

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
NOR PUNO S.A. - AÑO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TACNA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
NOR PUNO S.A. - AÑO 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 25 de octubre del 2021; estando del jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

:


Dr. Winston Adrián Castañeda Vargas


SECRETARIO

:


Dr. Gerónimo Víctor Damián López


MIEMBRO

:


Dr. Santos Lucio Guarillo Gómez

ASESOR

:


Dr. Santos Lucio Guarillo Gómez

DEDICATORIA

A mi compañera de vida, por su apoyo incondicional y estar en cada sueño y por haber fomentado, en mí, el deseo de superación y aspiración de triunfo en la vida, por su paciencia y motivación constante que me ha permitido ser una mejor persona.

A mis hijas, que son la mejor fuente de inspiración, porque creyeron en mí y me dieron el impulso que necesitaba para terminar lo que un día empecé.

A mis padres, por haberme enseñado a ver la vida desde otra perspectiva a ser mejor cada día a ser fuerte ante la adversidad y aprender también de los fracasos.

A mis hermanos, por empujarme a conseguir los sueños imposibles de la infancia.

A mi abuelita Virginia y a mi padre quien se enfrentó valientemente a su muerte prematura. Aunque hoy no pueda abrazarlo físicamente, lo abrazo con el alma. Va también por él.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque ha permitido que pueda vivir este momento y bendecirme, con la fortaleza necesaria para retomar aquello que dejé inconcluso y pueda alcanzar una de las metas importantes en mi vida.

A mi asesor Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez, quien tuvo siempre la buena disposición de apoyarme y ha sido el medio para llevar a cabo este gran paso, por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que mi trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Jorge Basadre Grohmann, por haber dejado una huella tan profunda, que transformó lo que soy y lo que seré mañana

¡Gracias a ustedes!

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
1.3.1. Justificación	7
1.3.2. Importancia.....	8
1.4. ALCANCE Y LIMITACIONES	8
1.4.1. Alcance.....	8
1.4.2. Limitaciones.....	8
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.5.1. Objetivo general	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
1.6. HIPÓTESIS.....	10
1.6.1. Hipótesis general.....	10
1.6.2. Hipótesis específicas	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	12
2.1.1. A nivel internacional	12

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	14
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	18
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. Gestión empresarial	21
2.2.1.1. Funciones básicas para la gestión empresarial.....	19
2.2.1.1.1. Planeación	23
2.2.1.1.2. Organización	25
2.2.1.1.3. Dirección	27
2.2.1.1.4. Control	28
2.2.1.1.5. Técnicas para la gestión empresarial.....	25
2.2.1.2.1. Técnicas de gestión organizacional o proceso administrativo.....	31
2.2.1.2.2. Técnicas de gestión de la tecnología de información.....	32
2.2.1.2.3. Técnicas de gestión financiera.....	32
2.2.1.2.4. Técnicas de gestión de recursos humanos	32
2.2.1.2.5. Técnicas de gestión de operaciones, logística de abastecimiento y distribución	33
2.2.1.2.6. Técnica de gestión ambiental.....	33
2.2.1.2.7. Elementos de los sistemas de gestión empresarial.....	28
2.2.2. La satisfacción del cliente	35
2.2.2.1. Medición de la satisfacción del cliente	29
2.2.2.2. Elementos para la determinación de la satisfacción del cliente	31
2.2.3. EPS NOR PUNO S.A.....	39
2.2.3.1. Visión.....	32
2.2.3.2. Misión	33
2.2.3.3. Naturaleza, finalidad y alcance	33
2.2.3.4. Organigrama	34
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	43
 CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO	 45
 CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	 47
4.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47

4.1.1. Tipo de investigación.....	47
4.1.2. Nivel de investigación.....	47
4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	48
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	48
4.3.1. Población	48
4.3.2. Muestra	49
4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	50
4.4.1. Identificación de variables	50
4.4.2. Caracterización y diseño operacional de las variables.....	51
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	52
4.5.1. Técnicas para recolección de datos	52
4.5.2. Instrumentos para recolección de datos.....	52
4.5.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	54
4.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	57
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	58
5.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	58
5.1.1. Análisis descriptivo de la variable independiente:	58
5.1.2. Análisis descriptivo de la variable dependiente	73
5.1.3. Contraste de hipótesis.....	78
5.1.3.1. Prueba de normalidad	78
5.1.3.2. Verificación de las hipótesis	80
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	101
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXOS	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población de la investigación.	49
Tabla 2.	Muestra de la investigación.	50
Tabla 3.	Caracterización y diseño operacional de las variables.	51
Tabla 4.	Ficha técnica del cuestionario de la variable independiente.	53
Tabla 5.	Ficha técnica del cuestionario de la variable dependiente.	54
Tabla 6.	Alpha de Cronbach: Gestión empresarial - estadísticas de fiabilidad.	56
Tabla 7.	Alpha de Cronbach: Satisfacción del cliente - estadísticas de fiabilidad.	56
Tabla 8.	Escala de valoración para la variable gestión empresarial.	58
Tabla 9.	Tendencia central y dispersión de la variable gestión empresarial de la EPS Nor Puno S.A.	58
Tabla 10.	Distribución de la variable gestión empresarial de la EPS Nor Puno S.A.	59
Tabla 11.	Tendencia central y dispersión de las dimensiones de la variable gestión empresarial de la EPS Nor Puno S.A.	60
Tabla 12.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión organizacional de la gestión empresarial.	60
Tabla 13.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de la gestión de tecnología de información de la gestión empresarial.	63
Tabla 14.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión financiera de la gestión empresarial.	65

Tabla 15.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de recursos humanos de la gestión empresarial.	67
Tabla 16.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de operaciones de la gestión empresarial.	69
Tabla 17.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión ambiental de la gestión empresarial	71
Tabla 18.	Escala de valoración para la variable satisfacción del cliente.	73
Tabla 19.	Tendencia central y dispersión de la variable satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A.	73
Tabla 20.	Distribución de la variable satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A.	73
Tabla 21.	Tendencia central y dispersión de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A.	74
Tabla 22.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión servicio.	75
Tabla 23.	Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión producto.	77
Tabla 24.	Prueba de normalidad: Gestión empresarial.	79
Tabla 25.	Prueba de normalidad: Satisfacción del cliente.	80
Tabla 26.	Correlación de Rho de Spearman: Gestión organizacional - Satisfacción de clientes.	81
Tabla 27.	Información de ajuste de los modelos: Gestión organizacional – Satisfacción de clientes.	82

Tabla 28.	Pseudo R cuadrado: Gestión organizacional - Satisfacción de clientes.	82
Tabla 29.	Correlación de Rho de Spearman: Gestión de tecnología – Satisfacción de clientes.	84
Tabla 30.	Información de ajuste de los modelos: Gestión de tecnología - Satisfacción de clientes.	84
Tabla 31.	Pseudo R cuadrado: Gestión de tecnología - Satisfacción de clientes.	85
Tabla 32.	Correlación de Rho de Spearman: Gestión financiera - Satisfacción de clientes.	87
Tabla 33.	Información de ajuste de los modelos: Gestión financiera - Satisfacción de clientes.	87
Tabla 34.	Pseudo R cuadrado: Gestión financiera - Satisfacción de clientes	88
Tabla 35.	Correlación de Rho de Spearman: Gestión de recursos humanos – Satisfacción de clientes.	90
Tabla 36.	Información de ajuste de los modelos: Gestión de recursos humanos – Satisfacción de clientes.	90
Tabla 37.	Pseudo R cuadrado: Gestión de recursos humanos - Satisfacción de clientes.	91
Tabla 38.	Correlación de Rho de Spearman: Gestión de operaciones – Satisfacción de clientes.	93
Tabla 39.	Pseudo R cuadrado: Gestión de operaciones - Satisfacción de clientes.	93
Tabla 40.	Pseudo R cuadrado: Gestión de operaciones - Satisfacción de clientes.	94
Tabla 41.	Correlación de Rho de Spearman: Gestión ambiental - Satisfacción de clientes.	96
Tabla 42.	Información de ajuste de los modelos: Gestión ambiental - Satisfacción de clientes.	96

Tabla 43.	Pseudo R cuadrado: Gestión ambiental - Satisfacción de clientes.	97
Tabla 44.	Correlación de Rho de Spearman: Gestión empresarial – Satisfacción de clientes.	99
Tabla 45.	Información de ajuste de los modelos: Gestión empresarial – Satisfacción de clientes	99
Tabla 46.	Pseudo R cuadrado: Gestión empresarial - Satisfacción de clientes	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de los sistemas de gestión empresarial.....	34
Figura 2. Organigrama de la EPS Nor Puno S.A.	42
Figura 3. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión organizacional de la gestión empresarial.....	62
Figura 4. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de la gestión de tecnología de información de la gestión empresarial	64
Figura 5. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión financiera de la gestión empresarial...	66
Figura 6. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de recursos humanos de la gestión empresarial.....	68
Figura 7. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de operaciones en la gestión empresarial.....	70
Figura 8. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión ambiental de la gestión empresarial...	72
Figura 9. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión servicio.....	76

Figura 10. Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la
dimensión producto. 78

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar cuál es el nivel de influencia entre la variable de gestión empresarial y la variable de satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A - año 2020. Metodológicamente, la investigación fue definida de tipo básica con un nivel explicativo y adoptó un diseño de tipo no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 8947 clientes de la entidad determinándose mediante un muestreo aleatorio simple de un total de 368 clientes, a quienes se le aplicaron dos instrumentos, ambos fueron cuestionarios con preguntas bajo la escala de Likert y validados con juicio de expertos y el método de Alpha de Cronbach. Aplicando la prueba de normalidad para ambas variables a investigar, se determinó que no muestran una distribución normal. Se utilizó la técnica estadística regresión logística para la validación de hipótesis considerando el nivel de investigación. Finalmente, se determinó una influencia significativa de la gestión empresarial en la satisfacción del cliente, considerando que se obtuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 mediante la prueba estadística de Rho de Spearman y, para asegurar la predicción de la influencia, se aplicó el coeficiente de R cuadrado de Nagelkerke del modelo de Regresión Ordinal, del cual se pudo inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 90,4 % por el comportamiento de la variable gestión empresarial.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, gestión empresarial.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the level of influence between the business management variable and the customer satisfaction variable of the Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno SA - Year 2020. Methodologically, the research was defined as type basic with an explanatory level and adopted a non-experimental and cross-sectional design. The population consisted of 8,947 clients of the entity, determining a total of 368 clients by means of a simple random sampling; To whom two instruments were applied, both were questionnaires with questions under the Likert scale and validated with expert judgment and the Cronbach's Alpha method. Applying the normality test for both variables to be investigated, it was determined that they do not show a normal distribution. The logistic regression statistical technique was used for hypothesis validation considering the research level. Finally, a significant influence of business management on customer satisfaction was determined considering that a p-value equal to 0,000 less than 0,05 was obtained through the Spearman Rho statistical test and to ensure the prediction of the influence was applied the Nagelkerke R squared coefficient of the Ordinal Regression model from which it could be inferred that the customer satisfaction variable is 90,4 % explained by the behavior of the business management variable.

