las pollerías, también existe un 32.50% de clientes estuvieron muy insatisfecho en la gestión de calidad en la seguridad de servicio al cliente en las pollerías. Se concluye que la gestión de calidad de servicio al cliente es 26.50% de insatisfechos en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco – 2019.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Picón y Grandez (2023) en su tesis titulada “Gestión y calidad de servicio de la institución educativa privada santo domingo SAVIO”, mencionaron que el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la Gestión Educativa y la Calidad de Servicio de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio, teniendo como metodología, el nivel o alcance de la investigación fue correlacional, el

tipo de investigación es básicas, aplicadas y tecnológicas, como resultados se tuvo en cuenta los datos que fueron recopilados en base a la aplicación de los cuestionarios a los 14 docentes y 122 padres de familia, en la contratación de hipótesis General: La Gestión Educativa y la Calidad de Servicio respecto a los padres de familia, se interpretó el P-valor = 0.000, menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador lo que indica que para los padres existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada Santo Domingo, con un rho de Spearman igual a 0.876 lo que equivale decir que la correlación es positiva considerable. Se concluye que los docentes y padres percibieron que existía una relación positiva significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de los servicios educativos. Finalmente, podemos constatar, tanto desde la perspectiva de docentes como de padres de familia, que existe una relación positiva significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo.

Gómez y Mendoza (2021) en su tesis titulada “Calidad del servicio delivery y la satisfacción del cliente-Huánuco-2021”, mencionaron que el objetivo de la investigación Determinar de qué manera la calidad del servicio de delivery se relaciona con la satisfacción del cliente en Huánuco 2021, teniendo como metodología es de nivel descriptivo-correlacional, el tipo es básico y el diseño es no experimental, como resultados, a partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre calidad del servicio de delivery y la satisfacción del cliente – Huánuco- 2021. Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Schmidt Urdanivia & Young Gonzales, 2015), señalan en su investigación, que, en la actualidad, los empresarios en el Perú se han visto en la obligación de utilizar estrategias que permitan crear valor en sus organizaciones y ser competitivos en un mercado cada vez más dinámico, utilizando dentro de estas estrategias, el servicio delivery que ha generado todo un cambio en la forma de interactuar entre empresa-cliente. Se concluye que la investigación realizada llegó a determinar

que, si existe relación lineal alta, fuerte directa y significativa entre la calidad del servicio de delivery con la satisfacción del cliente en Huánuco 2021.

Berrospi (2023) en su tesis titulada “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa DEX MINALI S.A.C.- Huánuco 2022”, mencionó que el objetivo de la investigación Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa DEX MINALI S.A.C.- Huánuco 2022, teniendo como metodología, el nivel o alcance de investigación fue descriptivo, una investigación aplicada y el diseño no experimental. Con respecto a los resultados con la Prueba de Hipótesis General; la significancia bilateral (P-Valor): la correlación es significativa de acuerdo al valor obtenido de la probabilidad (P-Valor < 0.05). d) Coeficiente de correlación (rs): según los resultados existe una correlación positiva de grado moderado (rs = 0.580). e) Decisión: se rechazó la hipótesis nula (H0) de P-Valor es menor que el alfa (P Valor <  $\alpha$ ) (0.00 < 0.05), mientras que se aceptó la hipótesis alternante (H1), por lo tanto, si existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa DEX MINALI S.A.C.- Huánuco 2022. Se concluye que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa DEX MINALI SAC - Huánuco 2022 con un coeficiente de correlación de 58% y se encuentra dentro de una valoración moderada.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

La gestión de la calidad es un sistema de gestión de todas las etapas involucradas en la operación de un servicio/producto con miras a mantener un nivel de excelencia que sea, en última instancia, capaz de lograr la satisfacción del usuario. Esto ocurre mediante la implementación de un proceso minucioso que incluye la creación de protocolos para estandarizar las operaciones, así como controles internos y evaluaciones de calidad realizadas por el cliente (Ucha, 2011).

Todos los niveles de gestión son responsables de la gestión de la calidad, pero la alta dirección debe tomar la iniciativa. En su aplicación deben participar todos los empleados de la empresa, dado que el sistema de gestión se utiliza para definir las políticas y objetivos de la empresa, se puede argumentar que el conocimiento de las necesidades del cliente y el análisis para encontrar formas de alcanzarlas, respondiendo al mismo tiempo con soluciones que satisfagan eficazmente sus necesidades. La gestión de la calidad se aplica a todos los ámbitos afectados por la actividad de la empresa (proveedores, clientes externos, clientes internos, etc.), es decir, se entiende como el motor de un sistema que mejora los resultados financieros (Orama, 2009).

Según Borrás (2023), menciona que hoy en día, una de las cuestiones más cruciales para las empresas es la calidad, es importante porque permite que la empresa se destaque de sus rivales, proporcionando un bien o servicio más valioso y beneficioso para el cliente, quienes optan por servicios de calidad, exigiendo trato oportuno. Debido a esto las empresas deben considerar de sus necesidades o requerimientos, prestando mucha atención lo que el cliente va adquirir para así garantizar de un servicio eficaz. Dado que la calidad es un aspecto crucial de cualquier negocio, muchos llevan a cabo diversas políticas de calidad para asegurar de mantener altos estándares, muchas empresas adoptan políticas de calidad y obtienen la certificación ISO. Como resultado de poder reducir errores y aumentar la eficiencia, las empresas con sistemas de buena calidad suelen lograr mejores resultados en general, es muy importante para muchas empresas e implementa altos estándares de políticas y normas creadas por la Organización internacional de normalización. La certificación ISO 9001 es un estándar reconocido internacionalmente que se enfoca a que la empresa tenga un control de calidad y mejora continua en todas sus operaciones.

Navarro (2014), sostuvo que la ISO es un estándar internacional para la gestión de la calidad llamado ISO 9001 y está reconoce a las organizaciones públicas y privadas que tienen todos los componentes de una gestión de la calidad eficaz que satisface las demandas y expectativas de cada cliente. Un grupo de organizaciones normalizadoras de más de 150 países diferentes conformaron esta norma, que se estableció en Suiza en 1947. La última versión de ISO 9001 tiene los siguientes principios; satisfacción del cliente. liderazgo de la entidad, participación de los empleados, enfoque basado en procesos, planteamiento de mejora constante, toma de decisiones basada en evidencias y una adecuada gestión de las relaciones.

Según Navarro, (2014) mencionó que el objetivo general de la ISO 9001 es mejorar la calidad en todas sus operaciones logrando así satisfacer las necesidades de los clientes. El certificado oficial de organización ISO se otorga a empresas que cumplen con todos los estándares establecidos. A través de esta certificación una organización es capaz de alcanzar dos objetivos simultáneamente: demostrar su compromiso con la calidad y que los clientes reconozcan su mejora continua.

#### **2.2.1.1. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

Como ocurre con cualquier proyecto, es esencial definir los objetivos (en este caso, los objetivos del proceso de calidad) y los recursos que se utilizarán para alcanzarlos. Una visión clara y el trabajo en equipo son esenciales para lograrlo (Mayo, 2022).

Según Rosey, (2022) menciona que la planificación de la calidad implica la creación de los productos y procesos necesarios para satisfacer las demandas de los clientes. El primer paso es identificar a los clientes, determinar sus requisitos, desarrollar características innovadoras de productos que satisfagan sus necesidades, establecer los procesos para producir esas características y luego transferir los planes a las fuerzas operativas.

- **Objetivos:** es el resultado de un conjunto de metas y procesos. Luego de definir los objetivos, se debe poder describir las acciones que reflejan su significado, es decir, se debe poder detallar los resultados concretos a lograr, ya que los objetivos son parte esencial de cualquier proyecto que quieras perseguir en cualquier ámbito de tu vida, son desafíos que el individuo plantea para lograrlo y que dicho objetivo le beneficiara a futuro (Pérez, 2023).
- **Trabajo en equipo:** es un trabajo realizado por un grupo de miembros que tienen un objetivo común, aunque cada uno individualmente desarrolla y crea sus propias tareas para lograr dicho objetivo, proporcionar conocimientos, intercambiar información y criterios, y lograr el objetivo común a través de la consecución de tareas que realiza cada miembro (Rosario, 2020)

#### **2.2.1.2. CONTROL DE LA CALIDAD**

Las empresas lo utilizan como un sistema para evaluar la calidad de los productos y servicios determinando si cumplen con los estándares técnicos. Es decir, es imperativo estar atento a las acciones realizadas y asegurarse de que se estén utilizando de acuerdo con el plan establecido y es necesario que se cumplan los estándares de calidad. sí es posible, los responsables de lograr este objetivo deberían crear comités de calidad y supervisar las prácticas laborales (Mayo, 2022).

Orellana, (2020) menciona que el control de calidad es un medio para verificar la calidad de un producto o servicio en el proceso de producción y tiene como objetivo reducir el riesgo de lanzar al mercado productos con defectos, es decir, indica qué condiciones debe cumplir un producto para ser consumido o utilizado por el consumidor, también permite evaluar la efectividad de los sistemas y por ende ver qué procedimientos se pueden

mejorar ya que las causas de estas desviaciones y errores en la fabricación de los productos provienen de otro proceso que se debe detectar y corregir para evitar atrasos o deficiencias en las operaciones.

Según Zambelli, (2022) mencionó también que el control de calidad es un sistema utilizado por las empresas para evaluar la calidad de los productos y servicios y valorar si cumplen con sus especificaciones técnicas. Hace que el proceso de producción sea más uniforme al proporcionar estándares y requisitos a seguir. El concepto de control de calidad debe ser comprendido por todos los profesionales implicados en el proceso de fabricación del producto, independientemente de su ámbito y debe cumplir con los requisitos de calidad ya que afecta directamente a la satisfacción del usuario final.

- **Evaluar:** es el proceso de analizar datos de una medición anterior para determinar si un método desarrollado para realizar alguna tarea o actividad es relevante (Villanueva, 2023).
- **Supervisar:** Controlar o examinar una actividad es el proceso de supervisión que debe ser ejecutado por alguien con formación y experiencia avanzadas. Actualmente, las empresas exigen supervisión para cumplir con los estándares de calidad y garantizar el mejor uso de los recursos disponibles, particularmente en aquellas que venden productos y servicios para el consumo. (Ucha, 2012).

### **2.2.1.3. MEJORA DE LA CALIDAD**

Como sabemos los indicadores de calidad no son estáticos y siempre se pueden mejorar con el tiempo. Además, los clientes son cada vez más exigentes, por lo que las perspectivas están cambiando en el mundo de los negocios (Mayo, 2022).

Mejorar en las herramientas o instrumentos que ayuden a facilitar el uso del agua potable como los medidores de agua que estén en buenos estados.

Según González (2021), para mejorar la calidad del producto o servicio es necesario identificar las necesidades y requerimientos del cliente, mejorar la comunicación interna, mejorar la calidad del producto, optimizar la gestión de la demanda del producto y mejorar la capacitación y la tecnología. Es importante fortalecer, apoyar, enfocar la atención al cliente, evaluando los procesos que contribuyan a optimizar las actividades de la empresa.

Según Rosey, (2022) sostuvo que la mejora de la calidad es una actividad deliberada determinada por los altos directivos mediante la introducción de nuevos procesos de gestión en el sistema. Por lo tanto, se deben de crear la infraestructura necesaria para lograr la mejora anual de la calidad, identificar necesidades específicas de mejora (proyectos de mejora), crear un equipo para cada proyecto que sea claramente responsable del avance exitoso del proyecto y proporcionar al equipo los recursos, motivación y formación necesarios para: Diagnosticar la causa. Promover el desarrollo de medidas correctivas e implementar medidas de control para mantener el bienestar.

- **Satisfacción:** es la sensación de que el producto o servicio adquirido o consumido cumplió con sus expectativas. Se trata de la perseverancia del cliente hacia el producto adquirido porque justifica las expectativas de ventas oportunas (Ucha, 2012).
- **Requerimientos del cliente:** es una necesidad o solicitud de parte del cliente que adquiere un bien o servicio, estos requerimientos pueden ser explícitos, donde el cliente los comunica de manera clara y detallada, o implícitos, cuando el cliente no los comunica de manera directa, pero pueden ser

inferidos a partir de sus comportamientos y preferencias. La comprensión de los requisitos del cliente es crucial para aumentar las ganancias, fortalecer las conexiones con los clientes y disminuir los gastos de adquisición. Es importante que las empresas presten atención a estos requerimientos y trabajen para cumplir con ellos, ya que ignorarlos puede llevar a una disminución de la satisfacción del cliente y a la disminución de los ingresos (Zendesk, 2023).