Keywords: *Customer satisfaction, Business management.*

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están sometidas a cambios cada vez rápidos y profundos. Son muchos los factores que influyen en el éxito o fracaso de las organizaciones; posicionarse en cualquiera de estas situaciones dependerá de cómo el proceso de la gestión empresarial se ejecute, el mismo que se da con la formulación e implementación de estrategias y se convierte en componentes básicos de la nueva dirección de la empresa e imponiendo un cambio de estilo en la gestión.

Del impacto que genera la gestión empresarial como respuesta a su proceso, no solo se evalúa la situación financiera como se hacía en épocas de la gestión “clásica” o “tradicional”, si no en el marco del entorno dinámico y complejo, el mismo que recoge la satisfacción de los clientes; mediante el cual, la organización puede hacer un seguimiento para funcionar de modo más eficiente y construir relaciones duraderas con sus clientes.

Realmente, existen factores que se entrelazan en complejas relaciones causa-efecto que pueden resultar difíciles de identificar y controlar cómo es la satisfacción de los clientes; pero, para que la organización sea competitiva, debe mantenerse y mejorar la posición ante ellos, como es el caso de la Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento Nor Puno S.A. – Azángaro (EPS Nor Puno S.A.), más aún que por el “producto” que brinda tiene que priorizar la relación con la población (clientes/consumidores o usuarios) por más que rinda cuentas de su gestión a organismos públicos a través de indicadores de gestión exigidos desde diferentes instancias del gobierno.

El presente trabajo de investigación denominado *Influencia de la gestión empresarial en la satisfacción de los clientes de la ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO 2020* tiene como objetivo evaluar cuál es el nivel de influencia entre la variable de gestión

empresarial y la variable de satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A - año 2020.

La investigación, por su evolución, se cataloga en básica, porque permite ampliar los conocimientos a partir de un marco teórico definido de las variables a investigar, con un nivel explicativo y un diseño de tipo no experimental y transversal. Asimismo, se han aplicado instrumentos para obtener información de cada una de las variables, obteniendo resultados, los que sirvieron para demostrar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas.

Para mejor comprensión del presente trabajo de investigación, este ha sido dividido en seis capítulos. El **capítulo I** presenta el planteamiento del problema, donde se consignan la descripción y formulación del problema, la justificación e importancia, alcances y limitaciones, los objetivos e hipótesis de la investigación. En el **capítulo II**, se habla sobre el marco teórico, donde se exponen los antecedentes del estudio, teorías y conceptos de manera secuencial, temas cuyo contenido constituyen las bases teóricas científicas de la investigación. El **capítulo III** trata sobre el marco filosófico, de acuerdo a los paradigmas de investigación. En el **capítulo IV**, se presenta el marco metodológico, donde se precisan las variables, el diseño metodológico, el tipo, diseño, población, muestra, instrumentos, técnicas de la investigación. En el **capítulo V**, se habla sobre los resultados, donde se analiza e interpreta los datos obtenidos mediante el trabajo de campo; asimismo, estos datos permitieron verificar las hipótesis de la investigación. Por último, en el **capítulo VI**, se realiza el análisis y discusión de resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía correspondiente y anexos, que contribuyen a una mejor comprensión de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el Perú, existe 50 entidades prestadoras de servicios de saneamiento, 48 son municipales, 01 entidad en concesión (ATUSA) y SEDAPAL administrada por el Estado (FONAFE).

Las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) tienen como roles centrales captar recursos hídricos para producir, distribuir y comercializar agua potable y alcantarillado; efectuar recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas; operar, mantener y renovar las instalaciones y equipos utilizados en la prestación de los servicios de saneamiento para satisfacer una necesidad básica de la población (usuarios), de acuerdo a las normas técnicas correspondientes establecido por la Ley General de Saneamiento y del Reglamento de prestación de Servicios en los niveles de calidad, cantidad, continuidad, así como formular estudios, proyectos y ejecutar obras para ampliar y mejorar la cantidad de los servicios que brinda, que será de utilidad y necesidad pública y de preferencia de interés nacional.

El objetivo primordial de las EPS es prestar a la colectividad los servicios, evaluar y dar mantenimiento de acuerdo al cronograma establecido, desarrollar funciones en los aspectos de planeamiento, programación, financiamiento, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras y comercialización de insumos. Asimismo, las EPS se supeditan en su relación con los clientes al cumplimiento de lo establecido para su funcionamiento y la fiscalización por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), la misma que exige los planes y programas y presupuestos de corto plazo (anuales), a los que les hace un seguimiento y evaluación periódicamente.

La SUNASS (2015) manifiesta que las EPS, a través de sus planes y proyectos, tienen una alta disposición a incorporar propuestas para mejorar la situación actual, tal como se acredita con la publicación de la promulgación de la Ley N° 30045 Ley de modernización de los servicios de saneamiento (publicada desde el 18 de junio del 2013) donde se aprueba la creación de la OTASS, que ejerce competencias a nivel nacional en materia normativa, promotora, supervisora, fiscalizadora, sancionadora y de reflotamiento, para la administración y gestión de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

La SUNASS ha logrado posicionar parcialmente la elaboración del Plan Maestro Optimizado (PMO); sin embargo, la complejidad de la elaboración de PMO y a esto se suma la falta de competencia, capacidad y habilidad de muchas de las gerencias de las EPS, ha limitado a tener los mejores resultados considerando que son pocas las EPS que cuentan con su PMO, a pesar que es una herramienta de planeamiento con temporalidad de largo plazo, exactamente abarca 30 años; involucrando la programación de inversiones y las proyecciones económicas a obtenerse bajo un desenvolvimiento de eficaz y eficiente de las EPS (SUNASS, 2015).

Por otro lado, es preciso mencionar que las EPS están bajo la responsabilidad de las municipalidades tanto, provinciales o distritales respectivamente; evidenciándose en cada periodo a razón de los resultados de las elecciones municipales en las EPS cambios de representantes y/o funcionarios. Las EPS, para su funcionamiento, en principio deben institucionalizar sus planes y proyectos de mediano plazo mínimamente, caso contrario surgirán diferentes criterios que imposibiliten la integración a una visión de largo plazo de las EPS debilitando y/o limitando el óptimo desempeño de los sistemas de agua potable y redes alcantarillados.

La SUNASS (2019), como ente regulador, cada año emite los resultados de gestión de las EPS y, en sus informes de Benchmarking Regulatorio de las

Empresas Prestadoras del año 2018 y 2019 (INFORME N° 0595-2019-SUNASS-DF-F), hace resaltar que las EPS, deben garantizar el acceso universal a los servicios de saneamiento, para lo cual deben disponer de ingresos suficientes permitiendo cubrir los costos y gastos de los mantenimientos, ampliación y reposición de infraestructura en saneamiento; de lo contrario se estaría ante una gestión inadecuada, brindando un servicio y/o producto de deficiente calidad; afectando principalmente la salud de las familias de diversas comunidades y al desarrollo del país; situación que se podría minimizarse si se contara con tarifas actualizadas y ajustadas a la realidad de cada EPS. La inestabilidad económica - financiera de las EPS limita definitivamente en proyectar presupuesto para ser invertido en mejoras o ampliaciones del servicio que estas brindan. Es preciso hacer hincapié que las bajas tarifas también se sostienen a razón de decisiones políticas, legales y de pobreza a la cual está sujeta el ámbito de localidad de las EPS, respectivamente.

Otro de los problemas a los cuales están sujeta las EPS, según los informes de evaluación de las SUNASS (2019), es que los catastros no están actualizados, cuentan con altos índices de conexiones clandestinas y conexiones inactivas. Además, se tiene que el índice respecta a la morosidad es alto, el sistema de micro medición ha generado un alto índice de reclamos.

En definitiva, las EPS afrontan diversos problemas que afectan la gestión de la empresa y por ende a la satisfacción de los clientes. De acuerdo a lo expuesto, es una realidad a la que no escapa la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A., en adelante EPS Nor Puno S.A. que gran parte de las bandejas de reclamos que tiene es por deficiencias en las redes de agua y desagüe, el obsoleto sistema de medición, continuidad del agua potable y un deficiente catastro. A pesar de sus limitaciones en su gestión operativa, administrativa y financiera la EPS Nor Puno S.A., brinda sus servicios a la población por ser de prioridad para el consumo humano por su producto “agua”.

Las EPS evalúan su gestión a través del sistema de indicadores de gestión establecido y aprobado por la SUNASS; estos indicadores están focalizados a evaluar el aspecto económico, comercial, operacional y administrativo; no formando parte de dicho sistema el set o grupo de indicadores de satisfacción. Los datos que permiten evaluar los indicadores son proporcionados por las mismas EPS como parte de la información que consolidan o registran mas no se cuenta con la voz de los clientes; quienes son los que adquieren el servicio (Dirección de Fiscalización de la SUNASS, 2019).

Por lo expuesto, nace las siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de influencia entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A. - año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión organizacional influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020?

- b) ¿Es posible la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información influya en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020?