### **2.2.2. SERVICIO AL CLIENTE**

El servicio es un conjunto de acciones encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente con la certeza de que es un honor servir, brindando a los clientes completa satisfacción con el servicio, cuando se presenten problemas de generación, proponer soluciones. con servicios para que los clientes se sientan cómodos al ser atendidos, por ejemplo, estos incluyen electricidad, agua potable, limpieza, teléfonos, oficinas de correos, transporte, educación, asistencia social, etc. Estos servicios cubren diferentes actividades que pueden ser planificadas y ejecutadas por muchas personas ya sea funcionarios públicos, trabajadores, empresarios y empleados. Es importante comprender del servicio al cliente de esta manera para valorar sus problemas, quejas y resolverlos en tiempo real, ya que para toda empresa deben de comprometer y ayudar a mantener una buena relación con los clientes (Barria, 2017).

El servicio al cliente abarca todas las acciones y esfuerzos dirigidos a crear una experiencia excepcional para el consumidor de manera proactiva y dinámica. Cada proceso debe estar dirigido a satisfacer las necesidades del cliente Gómez (2022).

Según Gómez, (2022) sostuvo que para brindar un servicio al cliente se debe; conocer al cliente las características, incluido su comportamiento, intereses e información importante como edad, ubicación, etc., es crucial para todos los aspectos de su negocio. Escuchar y ofrecer soluciones; si escuchas activamente, cualquier cosa

que un cliente mencione será útil para resolver el problema, ya sea un cliente que busca más información, un cliente que tiene una pregunta sobre su producto o servicio o incluso un cliente que tiene una queja. Presta atención a los detalles; se debe ser observador, estar alerta a todos sus sentidos y ser capaz de concentrarse incluso en los detalles más pequeños, ya que una comunicación clara, escuchar y prestar atención a los detalles a menudo pueden resolver un mal servicio. Cuando prestas atención a las necesidades de otra persona, esta se abre contigo sobre algo más que los aspectos formales de su vida. Por eso, no hay mejor receta para un buen especialista en atención al cliente que ser sincero y comprensivo. Debe ser observador, estar alerta a todos sus sentidos y ser capaz de concentrarse incluso en los detalles más pequeños, ya que una comunicación clara, escuchar y prestar atención a los detalles a menudo pueden resolver un mal servicio. Es fundamental que establezca credibilidad y confianza durante esta conversación, lo cual puede lograr prestando atención y ofreciendo soluciones. Ser amables; una conducta educada y una comunicación compasiva que mantenga la bondad intacta incluso en las peores situaciones.

#### **2.2.2.1. FIABILIDAD**

Es la capacidad de la organización de realizar servicios de manera confiable, sin presentar problemas, este componente está directamente relacionado con la seguridad y confiabilidad (López, 2015)

- **Confiabilidad:** La confiabilidad se refiere a la posibilidad de que un sistema, proceso o componente opere o mantenga la funcionalidad correspondiente después de haber sido utilizado "razonablemente" y con otras ideas relacionadas incluyen seguridad, disponibilidad y riesgo, es un concepto de suma importancia para toda empresa, cuyos procesos requieren de una alta automatización y un bajo margen de error (Luko, 2018).

### **2.2.2.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Listo para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no necesitan suplicar por nuestra atención, ni por que se solucionen sus dificultades y problemas, necesitamos ser conscientes de las dificultades, estar un paso por delante de ellas y tener una buena manera de conseguirlas a partir de observaciones de clientes (López, 2015).

Según Méndez, (2020) mencionó que la capacidad de respuesta es la interacción efectiva entre la organización y los clientes. Se refiere a las habilidades y conocimientos en ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Esto también incluye el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas y la accesibilidad de la organización para los clientes. la empresa en este caso debe dar soluciones precisas y acertadas a tiempo en fomentar la comunicación e información.

- **Interacción con el cliente:** La interacción con los clientes es muy importante en la gestión de un negocio. Para garantizar una excelente experiencia del cliente, las interacciones deben ser contextuales, ya que se requiere una comprensión profunda de todo el proceso que recorre el cliente a través del embudo de ventas. Esto incluye las horas dedicadas por el cliente, su ubicación, preferencias de comunicación, etc. Actualmente existen herramientas tecnológicas que pueden ayudar a facilitar una mejor y ágil comunicación entre la empresa y los clientes. Esto aumenta las tasas de retención y fidelización de los usuarios (Douglas da Silva, 2021)

### **2.2.2.3. SEGURIDAD**

Está bien cubierta sólo si podemos decir que brindamos cero riesgos, cero peligros y cero dudas al cliente en el servicio (López, 2015).

Según Mayorga (2021), argumentó que transmitir seguridad a un cliente puede aumentar mucho la persuasión porque la actitud y el lenguaje ganarán confianza. En primer lugar, para admitir que hemos cometido un error e intentar corregirlo, es importante estar cerca del cliente y ganarnos su simpatía. Por lo tanto, decir “lo siento” transmite seguridad y fortalece la relación vendedor-cliente.

Ling, (2022), mencionó que la seguridad significa un perfil altamente técnico y versátil, voluntad de probar cada producto e intercambiar conocimientos con comunidades locales y globales en grupos y conferencias industriales. La comunicación con los clientes y las conferencias nos permiten compartir problemas, escuchar tendencias futuras en el campo e intercambiar opiniones para mejorar la experiencia del cliente. Además de ejecutar un programa de seguridad basado en riesgos documentado formalmente, los miembros del equipo evaluarán y asesorarán sobre cambios, identificarán y remediarán vulnerabilidades, controlarán la autenticación y el acceso a sistemas y datos, e identificarán amenazas para garantizar que el producto o servicios sean continuos. El compromiso con la seguridad de los clientes y la empresa significa un alto nivel de transparencia. Al gestionar un incidente de seguridad, nuestro plan de acción involucra a nuestros equipos legales, de cumplimiento y de comunicaciones, no solo para definir nuestra estrategia de presentación de informes, sino también para comenzar a revelar una imagen detallada de cómo nos estamos desempeñando.

- **Cero defectos:** se refiere a la filosofía de gestión de procesos y productos que previene la ocurrencia de errores, defectos o equivocaciones. Es un enfoque que tiende a la excelencia y la calidad total (González, 2023).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Gestión:** La palabra gestión proviene del vocablo latino *gestio* y se refiere a la gestión de recursos para lograr objetivos establecidos tanto en organizaciones públicas como privadas. La gerencia utiliza diferentes herramientas para trabajar, primero están relacionadas con el control y mejora de procesos, luego con los archivos encargados de almacenar los datos, y finalmente con herramientas para combinar datos y tomar decisiones acertadas, en pocas palabras la gestión es un conjunto de actividades que permiten la realización de actividades para el funcionamiento de las empresas (Raffino, 2020).
2. **Calidad total:** La calidad total es un concepto que hace referencia a un tipo de estrategia que tiene como misión establecer calidad en todos los procesos relacionados con la producción de productos o servicios en relación con toda la organización. El objetivo no solo es satisfacer las necesidades de los clientes sino también involucra a todos los miembros de la organización y a los involucrados en la producción, y esto beneficiará a que la empresa alcance los objetivos (Ucha, 2012).
3. **Comunicación:** La comunicación es la acción de transmitir información entre dos o más personas con el propósito de dar y recibir información, tanto el remitente como el receptor participan en este proceso, además de revelar el mensaje. los individuos necesitan una comunicación para intercambiar opiniones, expresar lo que sienten, organizarse en sociedad, hacer preguntas, resolver dudas y llegar a acuerdos efectivos (Rosario, 2021).
4. **Eficiencia:** La eficiencia está asociada al uso racional de los medios disponibles para lograr el objetivo. Es la capacidad de alcanzar objetivos previamente fijados en el menor tiempo posible y utilizando los mínimos recursos posibles, incluida la optimización (Pérez y Gardey, 2021).
5. **Planificación:** Inicialmente, este proceso implica seguir una serie de pasos prescritos para los cuales los planificadores utilizan diversas herramientas y expresiones. Planificar implica trabajar en el mismo

camino desde el inicio del proyecto, porque se necesitan varias actividades para organizar cada proceso. En una empresa los altos mandos como los jefes y gerentes permiten la ejecución de planes para ponerlos en acción y llegar a un fin establecido (Pérez y Gardey, 2021).

- 6. Políticas de calidad:** Es una breve declaración que refleja el compromiso de la organización con la calidad, busca alinear los objetivos organizacionales con la dirección estratégica para cumplir eficazmente con los requisitos regulatorios, lograr la mejora continua e impulsar el éxito empresarial (Paola, 2023).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La planificación de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023
- El control de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023
- La mejora de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

X: Gestión de Calidad

## **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Y: Servicio al cliente

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Independiente</b>  Gestión de Calidad	Planificación de la calidad	Objetivos Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad?</li> <li>• ¿Considera usted que hay una buena comunicación con el trabajador?</li> <li>• ¿Considera usted que hay una buena calidad de servicio?</li> </ul>
	Control de la calidad	Evaluar Supervisar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En oficina, el personal le atiende a usted rápido y bien hecho.</li> <li>• El servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que usted esperaba, siempre satisface sus expectativas</li> <li>• ¿Considera usted que el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función?</li> </ul>
	Mejora de la calidad	Satisfacción Requerimientos del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la Empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos de los clientes?</li> <li>• ¿Considera usted que el personal está pendiente de las necesidades o inquietudes?</li> <li>• ¿Se siente satisfecho con el servicio que ofrece la empresa?</li> <li>• La empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento.</li> </ul>

<b>Dependiente</b>  Servicio al cliente	Fiabilidad	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuándo se presenta un problema, la empresa Seda Huánuco muestra un interés de solucionarlo?</li> <li>• Los precios del agua, que Figuran en su recibo, son justos</li> <li>• La cantidad de agua que llega a su domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua)</li> </ul>
	Capacidad de respuesta	Interacción con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que el trabajador ofrece un servicio personalizado?</li> <li>• ¿Considera usted que el trabajador les brinda información detallada sobre cómo realizar los reclamos?</li> <li>• ¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?</li> <li>• ¿Considera usted que los trabajadores demuestran un servicio eficiente?</li> </ul>
	Seguridad	Cero defectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que el trabajador les transmite confianza al momento de atender?</li> <li>• ¿La empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio a sus clientes?</li> <li>• ¿Considera usted que se siente seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa?</li> </ul>

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es aplicada, es una investigación dirigida a resolver problemas prácticos en la sociedad y en empresas. De esta manera podrás resolver problemas reales. Además, se brinda los conocimientos teóricos que se necesita para resolver la problemática mejorando la investigación de estudio. Su objetivo es resolver situaciones que ocurren en la vida real. Por lo tanto, su enfoque es analizar y estudiar estos problemas y encontrar soluciones que puedan utilizarse en situaciones similares. para que otros investigadores puedan reproducirlo (Arias, 2020).

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La investigación es de enfoque cuantitativo ya que ayudará a garantizar conocimientos de alternativas de solución viables y se obtendrá de la investigación resultados válidos, también se utilizó la recopilación de datos mediante el cuestionario para poner a prueba la hipótesis basada en la medición numérica. Según Hernández, Fernández et al. (2006). Se utilizan métodos cuantitativos para recopilar datos, que luego se utilizan probando hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico para construir modelos de comportamiento y probar teorías. La investigación cuantitativa debe mantener una naturaleza objetiva y evitar cualquier efecto que influya en el resultado observado.

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional, porque tiene como fines recopilar información sobre conceptos de las variables por sí solos, es decir, busca brindar una explicación detallada del tema que se estudia con el objetivo de recolectar información, además es correlacional porque busca medir la relación que existe entre las dos

variables de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2006) destacan la importancia de la investigación descriptiva para identificar rasgos significativos como propiedades, características y rasgos clave de cualquier fenómeno observado. ¿Cómo se puede lograr esto? En concreto, recopilan información sobre diferentes ideas (variables), dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

### **3.1.3. DISEÑO**

Esta indagación sostendrá un diseño no experimental debido a que solo nos limitaremos a describir las características de las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen la investigación no experimental como el estudio realizado sin manipulación intencionada de variables. Es decir, estos estudios no cambiaron intencionalmente la variable independiente para observar sus efectos sobre otras variables, esto implica la observación y análisis de fenómenos que ocurren en condiciones naturales.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACIÓN**

El término población se utiliza para describir el total de individuos que habitan en un área geográfica determinada, y el análisis estadístico determina su cantidad. Ucha (2009) afirmó que una población está compuesta por individuos de una misma especie que habitan biológicamente una misma zona geográfica.