- c) ¿En qué medida la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión financiera influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020?

- d) ¿En qué medida la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020?
- e) ¿En qué medida a gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de operaciones influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020?
- f) ¿De qué manera la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión ambiental influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1. Justificación

La satisfacción de los clientes es un componente esencial para el éxito de la gestión empresarial. Por tanto, el presente trabajo de investigación se justifica bajo los siguientes aspectos:

- **Técnico – científico:** Porque se analizó exhaustivamente las dimensiones de la gestión empresarial que tienen mayor influencia en la satisfacción de los clientes.
- **Económico:** Los resultados conducen a redistribuir los recursos financieros de la entidad; invirtiendo en actividades que generan impactos positivos en la EPS Nor Puno S.A. y evitando gastos innecesarios en actividades que no estén enfocadas a las metas proyectadas de la entidad.
- **Social:** Los aportes de la investigación son de gran utilidad en primera instancia para las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), ya que se encuentren bajo el mismo esquema del objeto de estudio. Asimismo, los resultados de la investigación impactaran

sobre las comunidades que hacen uso de los servicios de la EPS Nor Puno S.A.

- **Relevancia académica:** La investigación sirve como aporte para otros investigadores que estén interesados en el problema en cuestión.

1.3.2. Importancia

El desarrollo de la presente investigación toma importancia gerencial, porque los resultados que se han obtenido al final serán de utilidad para mejorar las perspectivas de los clientes.

1.4. ALCANCE Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcance

El presente estudio explora la gestión empresarial y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento NOR Puno S.A. - Año 2020.

Asimismo, abarca la aplicación de instrumentos “cuestionarios” a los clientes de la EPS Nor Puno S.A.

1.4.2. Limitaciones

Obedecen a las siguientes razones:

- **Área geográfica:** La investigación se desarrolló en la ciudad de Puno.
- **Época o período:** La investigación tomó como referencia a la gestión empresarial y satisfacción de los clientes del año 2020.
- **Métodos o técnicas empleadas:** Para la investigación, se aplicó el **método inductivo**, ascendiendo de lo particular a lo general; considerando que se partió con la técnica de la entrevista que fue aplicada a los clientes de la EPS Nor Puno S.A; permitiendo la determinación de

las hipótesis; lo cual fue fundamental para llegar a conclusiones y formular recomendaciones.

- **Recursos utilizados:** Para la investigación, se tomó como recurso esencial “los cuestionarios” (ver anexo 2) validados por expertos (ver anexo 3), los mismos que fueron aplicados permitiendo medir la percepción de la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A.

1.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Evaluar cuál es el nivel de influencia entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A - año 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Demostrar en qué medida la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión organizacional influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.
- b) Analizar como la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.
- c) Estimar en qué medida la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión financiera influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.
- d) Evaluar como la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- e) Medir como la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de operaciones influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.
- f) Examinar de qué manera la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión ambiental influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

La gestión empresarial influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A. - año 2020.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión organizacional influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.
- b) La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.
- c) La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión financiera influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.
- d) La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- e) La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de operaciones influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- f) La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión ambiental influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Como antecedentes investigativos, se han podido encontrar y evidenciar estudios que se han desarrollado a nivel internacional, nacional y regional, donde destacan las variables que nos encontramos investigando; siendo estas:

2.1.1. A nivel internacional

Aguirre (2018), presentó su tesis denominada *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil*, la misma que fue desarrollada para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas.

La investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de proponer un plan de mejoras. Asimismo, tuvo un alcance descriptivo, correlacional y causal. La muestra poblacional la conformaron 295 empresas catalogadas como grandes consumidores de agua potable en Guayaquil.

Para recoger información, se elaboró un “cuestionario” con base al Modelo *Service Performance (Servperf)*, teniendo 22 preguntas con alternativas bajo la escala de Likert y un Alpha de Cronbach de 0,91; este fue aplicado mediante la técnica de la encuesta. Para conocer cada una de las variables y su hipótesis planteada, se ejecutaron las técnicas de estadística descriptiva y análisis de regresión; este último se aplicó para predecir la “satisfacción de clientes” siendo esta la variable dependiente de la investigación.

Finalmente, los resultados permitieron aceptar la hipótesis donde se evidencia una relación positiva entre la satisfacción de los altos consumidores

con la calidad de servicio entregado por la concesión de agua potable en la ciudad de Guayaquil y, a su vez, se concluyó que los factores de seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad de la variable “calidad de servicio” influyen significativamente en el nivel de satisfacción de los clientes con un R^2 de aproximadamente 99%.

Como segundo trabajo, se hace hincapié la investigación de **Gutiérrez (2016)**, denominada *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato*, la misma que fue desarrollada para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud.

La investigación fue definida bajo un enfoque cuali-cuantitativo, porque estuvo orientada a la medición de la satisfacción de los clientes y establecer procesos claves en atención de salud; su objetivo fue determinar de qué manera incide la gestión por procesos en la satisfacción de los clientes. Además, para su realización se conjugaron varios tipos de investigación como el método descriptivo, inductivo deductivo y asociación de variables.

Inició con una investigación básica como la investigación bibliográfica - documental, de campo y de intervención social tomando contacto directo con la población bajo estudio; en sí contó con una muestra aleatoria de 60 pacientes y 11 trabajadores de la clínica Santa María a quienes se le aplicó un cuestionario con 10 preguntas entre abiertas y cerradas para medir la variable “satisfacción del cliente” y por otro lado para medir la variable “gestión por procesos” se aplicó una ficha de observación.

Posteriormente, con el procesamiento de datos se verifico la hipótesis mediante el cálculo de Chi Cuadrado a un nivel de confianza 0,95 y un error del $\alpha = 0,05$; concluyendo que la gestión por procesos si incide en la satisfacción de los clientes de la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato.

Por otro lado, a razón que la presente investigación tiene como variable de estudio a la “Gestión Empresarial” hace mención como tercer trabajo a la tesis titulada *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 – 2013*, desarrollada por **Flores (2015)** con la finalidad de optar el grado académico de Magíster en Gerencia Empresarial.

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL durante el período 2010 – 2013. Por su nivel de profundidad, fue señalada como descriptiva, de corte transversal en sí por la temporalidad del periodo de estudio, con un enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos, aplicando métodos empírico y teórico.

Además, aplicó un censo considerando que la población estuvo conformada por 18 trabajadores. La recolección de información se realizó a través de la gran diversidad de técnicas e instrumentos utilizados, tal como la revisión documental (definición del marco teórico), observación directa (ficha de observación) y entrevista (cuestionario). En sí, los instrumentos fueron validados por 10 expertos.

En concordancia con los resultados y el análisis estadístico descriptivo que permitió medir las variables de estudio, se concluyó que la gestión empresarial en la Cooperativa se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de algo de ellos.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

A continuación, se precisa investigaciones desarrolladas dentro del ámbito nacional, tal como la tesis de **Pinedo (2019)**, desarrollada para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública; la cual fue denominada *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales,*

periodo entre enero a junio 2016. Esta investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera influye la calidad de servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A. en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.

La investigación fue considerada bajo un diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. Asimismo, se determinó como variable independiente a la calidad de servicio y variable dependiente la satisfacción de los usuarios; por tanto, para conocer cada una de estas variables señaladas, se recogió información mediante el empleo de la técnica de encuesta; se aplicó los cuestionarios a una muestra de 69 usuarios pertenecientes al universo identificado de 1196 usuarios que contaban con el servicio de agua potable y pertenecían a la parte alta del distrito de Morales.

Los instrumentos fueron validados por expertos y tuvieron una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,929 (variable “independiente”) y 0,947 (variable “dependiente”). Para el análisis y procesamiento de datos, se utilizó el Microsoft Excel y el SPSS; después de realizar una estadística descriptiva para la contrastación de hipótesis general, se aplicó el Rho-Spearman determinando que, si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, pues el valor “Sig” (0,000) fue menor a 0,050 con un coeficiente de correlación (valor “r”) de 0,63; concluyéndose que la calificación para dicha correlación es positiva considerable.

Mendoza (2016) elaboró la tesis titulada *Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro – Huancayo 2015* con la finalidad de optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión de Proyectos Públicos y Privados.

El propósito de la investigación fue determinar la influencia de la gestión de calidad en el servicio eléctrico y en la satisfacción de los clientes de la

empresa Electrocentro S.A. La investigación es de tipo aplicada. Asimismo, se indica se encuentra en el nivel descriptivo – explicativo y bajo un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional.

Para la recolección de datos, se tuvo una muestra de 383 clientes elegidos aleatoriamente de una población de 182440 clientes de la empresa; mediante la técnica de la encuesta, se les aplicó dos instrumentos (cuestionarios) para medir cada una de las variables bajo estudio; ambos instrumentos tuvieron una validación dado por tres expertos y la fiabilidad estadística de Alfa de Cronbach, donde el coeficiente para el instrumento de medición de calidad del servicio fue 0,852 y del instrumento de medición de la satisfacción del cliente fue 0,813.

Además, para el procesamiento de los datos, se utilizó los programas SPSS y Excell de Microsoft ejecutando estadística descriptiva y la contrastaron de las pruebas de hipótesis fue realizada mediante la prueba t student para muestras relacionadas. Se concluyó con un nivel de significancia del 0,05 y un nivel de confianza del 95%, que la media de la satisfacción de los clientes (3,342037) es mayor que la media de la calidad de servicio (3,0884168); así mismo, el valor crítico (0,0000) es menor que el error estimado (0,050), por tanto; se afirmó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. – Huancayo.

Por otro lado, se tiene la investigación de **Pastor (2014)**, quien presentó la tesis denominada *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda* para optar el grado académico de Magister en Gerencia Social; la misma que tuvo como uno de sus objetivos determinar cuáles son las percepciones y expectativas de los clientes con relación a las dimensiones del agua, como recurso, producto y servicios.

Investigación que fue calificada inicialmente como exploratoria, en tanto los estudios relacionados a la satisfacción por los servicios de agua y

saneamiento no son frecuentes en el Perú; en un segundo momento, fue considerada como histórica y comparativa para la presentación de los resultados del sector saneamiento, descriptiva y de diagnóstico para la presentación de los resultados.

La investigación, durante su desarrollo, recogió datos e información de campo, consecuentemente preparó herramientas para la intervención correspondiente y para explicar de manera amplia algunas de las conclusiones. La investigación tuvo un alto nivel de participación y permanente discusión de los resultados.

A diferencia de otras investigaciones, esta seleccionó un grupo de EPS, de diferentes características y ámbitos de realidades del país, estando ubicadas algunas en la costa y sierra; otras en el norte, así como en el centro y sur del país; 04 de las EPS bajo estudio eran de naturaleza pública y 01 privada. De acuerdo a los resultados de los indicadores de gestión expuestos por la SUNASS, las EPS que forman parte de la investigación económicamente están en buena, regular y mala posición económica, tienen diferencias significativas con lo que respecta al ámbito de operacionales y al ámbito comercial entre ellas.

En la investigación, se aplicó el método cualitativo para conocer la percepción de los funcionarios gobernantes, representantes de la EPS, grupos de interés y población; y el método cuantitativo permitió un trabajo más amplio a partir de los resultados. La variable satisfacción fue medida desde la percepción y las expectativas por lo que las preguntas tuvieron como respuestas una escala discreta del 1 al 6, calificando la variable desde muy mala a muy buena. De los resultados, se concluyó que la calificación al agua potable como producto es baja, la presión, continuidad y calidad, en ese orden es percibida mejor a comparación que el agua como producto. Por otro lado, la calidad del agua tuvo como percepción y expectativas calificativos como la más baja. Asimismo, la población según sus expectativas espera que la continuidad y presión del agua sea mejor.

Finalmente, se puede destacar que los niveles y expectativa de la población es muy drástica al momento de señalar que no tienen confianza en el desempeño futuro a corto y largo plazo de las EPS.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Se destaca la investigación denominada *Gestión Empresarial y Competitividad en las Asociaciones de Olivareros del Sector de la Yarada – Tacna, 2017*, desarrollada por **Pilco (2018)** para optar el grado académico de Magíster en Administración y Dirección de Empresas.

La investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la gestión empresarial y la competitividad en las Asociaciones de Olivareros del Sector de la Yarada – Tacna, 2017. Es una investigación de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo. El investigador identificó como variables del estudio a la “gestión empresarial y la competitividad”. Su población estuvo constituida por 15 directivos de las diferentes asociaciones productoras de Olivo del valle de La Yarada.

Mediante la técnica de la encuesta, se aplicaron dos cuestionarios respetivamente, uno para cada variable, los mismos que fueron diseñados por el investigador y validados por juicio de expertos. Asimismo, cada instrumento constó de 12 preguntas con respuestas bajo el enfoque de la escala de Likert; se aplicó el estadístico de Alpha de Cronbach, donde se obtuvo 0,925 para el cuestionario de gestión empresarial y 0,768 para el cuestionario de competitividad.

El procesamiento de los datos se hizo utilizando el software estadístico SPSS versión 24, donde se aplicó técnicas estadísticas: tablas de frecuencias, gráficos de barras, y coeficiente de correlación que permitió contrastar la hipótesis determinando que existe una relación positiva media entre la gestión empresarial y la competitividad, con un valor de Rho Spearman = 0,431, puesto que el 40% de directivos consideran que están efectuando un gestión adecuada,

mientras que con respecto al nivel de competitividad manifiestan en un 66,67% que es regular.

Benítez et al. (2017) presentaron la investigación titulada *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la entidad prestadora de servicios de saneamiento - EPS Tacna S.A., 2016* ante la Oficina de Investigación de la Universidad Nacional Jorge Basadre, Tacna. Este trabajo tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la EPS - Tacna.

La investigación reunió características que permitió establecerla como un estudio de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Para conocer las variables de estudio identificadas como la “satisfacción de los clientes” y la “calidad de servicio”, se elaboraron dos cuestionarios que fueron aplicados en principio mediante una prueba piloto a 30 clientes y se determinó la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor del coeficiente de 0,967 y 0,953 para los instrumentos que miden las variables de “satisfacción de los clientes” y la “calidad de servicio” respectivamente; teniendo ambos una consistencia interna alta.

Por consiguiente, se procedió aplicar los instrumentos a una muestra 356 clientes de un total 9764 clientes que se encuentran registrados en la Entidad Prestadora de Servicios de Tacna S.A., a junio del año 2016. Mediante el software estadístico el SPSS versión 22 y Excel, se procesó la información recabada; describiendo los datos a través de tablas de frecuencias unidimensionales y bidimensionales, obteniéndose el nivel de satisfacción, la calidad del servicio desde la percepción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS - Tacna S.A.

Así mismo, los resultados calculados fueron tabulados y graficados. Para la verificación de las hipótesis, se utilizó la prueba de la Chi-Cuadrado que permitió determinar la relación entre las variables de estudio y la prueba t de

Student para verificar las hipótesis específicas. Dado que el p-valor = 0,000 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 5\%$), se rechazó H_0 manifestándose que cuando hay insatisfacción con el servicio, existe un bajo nivel de calidad (hay déficit de calidad) concluyéndose que existe relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la EPS Tacna S.A.

Finalmente, se hace mención a la tesis titulada *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el plan de revisiones técnicas servicios operativos del sur en la ciudad de Tacna en el año 2016*, desarrollada por **Espinoza (2017)** para optar el grado de maestría. Este trabajo tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la planta de revisiones técnicas servicios operativos del sur ubicada en Tacna - 2016.

La investigación fue definida de tipo aplicada, puesto que se pretendió aumentar el nivel de conocimiento sobre las características de las variables a través del desarrollo del trabajo. Así mismo, el estudio fue de tipo cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo correlacional, buscando la relación que existe entre sus dos variables definidas y el diseño fue determinado como no experimental, porque las variables no se modificaron y de corte transversal, puesto que la recolección de la información se desarrolló en un mismo momento en el tiempo.

La investigación permitió recoger de un total de 183 clientes que acudieron a la planta la percepción sobre el comportamiento de las variables “satisfacción del cliente” y “calidad de servicio”; para lo cual fue confeccionado un instrumento a través del modelo SERVQUAL; información que fue tabulada y procesada a través de estadística descriptiva e inferencial; encontrando mediante el Coeficiente de Pearson que existe una correlación de 0,707.

Los resultados permitieron concluir que existe una relación directa significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción al cliente con un

nivel de significancia del 0,01 en la planta de revisiones técnicas Servicios Operativos del Sur en la ciudad Tacna en el año 2016.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión empresarial

Existen diversas definiciones para la gestión empresarial. A continuación, se resaltan las de mayor relevancia.

Nogueira et al. (2020) señalan que “la gestión empresarial es un proceso dinámico de toma de decisiones, efectivas y proactivas, enfocado al logro de los objetivos organizacionales y a la obtención de resultados sostenibles y competitivos” (p.81).

Por su lado, Aroca (2016) manifiesta que “la gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor” (p. 34).

Asimismo, Sánchez (2013) hace hincapié que la “gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p.32).

Sin embargo, para Vargas et al. (2012), “la gestión empresarial convierte a las empresas en el escenario que identifica y determina las estrategias que buscan su crecimiento, permitiéndoles enfrentar los nuevos retos de la competitividad, para sobrevivir al constante cambio de la globalización” (p. 246).

De hecho, el concepto de “gestión empresarial ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la

satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo” (Hernández, 2011, p. 38).

Otros autores afirman lo siguiente:

La gestión empresarial es la unión de voluntades de todos los colaboradores de la organización, desde el gerente general hasta los empleados de la parte inferior del organigrama, teniendo en cuenta los clientes reales y potenciales locales, nacionales e internacionales, la sociedad y el medio ambiente en el que se desarrollan las actividades de la empresa, mancomunadamente, en aras de lograr un objetivo común que es el objetivo de la empresa para la cual trabajan; en una palabra es la gestión de todas las personas que pertenezcan en forma directa o indirecta a la compañía (Van den, 2016, p. 32).

La gestión empresarial por su naturaleza, en la búsqueda de su éxito comercial no solamente va al encuentro de las mejores ofertas y productos, como a los más bajos precios en servicios como en calidad y cantidad, sino que también busca situar a la empresa dentro de la sociedad donde se encuentra, actuando en total armonía con los principios, valores, doctrinas y costumbres, que prevalecen en esa comunidad urbana o rural, a fin de que siendo la empresa considerada como una parte de la sociedad y las personas que ahí habitan la perciban como un elemento fundamental, sea en todo momento una parte de la misma y constituya en opinión de las mayorías un activo social (Guevara, 2012, p. 181).

Ante todas las expresiones señaladas líneas arriba, es preciso también indicar que, actualmente, es esencial que la gestión empresarial para un desarrollo efectivo debe trabajar bajo el soporte de la planificación, organización, dirección y control; las mismas que requieren de técnicas para la operatividad de las mismas; considerando aún más se enfrenten a un entorno cada vez más competitivo.

2.2.1.1. Funciones básicas para la gestión empresarial

En cuanto las organizaciones busquen lograr sus objetivos y obtener ventajas competitivas, los directivos o gerentes tendrán que realizar una gestión empresarial involucrando a la administración para el uso adecuado de los recursos.

Por tanto, los directivos o gerentes de una empresa por la importancia de su rol, aparte de poseer una serie de habilidades y cualidades deben focalizarse a trabajar bajo cuatro funciones básicas, los cuales son: La planificación, la organización, la dirección y el control funciones que definieron la administración desde finales del siglo XIX (*Stoner, Freeman y Gilbert, 1996*) y, hoy en día, las cuatro funciones siguen persistiendo a pesar de los avances extraordinarios dados por la evolución de la gestión empresarial (Hernández, 2011).

A continuación, se explica cada una de las funciones básicas.

2.2.1.1.1. Planeación. Münch (2010) señala que “mediante la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, siendo esta el punto de partida del proceso administrativa. Con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad” (p. 39).