El presente estudio tendrá como población a los clientes de la EPS Seda Huánuco S.A. La población total en el ámbito de EPS es de 68752 del año 2023.

### **3.2.2. MUESTRA**

La muestra se calcula en base a los datos de la población total, aplicando la siguiente fórmula:

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

N= 68752 Población estimada a los clientes

Z= 1.96 Nivel de confianza de

p= 0.5 Proporción estimada

q= 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (68752)}{(68752-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{66029.4208}{172.8379}$$

$$n = \mathbf{382}$$

El resultado final del cálculo del tamaño de la muestra nos da como resultado que se deben encuestar a 382 clientes para obtener información sobre el diagnóstico de la situación actual del cliente.

#### ➤ **Muestreo probabilístico**

Su objetivo es investigar los procedimientos utilizados para elegir y realizar un seguimiento de una muestra, también conocida como población, con el fin de sacar conclusiones sobre toda la población. Una elección metodológicamente acertada de las unidades de muestreo investigadas, o de las probabilidades que éstas tienen en la población, asegura la representatividad de una muestra y permite la construcción de ecuaciones probabilísticas que describen el comportamiento de las variables en la población (Pimienta, 2000).

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### ➤ **Técnica**

La presente investigación tuvo como técnica la encuesta para la recopilación de información o datos recogidos de la muestra establecida. Una

encuesta es una serie de preguntas especialmente diseñadas y destinadas a ser dirigidas a una población de una muestra que, por determinadas circunstancias, se considera capaz de representar a esa población, con el objetivo de obtener la opinión de las personas (Ucha, 2008).

### ➤ **Instrumento**

Un cuestionario es una lista de preguntas diseñadas para recopilar datos para un objetivo particular. Según el propósito único de cada cuestionario, hay una variedad de estilos y formatos disponibles (Pérez y Gardey, 2012). La presente investigación tuvo como instrumento el cuestionario la cual está estructurado en base a 20 preguntas dirigidas hacia los clientes y como categorías tiene la siguiente escala:

- Nunca (1)
- A veces (2)
- Casi siempre (3)
- Siempre (4)

#### **3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Efectivamente con respecto a la recolección de datos, la técnica e instrumento que se utilizó fue:

La encuesta; la cual fue elaborada a través de una ficha de preguntas que fueron entregadas a la muestra de estudio para el respectivo desarrollo de la investigación.

El cuestionario; contiene preguntas de las dos variables de estudio e indican sus respectivas dimensiones.

Se utilizaron estos métodos para recoger información sobre la gestión de calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A en Leoncio Prado.

La entrevista que fueron aplicadas hacia los clientes para recoger información de sus apreciaciones o punto de vista sobre el tema de estudio.

### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

Los datos presentados fueron procesados a través de Tablas y Figuras mediante el programa estadístico SPSS, es un programa que integra un conjunto de Tablas y gráficos que abarca muchas funciones como tabulación, frecuencias entre otros, cada uno de ellos organizado de manera que esté conectado con otros programas (López y Fachelli, 2015).

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Para los datos se usó los programas informáticos como el Microsoft Word que facilitaron el procesamiento y la redacción del informe final de investigación, el programa estadístico SPSS para el procesamiento de resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los clientes, el Excel herramienta que ayudo a procesar datos estadísticos en promedios y cálculos sencillos y el Power Point que ayudara a realizar una presentación didáctica de los resultados obtenidos y de la información detalla sobre el informe final.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de datos consistió en la recolección de datos de los clientes de la EPS Seda Huánuco SA para transformarlos en información entendible con Tablas y Figuras a continuación, pasamos a mostrar e interpretar los resultados obtenidos.

##### 4.1.1. GESTIÓN DE CALIDAD

###### Planificación de la calidad

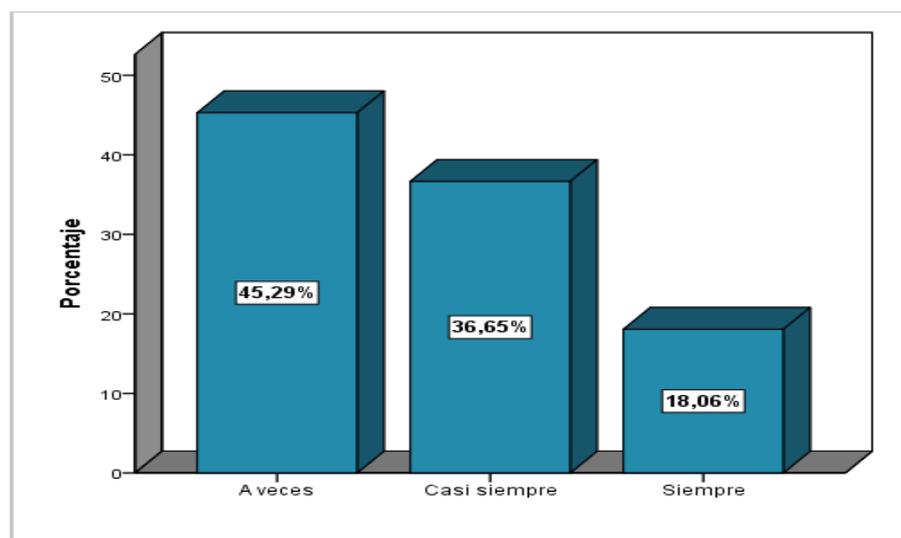
**Tabla 2**

*¿Considera usted que la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	173	45.3	45.3	45.3
Casi siempre	140	36.6	36.6	81.9
Siempre	69	18.1	18.1	100.0
Total	382	100.0	100.0	

**Figura 1**

*¿Considera usted que la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad?*



## Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 2 y Figura 1 que el 45,29% de los clientes encuestados consideran que a veces la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad, mientras el 36,65% consideran que casi siempre la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad y un 18,06% consideran que siempre la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad.

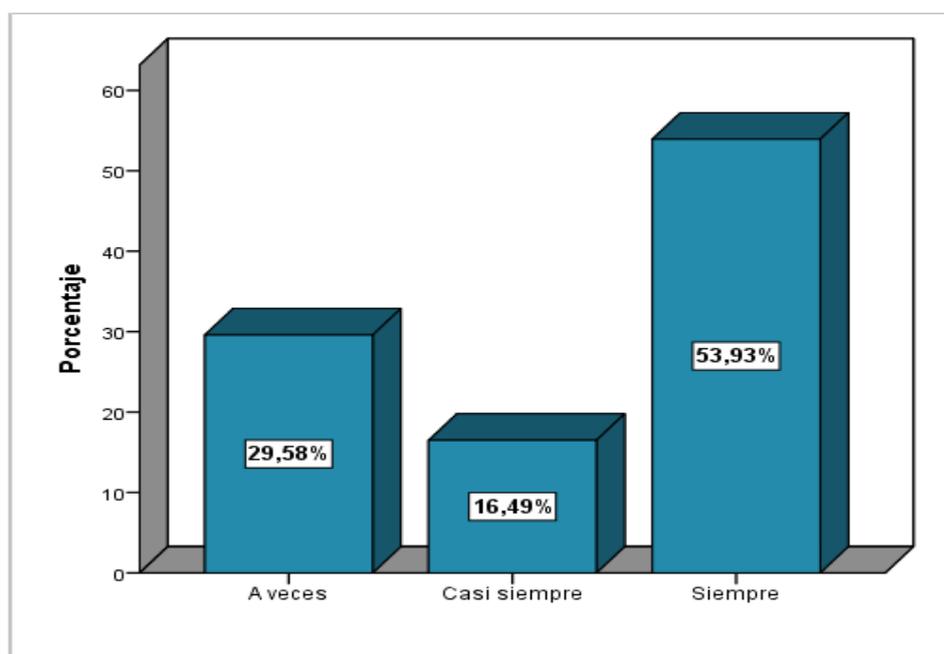
**Tabla 3**

*¿Considera usted que hay una buena comunicación con el trabajador?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	113	29.6	29.6	29.6
	Casi siempre	63	16.5	16.5	46.1
	Siempre	206	53.9	53.9	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 2**

*¿Considera usted que hay una buena comunicación con el trabajador?*



## Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 3 y Figura 2 que el 29,58% de los clientes encuestados consideran que a veces hay una

buena comunicación con el trabajador, mientras el 16,49% consideran que casi siempre hay una buena comunicación con el trabajador y un 53,93% consideran que siempre hay una buena comunicación con el trabajador.

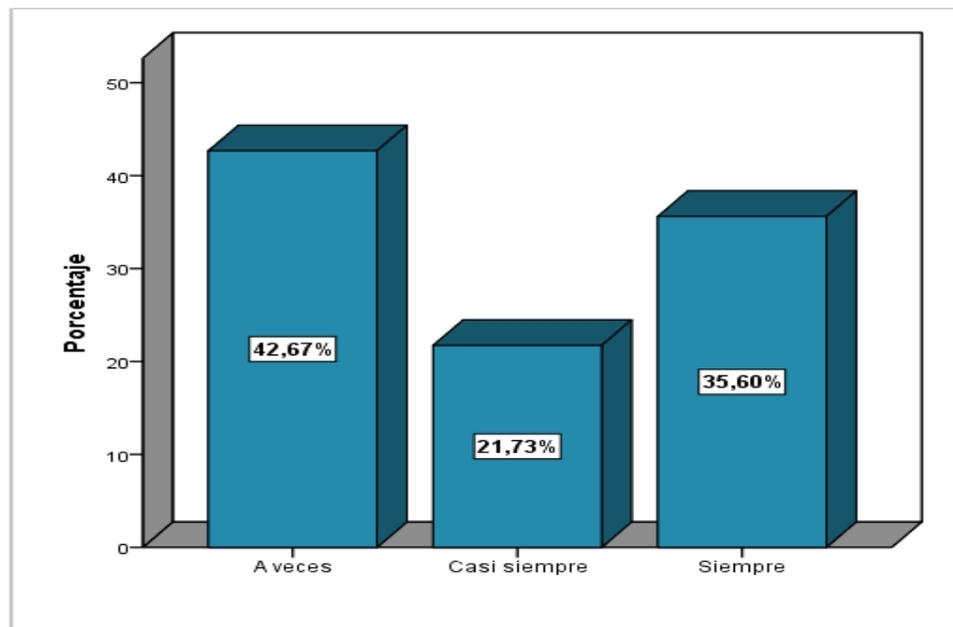
**Tabla 4**

*¿Considera usted que hay una buena calidad de servicio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	163	42.7	42.7	42.7
	Casi siempre	83	21.7	21.7	64.4
	Siempre	136	35.6	35.6	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 3**

*¿Considera usted que hay una buena calidad de servicio?*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 4 y Figura 3 que el 42,67% de los clientes encuestados consideran que a veces hay una buena calidad de servicio, mientras el 21,73% consideran que casi siempre hay una buena calidad de servicio en la empresa y un 35,60% consideran que siempre hay una buena calidad de servicio.

## Control de la calidad

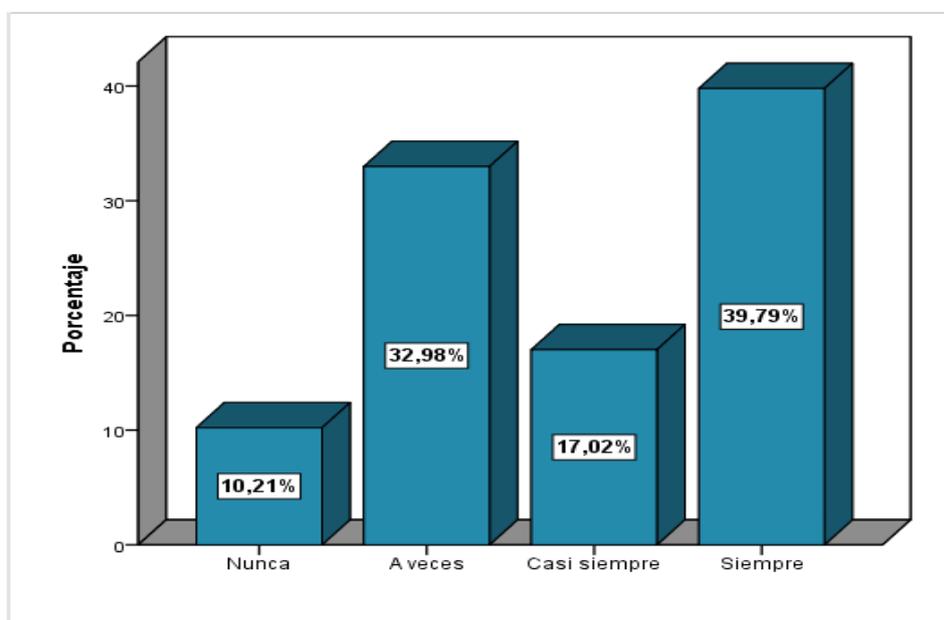
**Tabla 5**

*En oficina, el personal le atiende a usted rápido y bien hecho*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	39	10.2	10.2	10.2
A veces	126	33	33	43.2
Casi siempre	65	17	17	60.2
Siempre	152	39.8	39.8	100.0
Total	382	100.0	100.0	

**Figura 4**

*En oficina, el personal le atiende a usted rápido y bien hecho*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 5 y Figura 4 que el 10,21% de los clientes encuestados consideran que nunca en oficina el personal le atiende rápido y bien hecho, mientras el 32,98% consideran que a veces en oficina el personal le atiende rápido y bien hecho, el 17,02% consideran que casi siempre el personal le atiende rápido y bien hecho y un 39,79% consideran que siempre el personal les atiende rápido y bien hecho.

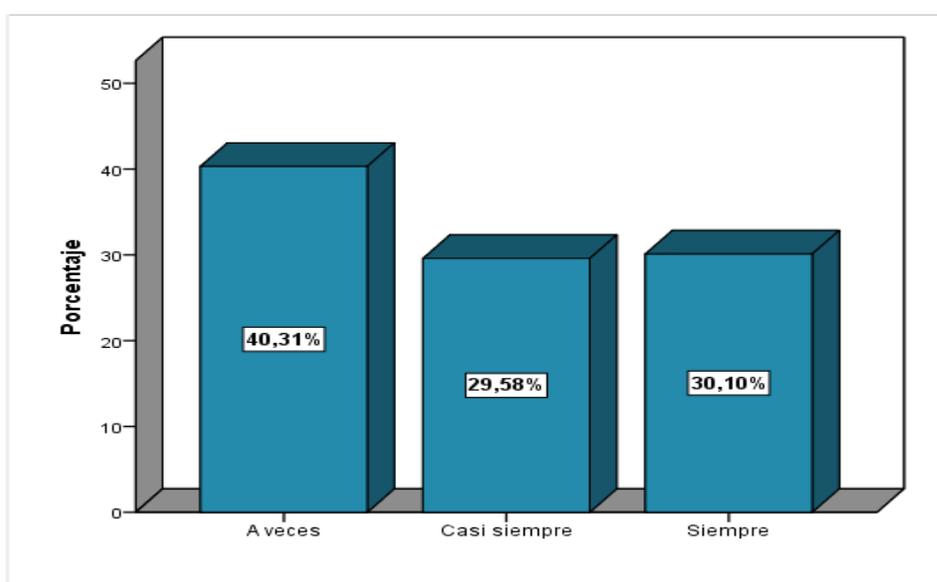
**Tabla 6**

*El servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que usted esperaba, siempre satisface sus expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	154	40.3	40.3	40.3
	Casi siempre	113	29.6	29.6	69.9
	Siempre	115	30.1	30.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 5**

*El servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que usted esperaba, siempre satisface sus expectativas*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 6 y Figura 5 que el 40,31% de los clientes encuestados consideran que a veces el servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que esperaba en satisfacer sus expectativas, mientras el 29,58% consideran que casi siempre el servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que esperaba en satisfacer sus expectativas y un 30,10% consideran que siempre el servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que esperaba en satisfacer sus expectativas.

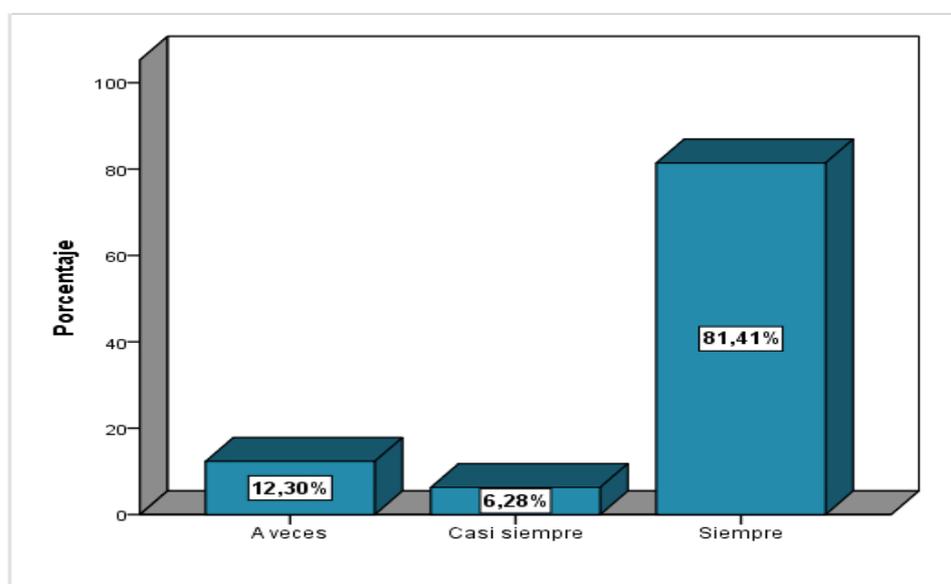
**Tabla 7**

*¿Considera usted que el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	47	12.3	12.3	12.3
	Casi siempre	24	6.3	6.3	18.6
	Siempre	311	81.4	81.4	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 6**

*¿Considera usted que el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función?*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 7 y Figura 6 que el 12,30% de los clientes encuestados consideran que a veces el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función, mientras el 6,28% consideran que casi siempre el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función y el 81,41% consideran que siempre el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función.

## Mejora de la calidad

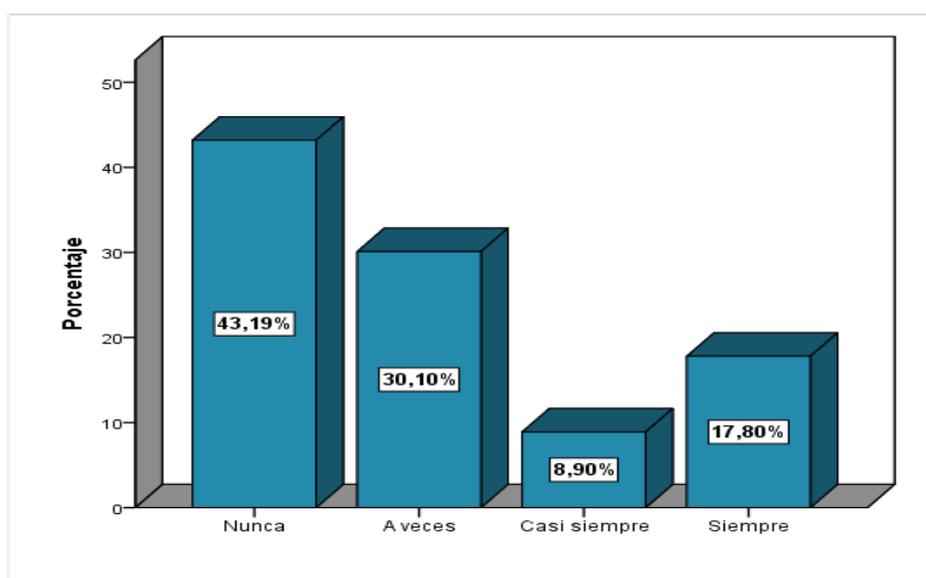
**Tabla 8**

*¿Considera usted que la Empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos de los clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	165	43.2	43.2	43.2
	A veces	115	30.1	30.1	73.3
	Casi siempre	34	8.9	8.9	82.2
	Siempre	68	17.8	17.8	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 7**

*¿Considera usted que la Empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos de los clientes?*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 8 y Figura 7 que el 43,19% de los clientes encuestados consideran que nunca la empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos que se espera, mientras el 30,10% consideran que a veces la empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos que se espera, el 8,90% consideran que casi siempre la empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos que se espera

y el 17,80% consideran que siempre la empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos que se espera.

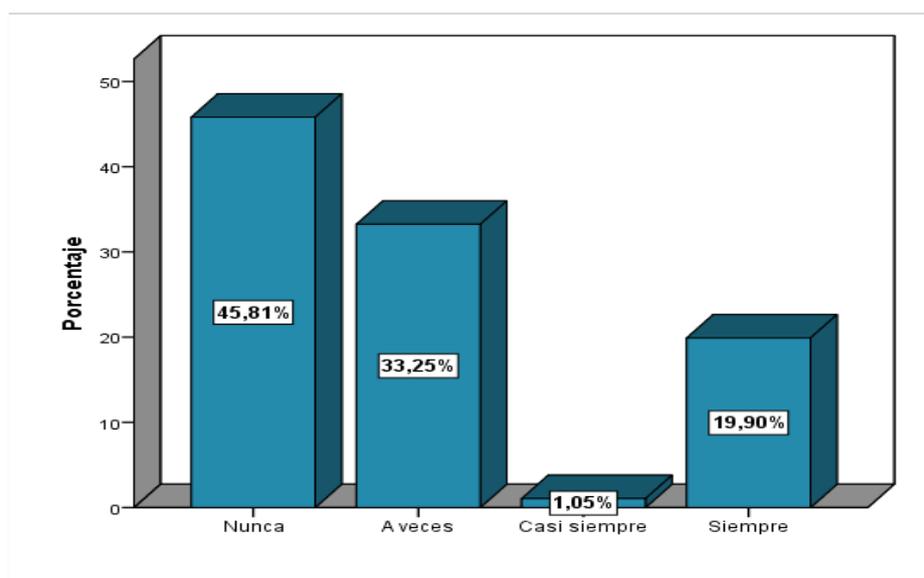
**Tabla 9**

*¿Considera usted que el personal está pendiente de las necesidades o inquietudes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	175	45.8	45.8	45.8
	A veces	127	33.2	33.2	79.1
	Casi siempre	4	1.0	1.0	80.1
	Siempre	76	19.9	19.9	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 8**

*¿Considera usted que el personal está pendiente de las necesidades o inquietudes?*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 9 y Figura 8 que el 45,81% de los clientes encuestados consideran que nunca el personal está pendiente de sus necesidades o inquietudes, mientras el 33,25% consideran que a veces el personal está pendiente de sus necesidades o inquietudes, el 1,0% consideran que casi siempre el personal está pendiente de sus necesidades o inquietudes y el 19,90% consideran que siempre el personal está pendiente de sus necesidades o inquietudes.

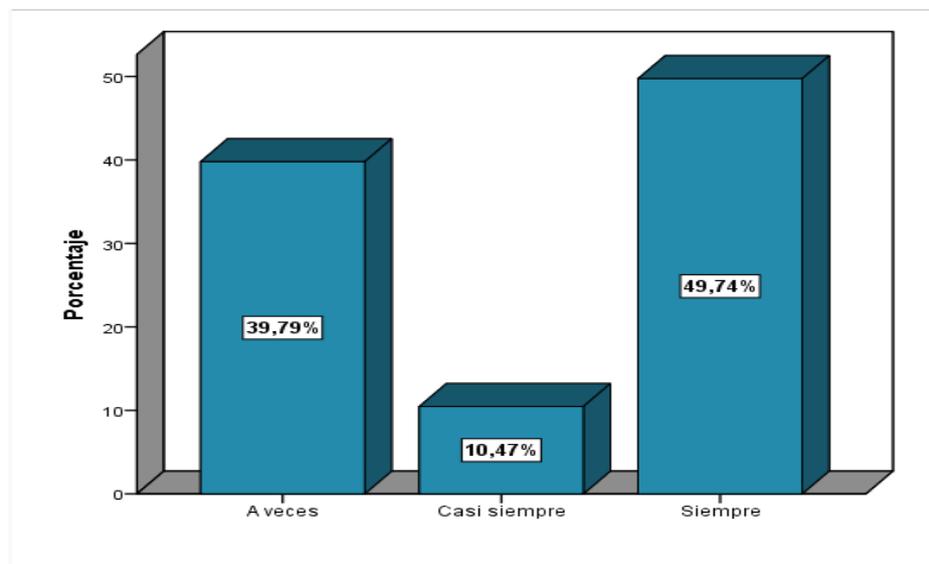
**Tabla 10**

*¿Se siente satisfecho con el servicio que ofrece la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	152	39.8	39.8	39.8
	Casi siempre	40	10.5	10.5	50.3
	Siempre	190	49.7	49.7	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 9**

*¿Se siente satisfecho con el servicio que ofrece la empresa?*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 10 y Figura 9 que el 39,79% de los clientes encuestados consideran que a veces se sienten satisfecho con el servicio que ofrece la empresa, mientras el 10,47% consideran que casi siempre se sienten satisfecho con el servicio que ofrece la empresa y el 49,74% consideran que siempre se sienten satisfecho con el servicio que ofrece la empresa.