Esto implica que los que dirigen o administran la organización piensen con anticipación en los objetivos y acciones, y que sustenten el accionar de las decisiones en algún plan, método u procedimiento establecido; considerando además que la planeación es “un proceso para establecer metas y acción concurrentes para alcanzarlas”.

Mientras que Hernández y Pulido (2011) señalan que “el objetivo de la planeación de una empresa es fincar su desarrollo sostenible mediante el análisis del ambiente competitivo en el que opera con el

fin de encontrar los espacios en los que se desempeñe mejor que sus competidores” (p. 170).

Por tanto, “es lógico pensar que la planificación debe tener lugar en la empresa como un proceso, y no como una acción aislada” (Cibrán et al. 2013, p. 11). Este proceso de planificación, como tal, debe constar de varias etapas, de “acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el periodo que comprenda, por tanto, la planeación puede ser de tipo estratégica, táctica o funcional y operativa” (Münch, 2010, p. 41).

Teniendo en consideración la tipología de la planeación con base a sus niveles jerárquicos según Hernández y Pulido (2011), el proceso de planeación se da por las siguientes etapas:

- **I etapa.** Conceptuación y estrategia.
- **II etapa.** Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo.
- **III etapa.** Establecimiento de premisas.
- **IV etapa.** Definición de políticas generales para planes específicos del área.
- **V etapa.** Planes tácticos específicos de área
- **VI etapa.** Planes operativos de área.

En consideración a las etapas del proceso de planeación señalados, el mismo que involucra a todos los niveles de la organización se puede determinar que la planeación es reconocida como proceso y de acuerdo a su finalidad y objetivos se puede contraer ventajas, siendo algunas las siguientes (Münch, 2010, p. 41):

- Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecuencia.
- Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.

- Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan la aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.
- Establece la base para efectuar el control.

Además, se puede señalar que “la planeación no es solo un hecho con un principio y un final claro, es más que eso, es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente entorno a cada organización y se adapta a ellos” (Münch 2010, p. 41). A todo esto, la planificación puede ser catalogada como el tronco imponente donde sus ramas que crecen son la organización, dirección y control.

“La planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables dados los recursos disponibles, las experiencias pasadas y toda la información que en algún momento haya servido de referencia para la toma de alguna decisión” (Münch 2010, p. 42). Por tanto, es de suma importancia contar con una base de datos que permita procesar la información y tomar futuras decisiones.

2.2.1.1.2. Organización. Münch (2010, p. 61) señala que “el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos” para que la empresa funcione de manera eficiente, con procesos fluidos y con la debida participación de quienes trabajan en ella.

Sin embargo, Gonzales (2014) resalta a la organización como la función que “incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse de manera tal, este claramente definido” (p. 16).

Al igual que la función de planeación, a la organización se le proyecta diversas definiciones, pero todas enfocadas a la misma finalidad; por tanto, se puede puntualizar en un lenguaje más común que “la organización es un proceso para comprometer a un grupo de personas para que trabajen en equipo de la manera más ordenada posible, todo esto con el propósito de alcanzar las metas de la empresa” (Gonzales, 2014). Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa; pero destacando los principios que hay que observar para organizar una empresa. Según Hernández y Pulido (2011, p. 203), muchos de “estos principios fueron generados por Fayol”. Ahora se resaltan desde una perspectiva de organización de trabajo:

- **Principio de unidad de objetivo.** Una estructura organizacional es eficaz si facilita la cooperación de los miembros hacia el logro de los objetivos de la empresa.
- **Principio de jerarquía.** Cuando más claras sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaces serán las decisiones y la comunicación organizacional.
- **Principio de equidad en carga de trabajo.** El trabajo del administrador, cuando organiza una empresa, es equilibrar las cargas de trabajo de forma que todos los miembros tengan, acorde a sus niveles y capacidades técnicas, responsabilidades que se lleven a cabo dentro de una jornada normal de trabajo.
- **Principio de primacía de la autoridad lineal.** También es necesario aclarar que la autoridad, para fines de organización, se clasifica en lineal, staff y normativa. Pero, el principio es que la autoridad de línea es quién decide, por tener la responsabilidad.

- **Principio de unidad de mando.** Este principio indica que cada miembro de la organización debe ser responsable solo frente a una autoridad.

Se puede rescatar de estos principios sirven para orientar a las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos bajo un esquema de ideas de esfuerzos coordinados.

2.2.1.1.3. Dirección. Hernández y Pulido (2011, p. 214) señalan que la “dirección significa conducción hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr”. Por su lado, Münch (2010, p. 105) resalta que “la dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación, y el ejercicio del liderazgo”.

Mientras que Gonzales (2014, p. 16) hace hincapié que “toda empresa o negocio está conformada por personas y los administradores son responsables de dirigir y coordinar las actividades. Y esta se da con la motivación a los miembros o subordinados guiándolos a realizar actividades que permitan alcanzar los objetivos”.

Teniendo en consideración los criterios expuestos, respecto a la función de dirección, se puede puntualizar que el éxito de una organización dependerá de la dirección que realicen los responsables de la alta dirección. A esto, se suma lo señalado por Hernández y Pulido (2011), quienes indican que para tener una dirección asertiva los directivos deben utilizar como medios los siguientes “factores claves”, tal como la integración, liderazgo, motivación, comunicación, supervisión de resultados y toma de decisiones.

Por su lado, Münch (2010) atribuye que, mediante la toma de decisiones, se elige la alternativa de menor riesgo para lograr las

metas trazadas; y la ejecución de decisiones, planes y actividades deben ser transmitidas a través de una comunicación efectiva. Asimismo, es fundamental la motivación a los empleados para que realicen las tareas que le corresponden a cada uno de ellos y contribuyan con el logro de las metas de la organización. Finalmente, influenciar, guiar y dirigir a un grupo de personas de la organización mediante el liderazgo incluyendo poder, autoridad, delegación y el mando.

2.2.1.1.4. Control. Münch (2010, p. 125) señala que “el control es la fase del procedimiento administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso”. Bajo este mismo enfoque, Hernández y Pulido (2011, p. 240) precisan que “el control es un elemento vital de un sistema administrativo, ya que permite a las empresas autorregularse y mantener su desarrollo en los términos deseados desde la planeación”.

Por otro lado, Pérez (s/f, p. 21) hace hincapié que el control “es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la planificación. Como última etapa del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados anteriormente sean los deseados”.

Asimismo, Dextre y Del Pozo (2012) establecen que “la función del control se engrana con las actividades para asegurar su comportamiento...y que este actúa sobre, los objetivos, ejecución de planes para comprobar su consistencia y corregir las desviaciones” (p. 71 - 72).

Hasta el momento se ha resaltado distintas definiciones dadas por diferentes autores al control, permitiendo analizar y resaltar que el

control contribuye alcanzar las metas y por ende a los objetivos que tiene una organización, además interviene en todos los niveles de esta; por lo que es una función fundamental en la gestión de cualquier organización; su accionar permite vigilar el desempeño de la organización a través de la evaluación de los resultados tanto de las actividades, operaciones y procesos.

Dextre y Del Pozo (2012) sostienen que el control puede ser aplicado en cualquier temporalidad, todo dependerá de la identificación del momento oportuno y este se presenta como:

- **Control previo:** Determina las seguridades a emplear antes de ejecutar la actividad para evitar los errores. Es el caso de restricciones de acceso a los sistemas de procesamiento electrónico de datos, mediante de claves (o *password*) de personas autorizadas.
- **Control simultáneo:** Es aquel que concurre con la ejecución de la actividad, por ejemplo, cuando el programa informático rechaza el registro de un pedido, porque no cumple con algún requisito o nivel de autorización.
- **Control posterior:** Es el que se produce después de ejecutada la actividad, por ejemplo, arqueos de fondos o la toma de inventario físico o revisión de resultados. Ello se realiza para comprobar la conformidad y probidad de la gestión específica.

Antes de finalizar con el contexto dado para las funciones básicas de la gestión empresarial, es preciso hacer hincapié que cada una de las funciones han sido resaltadas en un momento como proceso y otras como función; lo que ha conllevado a un análisis destacando que un proceso tiene un inicio y fin por lo general se encuentran enmarcados

dentro de un sistema; en sí, un proceso es la secuencia de pasos o actividades realizadas enfocadas a lograr algún resultado. Sin embargo, la función incorpora todos los recursos necesarios para llevar a cabo actividades o procesos, quedando claro el panorama. Se puede decir que estas funciones son la base fundamental en la gestión empresarial, su consistencia y coherencia; entre ellas, permitirán una administración eficiente, económica y efectiva; por lo que los gerentes o directivos de una organización deben tener presente la articulación y consistencia de las funciones.

2.2.1.2. Técnicas para la gestión empresarial

Las técnicas de gestión empresarial es una disciplina de gestión que adopta un enfoque sistemático y estructurado para respaldar la administración. Asimismo, se puntualiza como “una herramienta administrativa que busca la mejora del desempeño de la organización, por medio de la interacción de las diferentes secciones y departamentos que conforman la empresa, al igual que el análisis, evaluación y control de todos los procesos” (Figuerola, 2018, p. 20).

Es evidente que las empresas o negocios se enfrentan día a día a cambios constante que puede generar inestabilidad por lo que están obligadas adaptarse a su entorno para seguir siendo competitiva. En definitiva, las empresas para lograr su máximo desempeño aplican técnicas de gestión acorde sus características y objetivos como entidad con la finalidad que les permitan tomar conocimiento profundo de cada parte de sí misma y sobre todo saber a qué se están enfrentando.

Aroca (2016, p. 34) resalta a las siguientes como las técnicas de gestión empresarial:

- Técnicas de gestión organizacional o proceso administrativo
- Técnicas de gestión de la tecnología de información

- Técnicas de gestión financiera
- Técnicas de gestión de recursos humanos.
- Técnicas de gestión de operaciones, logística de abastecimiento y distribución
- Técnica de gestión ambiental

2.2.1.2.1. Técnicas de gestión organizacional o proceso administrativo.

Esta técnica está basada en planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones (Aroca, 2016, p. 35).