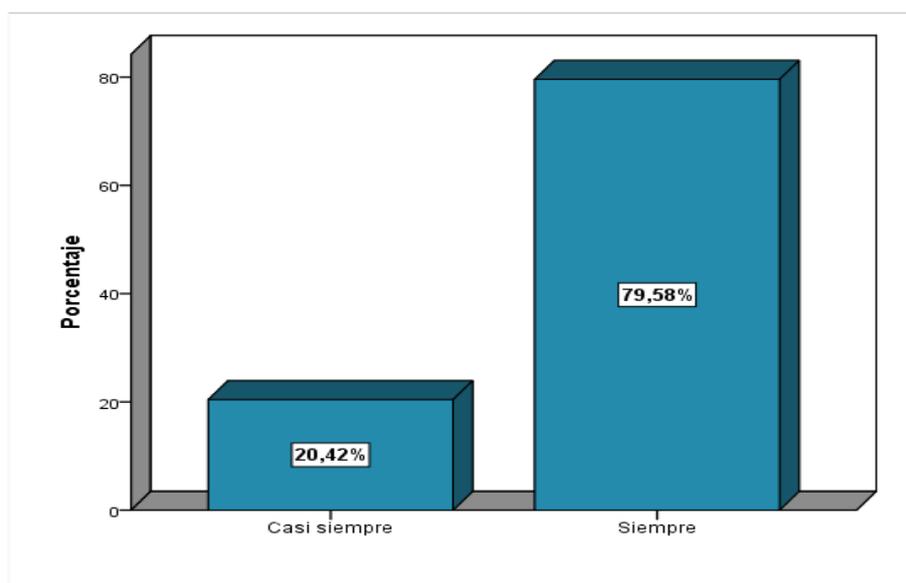
**Tabla 11**

*La empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre	78	20.4	20.4	20.4
Siempre	304	79.6	79.6	100.0
Total	382	100.0	100.0	

**Figura 10**

*La empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 11 y Figura 10 que el 20,42% de los clientes encuestados consideran que casi siempre la empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento y el 79,58% consideran que siempre la empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento.

## 4.1.2. SERVICIO AL CLIENTE

### FIABILIDAD

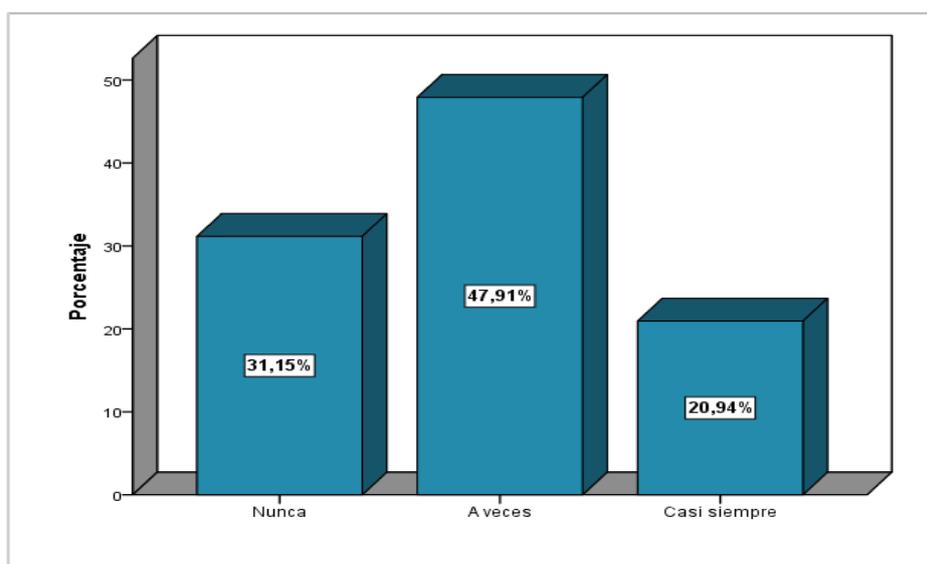
**Tabla 12**

*¿Cuándo se presenta un problema, la empresa Seda Huánuco muestra un interés de solucionarlo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	119	31.2	31.2	31.2
	A veces	183	47.9	47.9	79.1
	Casi siempre	80	20.9	20.9	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 11**

*¿Cuándo se presenta un problema, la empresa Seda Huánuco muestra un interés de solucionarlo?*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 12 y Figura 11 que el 31,15% de los clientes encuestados consideran que nunca la empresa Seda Huánuco muestra el interés de solucionar cuando se presenta un problema, mientras el 47,91% consideran que a veces la empresa Seda Huánuco muestra el interés de solucionar cuando se presenta un problema y el 20,94% consideran que siempre la empresa Seda Huánuco tiene el interés de solucionar un problema cuando se presenta.

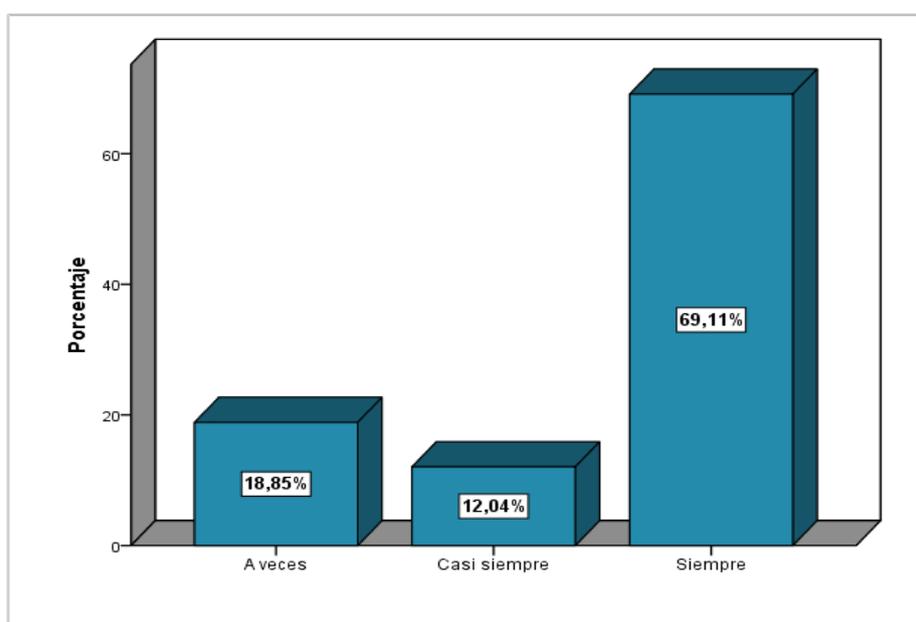
**Tabla 13**

*Los precios del agua, que Figuran en su recibo, son justos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	72	18.8	18.8	18.8
	Casi siempre	46	12.0	12.0	30.9
	Siempre	264	69.1	69.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 12**

*Los precios del agua, que Figuran en su recibo, son justos*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 13 y Figura 12 que el 18,85% de los clientes encuestados consideran que a veces los precios del agua, que Figuran en el recibo son justos, mientras el 12,04% consideran que casi siempre los precios del agua, que Figuran en el recibo son justos y el 69,11% consideran que siempre los precios del agua, que Figuran en su recibo son justos.

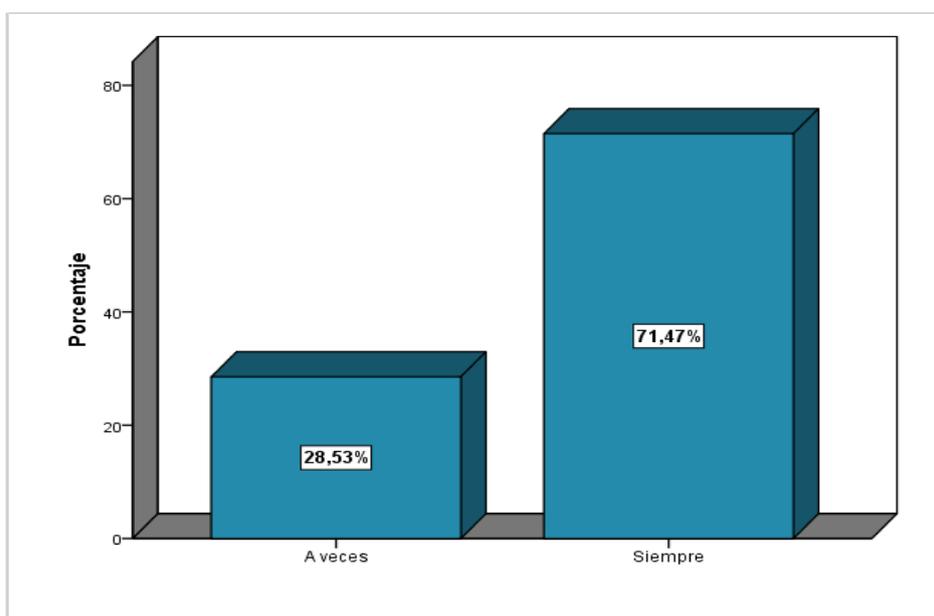
**Tabla 14**

*La cantidad de agua que llega a su domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	109	28.5	28.5	28.5
	Siempre	273	71.5	71.5	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 13**

*La cantidad de agua que llega a su domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua)*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 14 y Figura 13 que el 28,53% de los clientes encuestados consideran que a veces la cantidad de agua que llega al domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua), mientras el 71,47% consideran que siempre la cantidad de agua que llega al domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua).

## Capacidad de respuesta

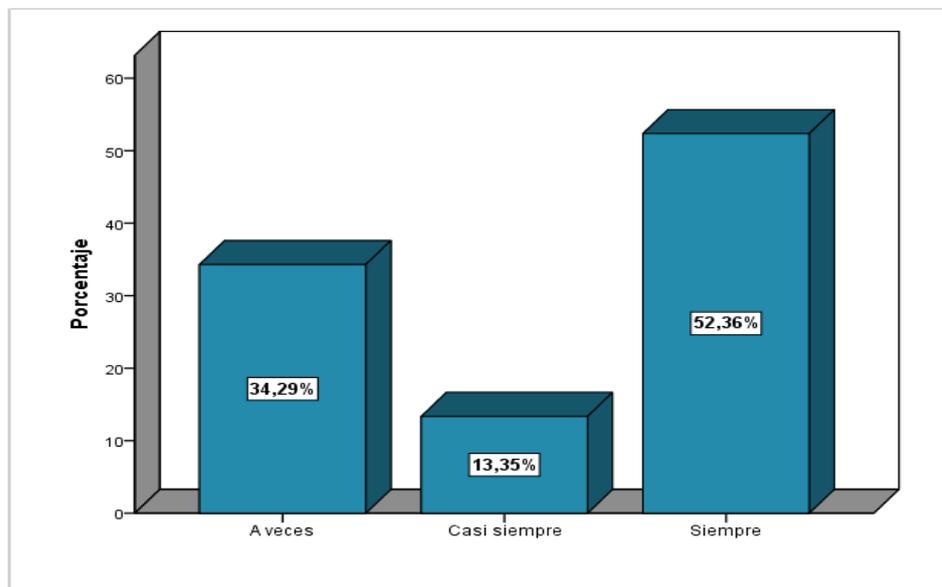
**Tabla 15**

*¿Considera usted que el trabajador ofrece un servicio personalizado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	131	34.3	34.3	34.3
	Casi siempre	51	13.4	13.4	47.6
	Siempre	200	52.4	52.4	100
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 14**

*¿Considera usted que el trabajador ofrece un servicio personalizado?*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 15 y Figura 14 que el 34,29% de los clientes encuestados consideran que a veces el trabajador ofrece un servicio personalizado, mientras el 13,35% consideran que casi siempre el trabajador ofrece un servicio personalizado y el 52,36% de los clientes encuestados consideran que siempre el trabajador ofrece un servicio personalizado.

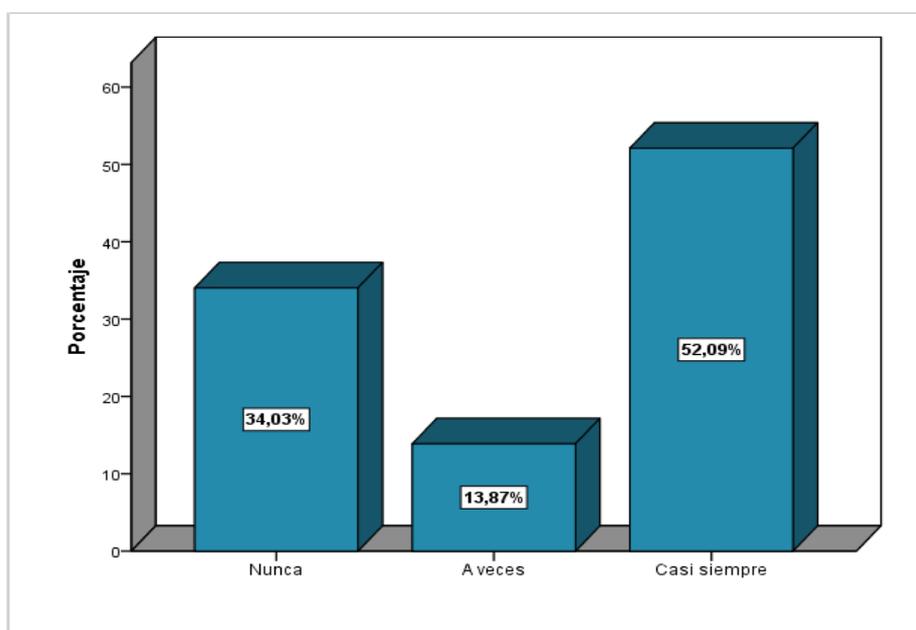
**Tabla 16**

*¿Considera usted que el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	130	34.0	34.0	34.0
	A veces	53	13.9	13.9	47.9
	Casi siempre	199	52.1	52.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 15**

*¿Considera usted que el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos?*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 16 y Figura 15 que el 34,03% de los clientes encuestados consideran que nunca el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos, mientras el 13,87% consideran que a veces el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos y el 52,09% consideran que casi siempre el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos.

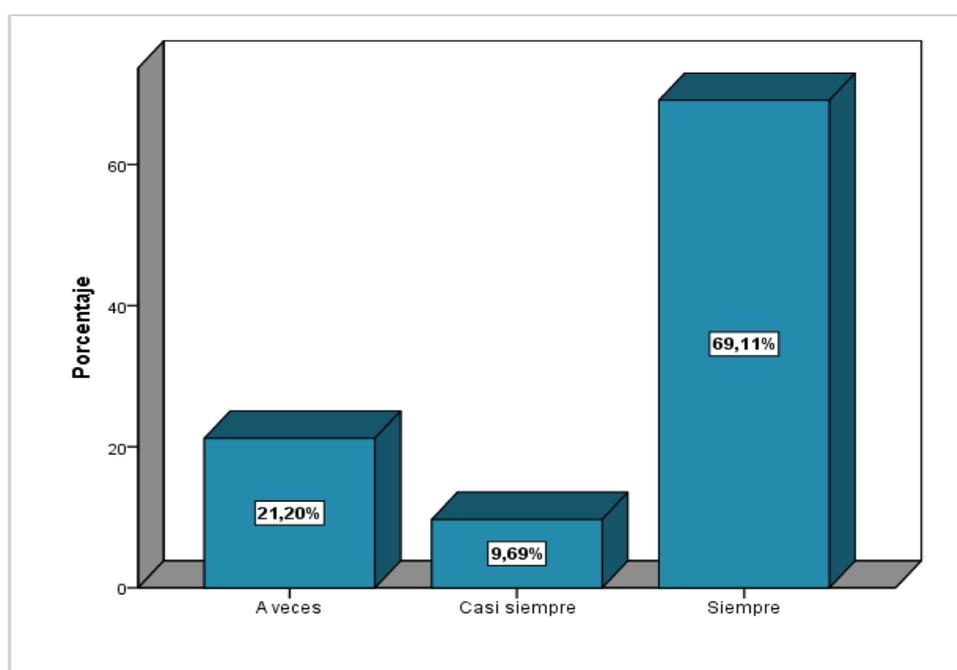
**Tabla 17**

*¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	81	21.2	21.2	21.2
	Casi siempre	37	9.7	9.7	30.9
	Siempre	264	69.1	69.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 16**

*¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 17 y Figura 16 que el 21,20% de los clientes encuestados consideran que a veces los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas, mientras el 9,69% consideran que casi siempre los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas y el 69,11% consideran que siempre los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas.

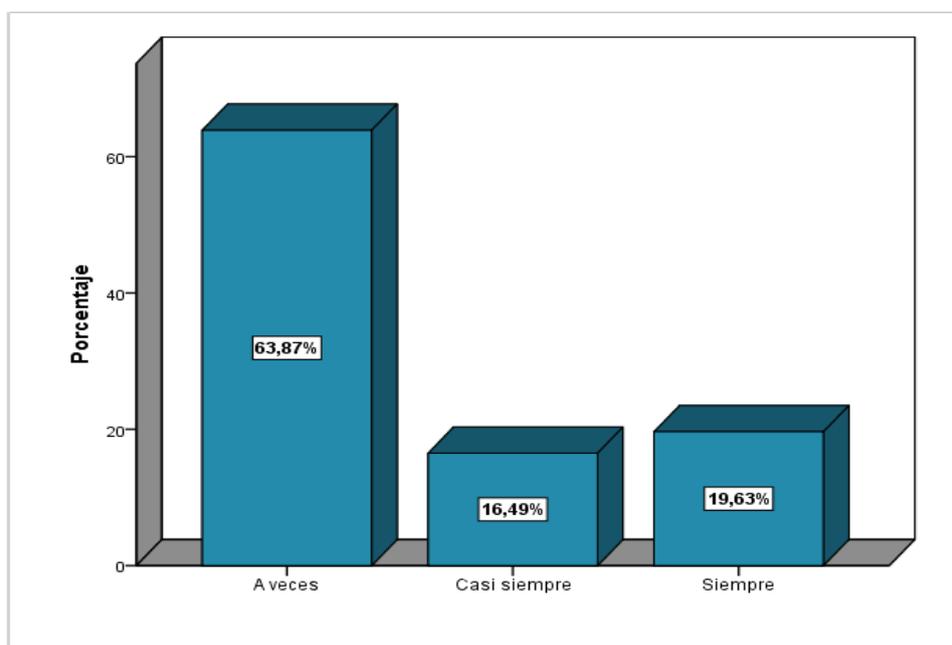
**Tabla 18**

*¿Considera usted que los trabajadores demuestran un servicio eficiente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	244	63.9	63.9	63.9
	Casi siempre	63	16.5	16.5	80.4
	Siempre	75	19.6	19.6	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 17**

*¿Considera usted que los trabajadores demuestran un servicio eficiente?*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 18 y Figura 17 que el 63,87% de los clientes encuestados consideran que a veces los trabajadores demuestran un servicio eficiente, mientras el 16,49% consideran que casi siempre los trabajadores demuestran un servicio eficiente y el 19,63% consideran que siempre los trabajadores demuestran un servicio eficiente.

## Seguridad

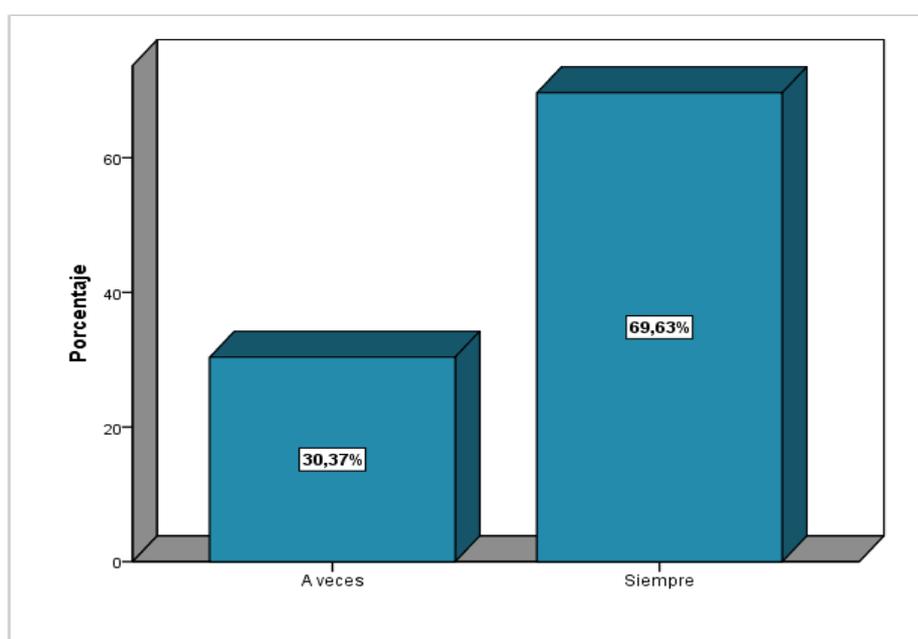
**Tabla 19**

*¿Considera usted que el trabajador les transmite confianza al momento de atender?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	116	30.4	30.4	30.4
	Siempre	266	69.6	69.6	100
	Total	382	100	100	

**Figura 18**

*¿Considera usted que el trabajador les transmite confianza al momento de atender?*



### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la Tabla 19 y Figura 18 que el 30,37% de los clientes encuestados consideran que a veces el trabajador les transmite confianza al momento de atender y el 69,63% consideran que siempre el trabajador les transmite confianza al momento de atender.

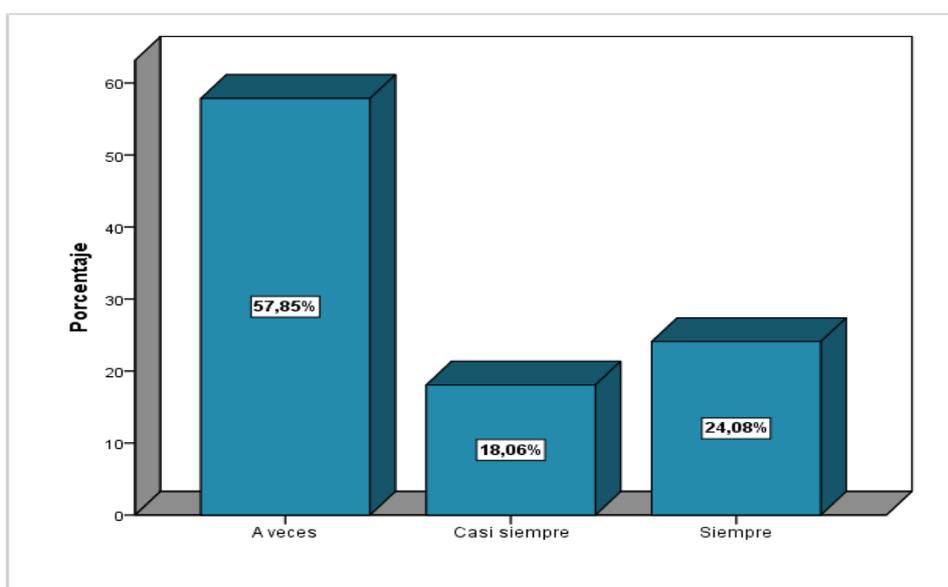
**Tabla 20**

*¿La empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio a sus clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	221	57.9	57.9	57.9
	Casi siempre	69	18.1	18.1	75.9
	Siempre	92	24.1	24.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

**Figura 19**

*¿La empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio a sus clientes?*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 20 y Figura 19 que el 57,85% de los clientes encuestados consideran que a veces la empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio, mientras el 18,06% consideran que casi siempre la empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio y el 24,08% consideran que siempre la empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio.