También se basa en la capacidad del logro de objetivos y que con la gestión del talento humano la misma que involucra aspectos de desarrollo humano, condiciones de trabajo y productividad se desarrolla estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos siendo relevantes para la competitividad de la organización (Tamayo et al. 2014, p. 70).

Cabe resaltar que, para que la técnica de gestión organizacional sea efectiva, se debe partir de un “análisis estratégico”, el cual consiste en “identificar cuáles son los aspectos claves que se derivan del análisis del entorno y análisis interno; de donde además se determinan sus principales fuerzas y debilidades de una organización” (Martínez y Milla, 2012, p.110).

Además, esto permitirá fundamentalmente diseñar las estrategias que se realizarán para el cumplimiento de las metas de la empresa; para lo cual, es propicio investigar el entorno de la organización.

2.2.1.2.2. Técnicas de gestión de la tecnología de información. “Está enfocada principalmente en como las tecnologías se organizan, se distribuyen, se miden y mejoran continuamente... agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas...” (López, 2019, p. 38).

En sí, la técnica de gestión de la tecnología de información ha impactado a las organizaciones convirtiéndose en un elemento fundamental para estas, ya sea por su dinamismo e integridad. Pero, también es bueno resaltar que una organización no será más competente que otra por la gran cantidad de tecnología que utilice, si no será la que logre mejorar sus procesos.

2.2.1.2.3. Técnicas de gestión financiera. Esta “propicia que todas las actividades encuentren su materialización en términos económico financieros positivos y rentables... Entendiendo que la administración de dichos recursos debe ejecutarse de manera óptima y transparente, procurando generar confianza y proyectando competitividad” (Cabrera et al., 2017, p. 225).

La gestión financiera como técnica permite conocer el comportamiento operativo de la situación y desempeño económico de la organización, tanto del pasado y presente, además, se puede conocer el futuro con proyecciones.

2.2.1.2.4. Técnicas de gestión de recursos humanos. Se focaliza al conjunto de principios, procesos y actividades de carácter técnico, especializado y funcional, encaminando a planificar, organizar, dirigir y controlar las diversas funciones operativas relativas a los recursos humanos de la empresa, con el fin de conseguir aprovechar,

desarrollar y mantener el equipo humano que trabaja en ella (Moreno e Innovación y Cualificación S. L., 2012).

2.2.1.2.5. Técnicas de gestión de operaciones, logística de abastecimiento y distribución. Consiste en “suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos” (Aroca, 2016, p. 35).

Actualmente, las modernas organizaciones son conscientes del valor e importancia que contrae la gestión de operaciones por sus actividades de diseño, planificación, operación, control y mejoramiento para la cadena de suministros vital de los bienes y/o servicios que ofertan (Mora, 2011).

En sí, la gestión de operaciones es percibido como un sistema integrador de procesos, de distribución, compras, inventarios, mano de obra, capacidad, almacenamiento, calidad y almacenamiento sobre los cuales se toman las decisiones en las organizaciones.

2.2.1.2.6. Técnica de gestión ambiental. Esta abarca un “conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que fluyen sobre el ambiente” (Massolo, 2015, p. 11).

Hoy en día, se ve que existen organizaciones que aplican como estrategias ambientales, medidas preventivas, correctivas, de remediación y/o proactivas en congruencia a sus estrategias generales para lograr como ventaja competitiva la sostenibilidad.

Finalmente, ante las técnicas expuestas, cada organización por su quehacer empresarial tomará en consideración las que crea más conveniente de

acuerdo al enfoque y objetivos que tiene trazado. Si bien es cierto que todas estas técnicas son propicias para gestión empresarial, pero, de acuerdo a la realidad de cada negocio, sus directivos y/o gerentes tomarán la decisión a cuál de ellas darle mayor peso.

2.2.1.2.7 Elementos de los sistemas de gestión empresarial

Batistas y Estupiñán (2018) indican que “para la implementar un sistema de gestión empresarial se requiere contar con todos los elementos que intervienen, tanto con los actores activos o pasivos, con la finalidad de lograr una integración dinámica generando benéficos a cada uno de los elementos” (p.16).

A continuación, en la siguiente figura, se proyecta los elementos que intervienen en un sistema de gestión empresarial:

Figura 1

Elementos de los sistemas de gestión empresarial



Fuente: Batistas y Estupiñán (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*.

A todo esto, Alarcón et al. (2017) indican que “el principal aporte de modelo de gestión se basa en rebasar el principio reduccionista donde la organización empresarial busca el beneficio a toda costa. Este cambio conjetura

que la sola preocupación de una organización por la calidad resulte exigua para crear una imagen corporativa”.

2.2.2. La satisfacción del cliente

Diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción, teniendo lo cual, ha conllevado a presentar un abanico de criterios y puntos de vista.

La satisfacción del cliente es “la clave para una mejora continua ya que facilita la identificación de áreas críticas en las que intervenir con prioridad: se trata de una herramienta de gestión que puede ser un poderoso estímulo de aceleración y orientación para cambiar” (Paride, 2017, p. 6).

Sin embargo, García y Saura (2016) definen a “la satisfacción del cliente como una respuesta cognitiva, dónde prima la racionalidad del individuo por encima de los aspectos afectivos, hacia un determinado acto de compra o consumo de un producto o servicio textualizado en un espacio temporal determinado” (p. 118).

De Pablo (2013) indica que “la satisfacción del cliente depende de sus expectativas y de las percepciones del mismo cuando ha recibido la prestación del servicio, de forma que la diferencia entre ambos se convierte en la clave de la calidad del servicio” (p. 15).

Kotler y Armstrong (2012) definen que “la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, éste estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho” (p. 13).

De igual manera, Hoffman y Bateson (trad. en 2011) señalan que “la satisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio” (p. 232).

Por su lado, Mejías y Manrique (2011) resaltan que se la satisfacción del cliente debe entenderse como “la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción” (p. 44).

La SUNASS (2012) señala que “la satisfacción del cliente es uno de los resultados más significativos de la prestación de servicios de buena calidad, considerando que la percepción de la calidad de los clientes está en función del servicio que esperan recibir” (p. 61).

2.2.2.1. Medición de la satisfacción del cliente

Desde la perspectiva de la satisfacción del cliente, se han empleado diversos métodos a lo largo del tiempo para medir la “satisfacción”. A continuación, se mencionan algunos métodos:

- **El análisis “Top Box” o “Bottom Box”** consta de encuestas con número de opciones en casilla. Sin embargo, se dice que “este método tiene ciertas limitantes, por ejemplo: Si una pregunta tiene la opción del 1 al 5, el encuestado raramente marcará el 1 y el 5, este hecho reduce de manera efectiva la escala a 3 valores” (Liza y Siancas, 2016, p. 11).
- **El modelo SERVQUAL**, donde se realizan un análisis de las diferencias ente las percepciones y las expectativas del consumidor midiendo específicamente la calidad del servicio, técnicamente consta de cinco gaps (aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); “estas diferencias vienen hacer los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio de calidad el cual es percibido por los clientes” (Liza y Siancas, 2016, p. 12).

Por su lado, se tiene:

- **El método SERVPERF** se utiliza exclusivamente la percepción con una buena aproximación a la satisfacción del cliente. Servperf, su nombre se debe a la exclusiva atención (*SERVice PERFormance*) que presta a la evaluación de la calidad del servicio. “Cabe señalar que esta metodología se compone de las mismas dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes” (Ibarra y Casas, 2015, p. 230).

Por su lado, Barrera (2019) menciona al modelo **LIBQUAL**, donde:

- **El modelo LIBQUAL** es un modelo también utilizado para calcular la satisfacción de los clientes; en sí, mide la distancia entre el valor observado y deseado. A pesar de este modelo, fue creado con una orientación específica y fue para desarrollar una cultura de excelencia en la biblioteca, permitiendo conocer mejor las percepciones de los usuarios. La encuesta de este modelo agrupa tres grandes dimensiones o aspectos siendo estos el valor afectivo del servicio, la biblioteca como lugar y control de la información (p. 23).

Se ha visto por conveniente considerar como parte del sustento teórico el “Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las EPS”, teniendo en cuenta que es un modelo aplicable al objeto de estudio de la presente investigación; propuesto por Pastor (2014):

- **Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las EPS:** Este modelo explica la interacción entre las EPS y sus clientes. Además, sirve para especificar los factores de calidad de servicio que dan respuesta a la satisfacción de los clientes. Es un modelo de fácil aplicación y desarrolla dimensiones de servicio y producto. El modelo

se desarrolló teniendo como base parte de la investigación denominada Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en cinco EPS del país.

2.2.2.2. Elementos para la determinación de la satisfacción del cliente

La percepción recibida es un elemento clave para la determinación de la satisfacción del cliente, porque esta “se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió” (Espinoza, 2017, p. 54).

A todo esto, Kotler y Armstrong (2013) indican que “a medida que los productos y servicios se vuelven cada vez más artículos de consumo masivo, muchas empresas están migrando a un nuevo nivel en la creación de valor para sus clientes” (p. 197). Por tanto, debido a la importancia en la economía, las organizaciones deben dar especial atención tanto a sus productos y servicios; considerando que:

- **El producto:** “Es definido como algo que puede ser ofrecido a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad” (Kotler y Armstrong, 2013, p. 196).
- **Los servicios:** “Son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan como resultado la propiedad de algo” (Kotler y Armstrong, 2013, p. 196).

Para el contexto donde se desarrollará la investigación, es preciso mencionar lo siguiente:

- **El agua como producto**

“No es usual que se reconozca al agua potable como producto, la misma denominación de las Empresas Prestadoras de “Servicio de Agua y Saneamiento” lo niega; similar situación se observa en la denominación de las “Plantas de Tratamiento de Agua Potable”, que son instalaciones que reciben el agua cruda como insumo, que luego de diversos procesos, donde se le mezcla con diferentes reactivos, controlados y supervisados por personal de alta especialización, se obtiene el agua en condiciones de salubridad aceptables de agua como producto” (Pastor, 2014, p. 75).

- **El agua como servicio**

“Los momentos de interacción entre los clientes con las EPS se producen en: i) el área comercial donde se resuelven problemas de acceso y confianza, ii) el área operativa, donde se controla la distribución, seguridad del producto y mantenimiento de redes, iii) las áreas de gestión empresarial, responsables de la planificación administración y comunicación, entre otros. La población valora los servicios por la calidad de atención que recibe en los procesos de contacto con la EPS” (Pastor, 2014, p. 77).

2.2.3. EPS NOR PUNO S.A.

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A. Sociedad Anónima, es una Empresa Pública de derecho privado con personería jurídica inscrita en registros públicos, antes EMSA Azángaro modificado con escritura pública, la razón social e incorporación de socios cuyas acciones pertenecen a la Municipalidad Provincial de Azángaro, Municipalidades Distritales de Asillo, José Domingo Choquehuanca, Muñani, Potoni, Municipalidad Provincial de Carabaya, Municipalidad Provincial de Huancané, Municipalidad Provincial de Lampa, Municipalidad Distrital de Santa Lucia, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, Municipalidad Provincial de Sandía, a la fecha solo

están fusionados operativamente Huancané y Azángaro. La SUNASS con Resolución de Superintendencia N° 076-99-SUNASS, ha prorrogado el plazo para su reconocimiento definitivo hasta el 08 de junio de 1999, a la fecha la empresa se encuentra en evaluación por parte de la SUNASS en su última etapa; sin embargo, la SUNASS con una norma legal en el ejercicio 2005 reconoce de oficio a todas las empresas de agua potable.

2.2.3.1. Visión

Ser una empresa líder en la prestación de servicios de saneamiento en la zona norte del departamento de Puno.

2.2.3.2. Misión

La misión de la EPS Nor Puno S.A., como empresa prestadora de servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado, es la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado de calidad y cantidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el medio ambiente.

2.2.3.3. Naturaleza, finalidad y alcance

Artículo 1º.- La empresa prestadora de servicios de saneamiento Nor Puno S.A. Azángaro es una empresa privada de derecho público, con régimen laboral privado; tiene por finalidad de brindar los servicios de agua potable y evacuación del alcantarillado, en las mejores condiciones de calidad, cantidad y oportunidad, propendiendo alcanzar niveles adecuado de cobertura de los servicios, que comprende;

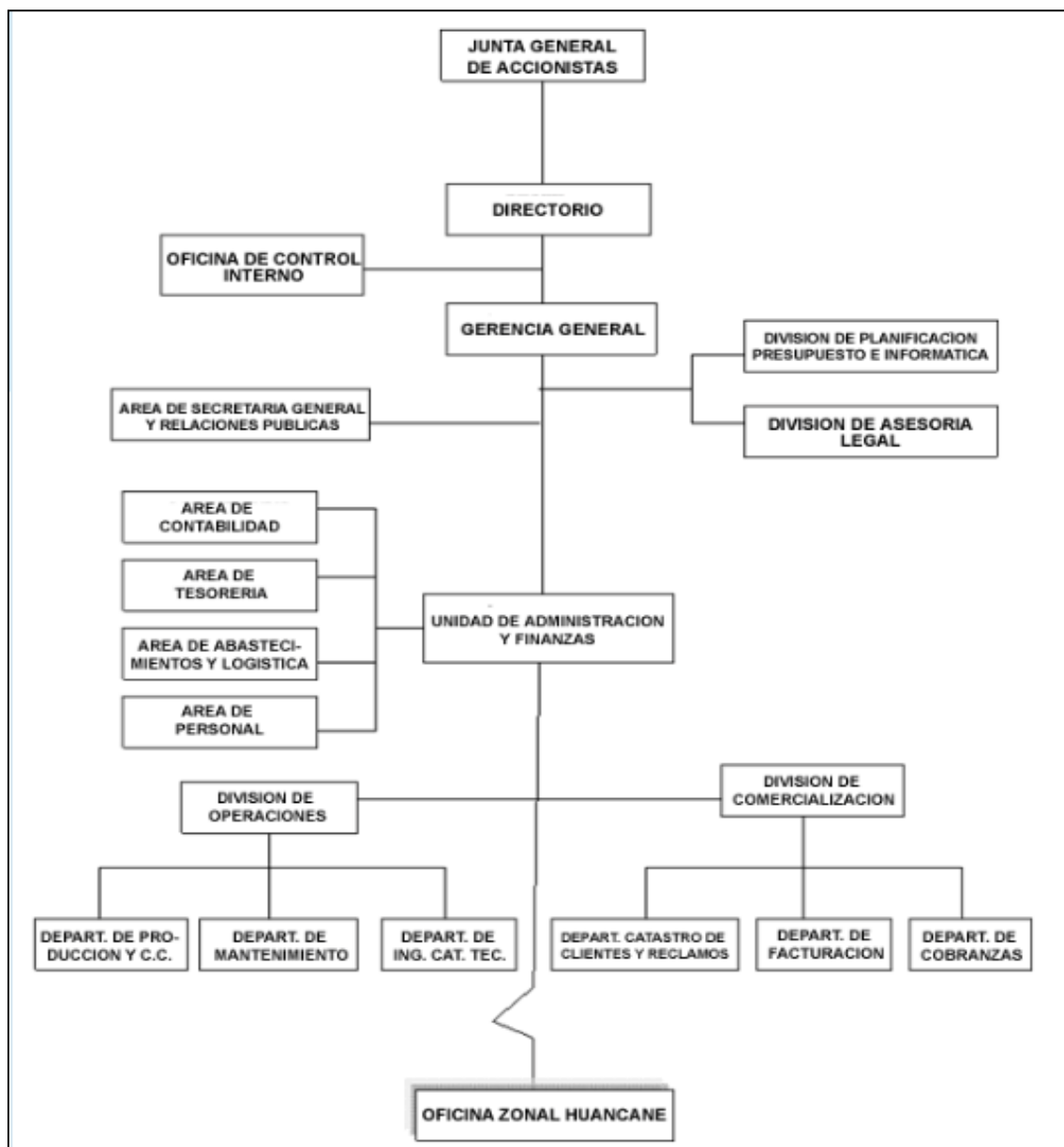
1. El servicio de agua potable, constituido por el sistema de producción consiste en la captación, almacenamiento de agua cruda, tratamiento, conducción de agua tratada y finalmente el sistema de distribución que comprende, el almacenamiento, redes de distribución y dispositivos de entrega al usuario, conexiones domiciliarias inclusive la medición, pileta pública, unidad sanitaria u otros.

2. Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial, constituido por el sistema de recolección, que comprende, conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores; sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas y sistema de recolección y disposición de aguas de lluvias.
3. Servicio de disposición sanitaria de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas.
4. Para la prestación de los servicios de saneamiento, la EPS Nor Puno S.A. se sujeta a lo dispuesto en la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, la Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS y su Reglamento.
5. El domicilio de la sociedad es la ciudad de Azángaro, provincia de Azángaro, departamento de Puno, pudiendo establecer agencias, sucursales, oficinas y representaciones en cualquier lugar de las provincias socia. Bastando para ello el acuerdo del Directorio.
6. El ámbito de aplicación del presente reglamento, es la oficina central de la EPS Nor Puno S.A. distrito de Azángaro, la oficina zonal de Huancané como órgano desconcentrado de la empresa cumple sus funciones en su ámbito de acción, bajo responsabilidad de estos, a excepción de las funciones de la junta empresarial, sus acuerdos y dispositivos son de aplicación el ofician zonal de Huancané.

2.2.3.4. Organigrama

Figura 2

Organigrama de la EPS Nor Puno S.A.



Fuente: EPS Nor Puno S.A (2017). Estatuto.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Calidad:** La calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño.
- **Competitividad:** La competitividad puede entenderse como la capacidad que las empresas puedan mantener o aumentar su rentabilidad en las condiciones que prevalecen en el mercado.
- **Cliente:** Es la persona que adquiere un bien o servicio para su uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente.
- **Expectativa:** Es la posibilidad razonable que algo suceda, se podría decir que es un ideal que se construye a partir de las posibilidades de realización; por tanto, sobre un mismo producto o servicio puede desarrollarse diferentes expectativas.
- **Gestión:** Proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata de concretar las diligencias que conducen al éxito de un negocio o de un deseo cualquiera. La idea principal se basa además de tomar acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.
- **Gestión empresarial:** Es aquella actividad mediante el cual se busca mejorar la productividad de una empresa, no obstante, la competitividad; esto se realiza mediante la reunión de expertos para que estos, a su vez, aporten con nuevas estrategias que arrojen buenos resultados.

- **OTASS:** Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento. Es un organismo público que ejerce competencias a nivel nacional en materia normativa, promotora, supervisora, fiscalizadora, sancionadora y de reflotamiento, para la administración y gestión de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS). Está adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, ente rector del saneamiento en el Perú.
- **Percepción:** Es la interpretación de los hechos basados en el conocimiento, la experiencia y el contexto; por tanto, un mismo hecho puede ser explicado desde diferentes percepciones.
- **Producto:** El producto es el medio del que dispone la empresa, o cualquier organización humana, para satisfacer las necesidades de los consumidores.
- **Procesos:** Se define a un proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Satisfacción:** La satisfacción es el cumplimiento del deseo, es la relación entre lo que se desea y lo que se percibe.
- **Servicio:** El término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma intangible.
- **SUNASS:** La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass).

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

El presente trabajo investigación se desarrolló desde la perspectiva del paradigma positivista, porque las variables involucradas en el presente estudio estaban referidas a la gestión empresarial y satisfacción del cliente, que pueden contraer cambios sustanciales en el entorno de la entidad (objeto) que es responsable de administrar uno de los recursos primordiales para la vida humana “el agua”.

Teniendo el positivismo como base, el mismo que afirmó una la realidad absoluta y medible, se afianzó a la investigación con métodos estadísticos inferenciales y descriptivos. Del mismo modo, se identificó a las variables, unidades de análisis y se recogió los datos los mismos que fueron analizados con métodos y técnicas metodológicas que se consideraron necesarios según el paradigma.