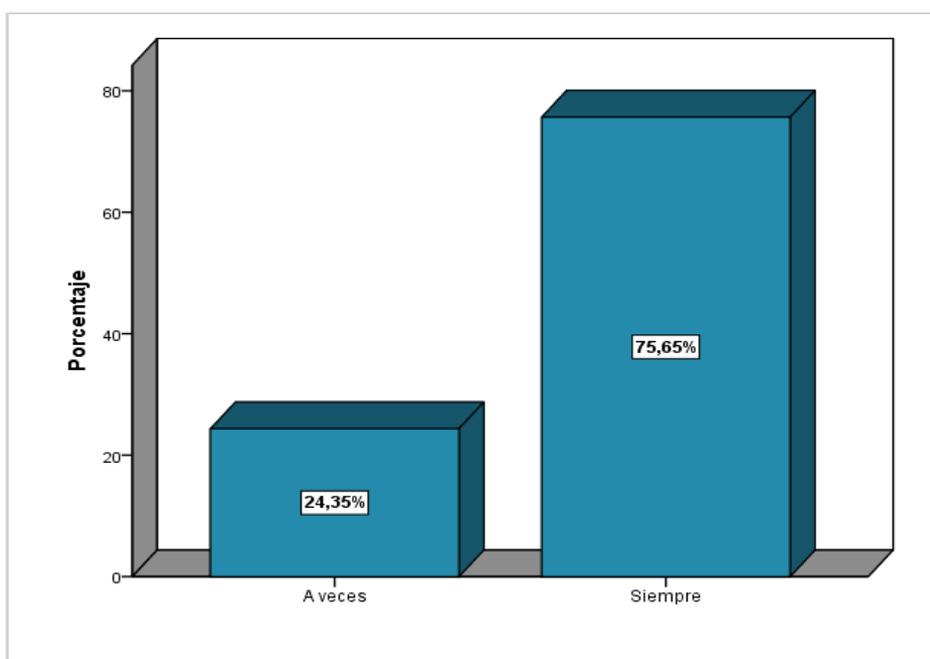
**Tabla 21**

*¿Considera usted que se siente seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	93	24.3	24.3	24.3
	Siempre	289	75.7	75.7	100
	Total	382	100	100	

**Figura 20**

*¿Considera usted que se siente seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa?*



### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la Tabla 21 y Figura 20 que el 24,35% de los clientes encuestados consideran que a veces se sienten seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa y el 75,65% de los clientes encuestados consideran que siempre se sienten seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD GESTIÓN DE CALIDAD – SERVICIO AL CLIENTE

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	.435	382	.000	.507	382	.000
Servicio al cliente	.437	382	.000	.491	382	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación**

Según los resultados obtenidos en la Tabla 22 se verifico que el número de muestra supera es  $> 50$ , es decir se utilizara kolmogorov-Smirnov dando un valor de 0.435 en la primera variable y 0.437 en la segunda variable. En esta prueba de normalidad de la variable gestión de calidad se obtuvo una (significancia 0,000) y servicio al cliente con una (significancia 0,000), entonces los datos son menores (0,05) con el valor de  $p < 0,05$  es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los datos recogidos no tienen una distribución normal y es una estadística no paramétrica se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman.

#### **4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL**

Para la contrastación de hipótesis se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman ya que muestran datos no paramétricos, para medir la fuerza de relacion de las variables utilizaremos la siguiente Tabla:

**Tabla 23***Correlaciones*

<b>Coefficiente</b>	<b>Interpretación</b>
$r = - 1$	Correlación perfectamente negativa
0	Correlación nula
0.01 a 0.40	Correlación positiva baja o débil
0.41 a 0.60	Correlación positiva moderada
0.61 a 0.99	Correlación positiva alta o fuerte
1	Correlación grande y perfectamente positiva

**HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023.

**Ho:** La gestión de calidad no se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023.

**Tabla 24***Correlación de la hipótesis general*

		Gestión de calidad	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,732**
		N	.000
	Servicio al cliente	Coefficiente de correlación	382
		Sig. (bilateral)	,732**
		N	.000
		382	382

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

**Interpretación**

Según los resultados obtenidos de la prueba estadística Rho de Spearman se obtiene el valor de 0,732 indican que existe una correlación

positiva alta. Así mismo, la significancia bilateral de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo 0,05 que es el margen de error. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023.

#### 4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICAS

##### HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

**Hi:** La planificación de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023

**Ho:** La planificación de la calidad no se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023

**Tabla 25**

*Correlación de la hipótesis específica 1*

			Planificación de la calidad	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Planificación de la calidad	Coefficiente de correlación	1.000	,316**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	382	382
	Servicio al cliente	Coefficiente de correlación	,316**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	382	382

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

##### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la prueba estadística Rho de Spearman se obtiene el valor de 0,316 indican que existe una correlación positiva baja. Así mismo, la significancia bilateral de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo 0,05 que es el margen de error. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

afirmando que la planificación de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023.

## HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

**Hi:** El control de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado – 2023

**Ho:** El control de la calidad no se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado – 2023

**Tabla 26**

*Correlación de la hipótesis específica 2*

			Control de la calidad	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Control de la calidad	Coeficiente de correlación	1.000	,540**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	382	382
	Servicio al cliente	Coeficiente de correlación	,540**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	382	382

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

## Interpretación

Según los resultados obtenidos de la prueba estadística Rho de Spearman se obtiene el valor de 0,540 indican que existe una correlación positiva moderada. Así mismo, la significancia bilateral de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo 0,05 que es el margen de error. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que el control de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado – 2023.

### HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

**Hi:** La mejora de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal leoncio Prado – 2023

**Ho:** La mejora de la calidad no se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal leoncio Prado – 2023

**Tabla 27**

*Correlación de la hipótesis específica 3*

			Mejora de la calidad	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Mejora de la calidad	Coeficiente de correlación	1.000	,358**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	382	382
	Servicio al cliente	Coeficiente de correlación	,358**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	382	382

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la prueba estadística Rho de Spearman se obtiene el valor de 0,358 indican que existe una correlación positiva baja. Así mismo, la significancia bilateral de 0,000 resulta menor que la significancia de trabajo 0,05 que es el margen de error. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que la mejora de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal leoncio Prado – 2023.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El objetivo general de la tesis fue determinar de qué manera la Gestión de Calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023. La hipótesis planteada nos demuestra efectivamente que si existe relación significativa de las dos variables tanto independiente (Gestión de Calidad) y dependiente (Servicio al cliente).

Con respecto a la contrastación de hipótesis planteado en la (Tabla 22) se afirmó que el número de muestra supera es  $> 50$ , siendo como prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov y, por consiguiente, se aplicó la prueba Rho de Spearman. En esta prueba la variable gestión de calidad se obtuvo una (significancia 0,000) y servicio al cliente con una (significancia 0,000), esto quiere decir que los valores planteados son menores que el margen de error que es 0.05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula dando por aceptación la hipótesis alterna.

Con respecto a la hipótesis general: La gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. – 2023, se determinó que existe relación significativa entre las dos variables, teniendo un coeficiente de correlación positiva alta de Rho de Spearman 0.732 (Tabla 24), también tomando en cuenta la significancia que es 0,000 siendo menor a 0.05 que es el margen de error, por lo tanto se dio la afirmación que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A.-2023.

En la investigación realizada por Heredia (2022), en su tesis Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, se tuvo un resultado similar utilizando la misma prueba estadística donde se identificó una correlación positiva muy fuerte ( $\rho = 0.844$ ) entre ambas variables,

reflejando procedimientos realizados en áreas de gestión de calidad directamente relacionadas con los servicios de OSPE Huacho.

En la investigación realizada por Picón y Grandez (2023), en su tesis Gestión y calidad de servicio de la Institución Educativa Privada Santo Domingo Savio, mencionaron los resultados sobre la contrastación de la hipótesis general donde se obtuvo un valor de 0.876 Rho de Spearman lo que indica que es una correlación positiva considerable, por lo tanto, acepta la hipótesis de investigación.

Con respecto a la investigación realizada por Berrospi (2023), en su tesis calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa DEX MINALI S.A.C.- Huánuco 2022, menciona los resultados de la contrastación de la hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa DEX MINALI S.A.C.- Huánuco 2022, ya que utilizó la prueba estadística de Pearson para la investigación, se obtuvo como resultados una correlación positiva de grado moderado de 0.580 lo que indica que rechazó la hipótesis nula, mientras que se aceptó hipótesis alterna para dar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa DEX MINALI S.A.C.- Huánuco 2022.

Con respecto a la hipótesis específica 1: La planificación de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión planificación de la calidad y la variable servicio al cliente, teniendo un coeficiente de correlación positiva baja de Rho de Spearman 0,316 (Tabla 25), también tomando en cuenta la significancia que es 0,000 siendo menor a 0.05 que es el margen de error, por lo tanto se dio la afirmación que la planificación de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023.

Con respecto a la hipótesis específica 2: El control de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023, se determinó que existe relación

significativa entre la dimensión control de la calidad y la variable servicio al cliente, teniendo un coeficiente de correlación positiva moderada de Rho de Spearman 0,540 (Tabla 26), también tomando en cuenta la significancia que es 0,000 siendo menor a 0.05 que es el margen de error, por lo tanto se dio la afirmación que el control de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023.

Con respecto a la hipótesis específica 3: La mejora de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado – 2023, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión mejora de la calidad y la variable servicio al cliente, teniendo un coeficiente de correlación positiva baja de Rho de Spearman 0,358 (Tabla 27), también tomando en cuenta la significancia que es 0,000 siendo menor a 0.05 que es el margen de error, por lo tanto se dio la afirmación que la mejora de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado – 2023.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación de la gestión de calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A Sucursal Leoncio Prado - 2023; concluyendo que la correlación entre ambas variables de investigación es positiva alta con el valor de 0,732 es decir un 73%. Así mismo, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de 0,05 lo que indica el rechazó de la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, la gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A.-2023.
2. Se determinó la relacion que existe entre la planificación de la calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A Sucursal Leoncio Prado - 2023; concluyendo que la correlación entre la dimensión 1 y la variable dependiente de investigación es positiva baja con el valor de 0,316 es decir el 32%. Así mismo, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de 0,05 lo que indica el rechazó de la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, la planificación de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado- 2023.
3. Se determinó la relación que existe entre el control de la calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A Sucursal Leoncio Prado - 2023; concluyendo que la correlación entre la dimensión 2 y la variable dependiente de investigación es positiva moderada con el valor de 0,540 es decir el 54% Así mismo, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de 0,05 lo que indica el rechazó de la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, el control de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023.
4. Se determinó la relación que existe entre la mejora de la calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A Sucursal Leoncio Prado - 2023; concluyendo que la correlación entre la dimensión 3 y la variable

dependiente de investigación es positiva baja con el valor de 0,358 es decir el 36%. Así mismo, la significancia encontrada de 0,000 resultó menor que la significancia de 0,05 lo que indica el rechazo de la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, la mejora de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda para la empresa prestadora de servicio de agua potable que sigan con ese compromiso por parte de los trabajadores que tienen un constante deber de brindar a los clientes una gestión de calidad en todos los aspectos mejorando las operaciones de mantenimiento etc. satisfaciendo sus necesidades en brindar un servicio eficiente ya que en la correlación de investigación es positiva alta y muestra el 73%, lo cual para llegar a un 100% se deben mejorar en considerar las opiniones de los clientes prestando atención y mostrando el interés en brindar un servicio personalizado.
2. Con respecto a la planificación de la calidad se recomienda enfocarse más en los objetivos que plantea la empresa ya que en la correlación de investigación es positiva baja y muestra el 32%, lo cual para llegar a un 100% se deben mejorar en identificar a los clientes, determinando sus requerimientos, una planificación clara de parte de los trabajadores y el trabajo en equipo fortalecerá a que la empresa cumpla con los objetivos propuestos.
3. Con respecto al control de la calidad se recomienda realizar mayor énfasis con respecto al servicio que brinda la empresa para los clientes, ya que los trabajadores deben estar pendiente en su función, atento a cualquier reclamos o queja que se puedan presentar, haciendo lo correcto y escuchando al cliente, brindándoles información detallada a como realizar sus reclamos mediante la página web.
4. Con respecto a la mejora de la calidad se recomienda mejorar o adquirir nuevas herramientas o instrumentos que ayuden a facilitar el uso del agua potable como los medidores que estén en buenos estados, se debe también en mejorar el servicio de atención al cliente, ya sea a la hora de pagar el recibo de agua; a la hora de hacer una consulta y la hora de hacer un reclamo, el cliente es la imagen a que la empresa siga en movimiento y crecimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, E (2020). Investigación aplicada. Economipedia.com, disponible en, <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Berrospi, L (2023). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa DEX MINALI S.A.C.- Huánuco 2022. Disponible en, <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8745/TII00247B46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barría, R (2017). Monografía sobre Bienes y Servicios en el Perú, disponible en: <https://www.gestiopolis.com/monografia-bienes-servicios-peru/>
- Borras, S (2023). La importancia de la calidad en las empresas, disponible en: <https://www.firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/>
- Calla, D (2019). Gestión de calidad en servicio al cliente en las MYPE del rubro pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco – 2019. Disponible en, [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11940/GESTION\\_CALIDAD\\_CLIENTE\\_MYPE\\_CALLA\\_HUANCA\\_DESSIRE\\_E\\_YAKELINE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11940/GESTION_CALIDAD_CLIENTE_MYPE_CALLA_HUANCA_DESSIRE_E_YAKELINE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Camacho, L (2020). La paradoja de la disponibilidad de agua de mala calidad en el sector rural colombiano. Disponible en, <https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/rdi/article/view/7489/7890>
- Cevallos, E (2022). Propuesta de diseño de un modelo de gestión de la calidad, basado en NTE INEN-ISO 9001:2016, para microempresas que prestan servicios de limpieza. Disponible en, <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8745/1/T3834-MGCI-Cevallos-Propuesta.pdf>
- Douglas da Silva, (2021). Interacción con los clientes: cómo mejorar y ofrecer una buena experiencia. Disponible en, <https://www.zendesk.com.mx/blog/interaccion-con-clientes/>
- Garcia, L (2018). Problemáticas económicas del agua en México Desigualdad, fugas, costos y concesiones han puesto en jaque el acceso a este vital

líquido, disponible en, <https://ciencia.unam.mx/leer/775/problematicas-economicas-del-agua-en-mexico>

Gómez, D (2022). Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional, disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>

Heredia, S (2022). Gestión de calidad y servicio del asegurado en la OSPE Huacho, Huaura, 2022, disponible en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101290/Heredia\\_LSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101290/Heredia_LSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, Fernández y Baptista (2006). Metodología de la investigación Cuarta edición. Disponible en; <https://sistemas.unicesar.edu.co/documentossistemas/sampieri.pdf>

López, C (2015). Los 10 componentes básicos del buen servicio. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/10-componentes-basicos-buen-servicio/>

López y Fachelli, (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Edición digital: 1ª edición. Disponible en, [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsoccuan\\_cap3-1a2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/129380/metinvsoccuan_cap3-1a2015.pdf)

Lucero, J (2020). Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito. Disponible en; <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7207/1/T3108-MAE-Lucero-Modelos.pdf>

Luko, S (2018). ¿Qué es la confiabilidad? Disponible en, <http://sn.astm.org/esp/data-points/que-es-la-confiabilidad-jf18.html>

Ling, W (2022). Compromiso con la seguridad del cliente. Disponible en, <https://blog.cloudflare.com/es-es/our-commitment-to-customer-security-es-es/>

Méndez, C (2020). La capacidad de respuesta como competencia organizacional. Disponible en, <https://es.linkedin.com/pulse/la-capacidad-de-respuesta-como-competencia-carolina-varon-mendez>

- Mayo, J (2022). Los 4 componentes de la gestión de calidad: Planificación, control, aseguramiento y mejora, disponible en <https://www.zurulata.com/blog/los-4-componentes-de-la-gestion-de-calidad-planificacion-control-aseguramiento-y-mejora/>
- Mayorga, A (2021). Transmitir seguridad al cliente aporta valor. Disponible en, Gómez, C y Mendoza, A (2021). “Calidad del servicio delivery y la satisfacción del cliente – Huánuco- 2021. Disponible en; <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6921/TAD00720G63.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, R (2023). Concepto de cero defectos. Disponible en, <https://significadosweb.com/concepto-de-cero-defectos-que-es-definicion-significado-y-ejemplos/#>
- Gonzales, E (2021). Una de las principales tareas de los departamentos de marketing es la de mejorar la calidad de un producto. Disponible en, <https://www.esdesignbarcelona.com/actualidad/disenio-producto/5-consejos-para-mejorar-la-calidad-de-un-producto>
- Navarro, J (2014). Definición de ISO 9001, disponible en: <https://www.definicionabc.com/negocios/iso-9001.php>
- Orama, A (2009). Cómo ofrecer un servicio de calidad a los clientes. Fundamentación Teórica, disponible en: <https://www.gestiopolis.com/como-ofrecer-un-servicio-de-calidad-a-los-clientes-fundamentacion-teorica/>
- Orellana, P (2020). Control de calidad. Disponible en, <https://economipedia.com/definiciones/control-de-calidad.html>
- Pai, G (2022). Modelo de gestión de calidad – SERVQUAL para mejorar la atención del cliente. Disponible en, <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29518/PT-3020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez y Gardey, (2012). Definición de cuestionario. Disponible en, <https://definicion.de/cuestionario/>

- Pérez, M (2023). Definición de objetivo. Disponible en, <https://conceptodefinicion.de/objetivo/>
- Pimienta, R (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. Disponible en, <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>
- Picón, K y Grandez, V (2023). Gestión y calidad de servicio de la institución educativa privada santo domingo SAVIO. Disponible en, <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8479/TII00245P53.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J y Gardey, A (2021). Definición de planificación. Disponible en, <https://definicion.de/planificacion/>
- Pérez, J y Gardey, A (2021). Definición de eficiencia. Disponible en, <https://definicion.de/eficiencia/>
- Paola, (2023). Qué es una política de calidad, para qué sirve y cuáles son sus requisitos. Disponible en, <https://grupo-fraga.com/que-es-una-politica-de-calidad-para-que-sirve-y-cuales-son-sus-requisitos/>
- Raffino, M (2020). Concepto de gestión, disponible en: <https://concepto.de/gestion/>
- Rosario, P (2020). Definición de trabajo en equipo. Disponible en, <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Roselló Abogados, (2017). Problemática de las EPS: ¿un problema con solución? Disponible en; <https://gestion.pe/blog/ainfraestructura/2017/10/problematika-de-las-eps-un-problema-con-solucion.html/?ref=gesr>
- Rosario, P (2021). Definición de comunicación. Disponible en, <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Rosey, J (2022). Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby. Disponible en, <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Sánchez, J (2021). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020. Disponible en,

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53739/S%3c%a1nchez\\_ZJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53739/S%3c%a1nchez_ZJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sunass, (2004). La calidad del agua potable en el Perú, disponible en:  
<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Jica-2004.pdf>

Ucha, F (2008). Definición de encuesta, disponible en  
<https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php#cerrar>

Ucha, F (2009). Definición de población. Definición ABC. Disponible en,  
<https://www.definicionabc.com/general/poblacion.php>

Ucha, F (2011). Definición de Gestión de Calidad. Definición ABC. Disponible en:  
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

Ucha, F (2012). Definición de supervisión. Disponible en,  
<https://www.definicionabc.com/general/supervision.php>

Ucha, F (2012). Definición de satisfacción del cliente. Disponible en,  
<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>

Ucha, F (2012). Definición de Calidad total. Disponible en,  
<https://www.definicionabc.com/negocios/calidad-total.php>

Villanueva, M (2023). Definición de evaluar. Disponible en,  
<https://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>

Zambelli, R (2022). Qué es el control de calidad y para qué sirve en una empresa. Disponible en; <https://blog-es.checklistfacil.com/control-de-calidad/>

Zendesk, (2023). Requerimientos del cliente: 8 tips para satisfacerlos. Disponible en, <https://www.zendesk.com.mx/blog/requerimientos-cliente/>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Blas Ortega, B. (2024). *Gestión de calidad y servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. sucursal Leoncio Prado - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**"GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A SUCURSAL LEONCIO PRADO - 2023"**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOLOGÍA
<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>Variable independiente:</b>	<b>Tipo de Investigación</b>
¿De qué manera la Gestión de Calidad se relaciona con el Servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023?	Determinar de qué manera la Gestión de Calidad se relaciona con el Servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023	La gestión de calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023	Gestión de calidad  <b>Dimensiones:</b> Planificación de la calidad Control de la calidad Mejora de la calidad	Aplicada  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.  <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas:</b>	<b>Variable dependiente:</b>	<b>Diseño:</b>
¿De qué manera la planeación de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023?	Determinar de qué manera la planeación de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023	La planeación de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023	Servicio al cliente  <b>Dimensiones:</b> Fiabilidad Capacidad de respuesta	No experimental  <b>Población:</b> <b>68,752</b> estimada a los clientes

<p>¿De qué manera el control de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023?</p>	<p>Determinar de qué manera el control de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023</p>	<p>El control de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023</p>	<p>Seguridad</p>	<p><b>Muestra:</b> <b>Probabilístico</b> Aplicando la formula da como resultado a 382 clientes que se deben encuestar.</p>
<p>¿De qué manera la mejora de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023?</p>	<p>Determinar de qué manera la mejora de la calidad se relaciona con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado-2023</p>	<p>La mejora de la calidad se relaciona significativamente con el servicio al cliente en la EPS Seda Huánuco S.A. Sucursal Leoncio Prado - 2023</p>		<p><b>Técnica para recolección de datos:</b> Encuesta. Cuestionario</p>

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

#### DIRIGIDO A LOS CLIENTES

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener datos para el desarrollo de la investigación “GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA EPS SEDA HUÁNUCO S.A. SUCURSAL LEONCIO PRADO - 2023”. Este cuestionario es anónimo.

#### INSTRUCCIONES:

Marque con una (X) el número que mejor le identifica:

CATEGORIAS			
1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N.º	GESTION DE CALIDAD	1	2	3	4
	<b>DIMENSION: Planificación de la calidad</b>				
1	¿Considera usted que la empresa cumple con el objetivo de brindar una atención de calidad?				
2	¿Considera usted que hay una buena comunicación con el trabajador?				
3	¿Considera usted que hay una buena calidad de servicio?				
	<b>DIMENSION: Control de la calidad</b>				
4	En oficina, el personal le atiende a usted rápido y bien hecho.				
5	El servicio que recibe en oficinas concuerda con lo que usted esperaba, siempre satisface sus expectativas				
6	¿Considera usted que el trabajador demuestra un dominio técnico o conocimiento de su función?				
	<b>DIMENSION: Mejora de la calidad</b>				
7	¿Considera usted que la Empresa Seda Huánuco, mejoran el servicio en base a los requerimientos de los clientes?				
8	¿Considera usted que el personal está pendiente de las necesidades o inquietudes?				
9	¿Se siente satisfecho con el servicio que ofrece la empresa?				

<b>10</b>	La empresa avisa por los medios de comunicación y con la debida anticipación, los cortes del servicio cuando hay trabajos de mantenimiento.				
-----------	---	--	--	--	--

<b>N.º</b>	<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>				
<b>1</b>	¿Cuándo se presenta un problema, la empresa Seda Huánuco muestra un interés de solucionarlo?				
<b>2</b>	Los precios del agua, que Figuran en su recibo, son justos				
<b>3</b>	La cantidad de agua que llega a su domicilio cubre totalmente sus necesidades (presión de agua)				
	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>				
<b>4</b>	¿Considera usted que el trabajador ofrece un servicio personalizado?				
<b>5</b>	¿Considera usted que el trabajador les brinda información detalla sobre cómo realizar los reclamos?				
<b>6</b>	¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
<b>7</b>	¿Considera usted que los trabajadores demuestran un servicio eficiente?				
	<b>DIMENSION: Seguridad</b>				
<b>8</b>	¿Considera usted que el trabajador les transmite confianza al momento de atender?				
<b>9</b>	¿La empresa utiliza políticas y normas de calidad en el servicio a sus clientes?				
<b>10</b>	¿Considera usted que se siente seguro en sus transacciones de pagos hacia la empresa?				

## ANEXO 3

### CARTA DE ACEPTACIÓN



**EPS SEDA HUÁNUCO S.A.**



---

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Tingo María, 06 de Setiembre del 2023.

CARTA N°047- 2023-UOLP- EPS SEDA HUANUCO S.A.

Srta:  
BEATRIZ ESTEFANI BLAS ORTEGA.  
PP.JJ 01 DE JULIO MZ D LT. 1  
Rupa Rupa.

ASUNTO :                    **ACEPTACION DE USO DE RAZON SOCIAL DE LA EPS SEDA HUANUCO S.A.**

---

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y al mismo tiempo visto el documento de la referencia, el cual nos solicita la autorización del uso de nuestra razón social de la EPS SEDA HUANUCO S.A., para su realización de su proyecto de investigación de tesis. De la Universidad de Huánuco.

Al respecto, se da respuesta a su solicitud, por lo que se le **OTORGA LA AUTORIZACIÓN** para el uso de razón social de la EPS, solo para el beneficio de investigación universitaria.

Sin otro particular y cumpliendo su solicitud me suscribo de usted, reiterándole mi consideración y estima personal.

*Atentamente,*



---

GERENCIA SUCURSAL LEONCIO PRADO



[www.sedahuanuco.com](http://www.sedahuanuco.com)

AV. La Bandera N° 201- Tingo María

934847621

@sedahuanuco.com

# ANEXO 4

## BASE DE DATOS

ENCUESTAS DE LAS 2 VARIABLES.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var
1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
6	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
7	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2		
8	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2		
9	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2		
10	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2		
11	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2		
12	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2		
13	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2		
14	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2		
15	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2		
16	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2		
17	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2		
18	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
19	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2		
20	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2		
21	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2		
22	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4		
23	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4		

Vista de datos Vista de variables

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

AD36 =PROMEDIO(\$36:U36)

V1 GESTIÓN DE CALIDAD										V2 SERVICIO AL CLIENTE																	
D1			D2			D3				D1			D2				D3										
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	D1	D2	D3	V2	D1	D2	D3
4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
16	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
26	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
28	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
29	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
31	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
32	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2

variable 1 y 2 Hoja1

Accesibilidad: es necesario investigar

## ANEXO 5

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