Desde el punto de vista “**epistemológico**”, el “paradigma positivista concibe que el investigador es independiente del objeto investigado; por lo que sigue un enfoque metodológico cuantitativo. Los hallazgos no son influenciados por el investigador; por tanto, son reales y generalizados a toda la población” (Contreras, 2011, p. 187). En consideración a lo señalado, en el presente estudio se excluyó posiciones que sean predeterminadas por el investigador toda vez de manera que no interfiera en el juicio valorativo amparado en el positivismo; se estudió a la EPS NOR PUNO S.A. tal “cómo - es” y no “cómo - debería ser” (carácter positivo). Se calificó a la entidad con base a lo que realmente es como empresa, para que los directores y/o funcionarios puedan proyectar estrategias y/o acciones (enfoque propositivo) que permitan contrarrestar la percepción negativa de los clientes respecto a la calidad de su servicio y producto y de esa manera elevar los niveles de satisfacción, que repercutan desfavorablemente a la comunidad de Puno (sociedad).

Por otro lado, desde el punto de vista “**ontológico**”, se tuvo un problema real que se desarrolló en un contexto determinando; donde la percepción de los clientes de la EPS NOR PUNO S.A. puede modificar el fenómeno de estudio a causa satisfacer necesidades propias. En sí, la dimensión ontológica representa la concepción que tiene el investigador sobre su realidad, entendida como expresión de amplios pensamientos y creencias que integran la conciencia de los sujetos.

Finalmente, se puede señalar que el investigador apoyado de la verdad, experiencia y en la investigación da a conocer los resultados de la investigación sostenido en el enfoque **deontología** que se “fundamenta en el deber y las normas morales” (Quintana, 2016 p. 54) cumpliendo la rigurosidad exigida a nivel de posgrado; con el propósito principal de ofrecer condiciones que posibiliten mejorar la gestión empresarial y por ende que beneficie a los clientes de la EPS NOR PUNO S.A.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo **básica**. Según Hernández et al. (2014), este tipo de investigación es denominada también pura o fundamental; permitiendo ampliar los conocimientos a partir de un marco teórico definido para cada una de las variables bajo estudio. Por otro lado, Lara (2013, p. 104) indica que el tipo de investigación básica “busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos; sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”.

4.1.2. Nivel de investigación

La presente investigación por su alcance tuvo un nivel explicativo, porque se buscó conocer la influencia (causa-efecto) entre las variables definidas de la investigación. Según Hernández et al. (2014), una investigación de “alcance explicativo está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 98).

Las investigaciones pueden caracterizarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Asimismo, se indica que las investigaciones explicativas son más estructuradas, de hecho, implican los propósitos de los alcances exploratorios, descriptivos y correlacionales o asociación (Hernández et al., 2014).

4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es de tipo no experimental y transeccional y transversal.

Es no experimental, porque son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al. 2014, p. 152).

Considerando que se pretende conocer, con la presente investigación, el comportamiento de cada una de las variables, como la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes, se establece un **diseño transeccional o transversal**, porque “tiene el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar fotografía de algo que sucede” (Hernández et al. 2014, p.154).

En tal sentido, el diseño se esquematizaría en:



Donde:

M = Muestra de investigación

X = Observaciones de la variable “gestión empresarial”

Y = Observaciones de la variable “satisfacción del cliente”

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

4.3.1. Población

La población estará constituida tal como se puede observar en la tabla 1, siendo, 8947 clientes, quienes registran tener una conexión de agua otorgada por la EPS Nor Puno S.A.

La población ha sido tomada teniendo en consideración características de “contenido, lugar y tiempo semejantes”, de acuerdo a lo expuesto por José Supo en el Seminario en Vivo (Bioestadística en vivo, 2018, 120 m).

Tabla 1

Población de la investigación

Población	Cantidad
Cientes	8947

Fuente: Base de datos - Catastro de Clientes y Reclamos EPS Nor Puno S.A. - 2020.

4.3.2. Muestra

Villardón (2014) expresa que “la representatividad de la muestra queda garantizada con la elección correcta del método de muestreo”. Asimismo, para determinar el tamaño de la muestra, en una investigación, dependerá principalmente del “tipo de población (finita o infinita), el nivel de confianza y el porcentaje de error (la precisión) que esté dispuesto a admitir el investigador. En este sentido, existen diversas fórmulas estadístico-matemáticas para precisar el tamaño de la muestra sobre una base estadística, que permita estimar la representatividad de una muestra siguiendo ciertos parámetros críticos, a niveles aceptables de probabilidad” (Corral et al., 2015, p. 153).

Por tanto, en consideración que se tuvo definida la población (finita) y a las variables de estudios siendo estas cualitativas, se aplicó el **muestreo aleatorio simple**, el mismo que fue calculado según la fórmula (1), donde se estima con una confianza del 95% y con un margen de error del 5 %, $P= 50$ y $Q = 50$; obteniendo:

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

Donde:

N = población (8947)

Z = 1,96 (95% nivel de confianza estadística)

Número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel de confianza deseado.

p = q = 0,5 (probabilidad de éxito y/o fracaso)

E = 0,05 (error)

n= 368 (tamaño de muestra)

Tabla 2

Muestra de la investigación

Muestra	Cantidad
Clientes	368

Fuente: Resultado según la fórmula de muestreo aleatorio simple.

- **Criterios aplicados a la muestra**

- **Criterio de inclusión:** Clientes que tienen el servicio de la conexión de agua activa e inactiva.
- **Criterios de exclusión:** Clientes que no han interactuado con las diferentes áreas de la EPS, dentro de los seis ultimo 6 meses.

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4.4.1. Identificación de variables

Las variables que intervendrán en la investigación son:

a) Variable independiente:

X = Gestión empresarial

b) Variable dependiente:

Y = Satisfacción del cliente

4.4.2. Caracterización y diseño operacional de las variables

Tabla 3

Caracterización y diseño operacional de las variables

Variables de estudio	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Independiente	Gestión empresarial (Cualitativa - Ordinal)	Técnica de gestión organizacional o proceso administrativo	Procedimiento	Encuesta / Cuestionario
			Proceso	
		Técnica de gestión de la tecnología de información	Sistemas de información	
			Computadoras	
			Página web	
		Técnica de gestión financiera	Costos	
			Normas	
		Técnica de gestión de recursos humanos	Comportamiento del RR.HH	
			Capacitación del RR.HH	
		Técnica de gestión de Operación	Servicio/Producto	
			Riesgo	
		Técnica de gestión ambiental	Campañas	
Ahorro				
Dependiente	Satisfacción del cliente (Cualitativa - Ordinal)	Servicio	Entrega de recibos	Encuesta / Cuestionario
			Corte del agua	
			Facilidad para el pago	
			Atención al cliente	
			Mantenimiento en los atoros	
			Mantenimiento de tuberías rotas	
			Respuesta a los reclamos	
			Lectura y/o reposición de medidores	
		Centros autorizados de pago		
		Producto	Presión de agua	
			Frecuencia de agua	
			Color, olor y sabor del agua	
			Precio del agua	
			Cantidad de horas de distribución de agua	

4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.5.1. Técnicas para recolección de datos

- **Encuesta**

Esta técnica permitió aplicar los cuestionarios que recoge información de cada una de las variables definidas en la presente investigación.

4.5.2. Instrumentos para recolección de datos

- **Cuestionarios**

Se aplicaron 02 instrumentos “cuestionarios” (ver anexo 2): uno para medir la gestión empresarial y el otro para medir satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A. Ambos cuestionarios se caracterizan por los siguientes datos (ver tabla 4 y tabla 5):

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario de la variable independiente*

- Datos:	Cuestionario de la variable independiente
- Adaptado:	Roger Ovando Valdivia Rojas
- Año:	2020
- Tiempo de Aplicación:	15 minutos
- Tipo de Instrumento:	Cuestionario estructurado con escalamiento tipo Likert
- Confiabilidad:	0,944 (Coeficiente Alpha de Cronbach)
- Finalidad:	Medir la Gestión Empresarial de la EPS NOR PUNO S.A. a través de la percepción de los clientes.
- ítem	12 preguntas
- Dimensiones	Técnica de gestión organizacional (Pregunta 1 - Pregunta 2) Técnica de gestión de la tecnología de información (Pregunta 3 - Pregunta 4) Técnica de gestión financiera (Pregunta 5 - Pregunta 6) Técnica de gestión de recursos humanos (Pregunta 7 - Pregunta 8) Técnica de gestión de operación (Pregunta 9 - Pregunta 10) Técnica de gestión ambiental (Pregunta 11 - Pregunta 12)
- Posibilidades de Respuesta	5 Alternativas – Escala de Likert <ul style="list-style-type: none">• Totalmente de acuerdo• Estoy de acuerdo• Ni de acuerdo ni en desacuerdo (indeciso)• No estoy de acuerdo• Totalmente en desacuerdo

Tabla 5*Ficha técnica del cuestionario de la variable dependiente*

- Datos:	Cuestionario de la variable dependiente
- Autor:	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
- Adaptado:	Roger Ovando Valdivia Rojas
- Año:	2020
- Tiempo de Aplicación:	10 minutos
- Tipo de Instrumento:	Cuestionario estructurado con escalamiento tipo Likert
- Confiabilidad:	0,973 (Coeficiente Alpha de Cronbach)
- Finalidad:	Medir la Satisfacción del Cliente de la EPS NOR PUNO S.A. a través de su percepción.
- ítem	16 preguntas
- Dimensiones	Servicio (Pregunta 1 - Pregunta 9) Producto (Pregunta 10 - Pregunta 16)
- Posibilidades de Respuesta	5 Alternativas – Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente satisfecho • Estoy satisfecho • Ni satisfecho ni insatisfecho (Indeciso) • No estoy satisfecho • Totalmente insatisfecho

4.5.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Según Bernal (2010), “la validez y confiabilidad de los instrumentos es uno de los requisitos primordiales que debe cumplir cada uno de los instrumentos antes de desarrollar el trabajo de campo, y verificar si mide lo que realmente debe medir”.

- **Validez de los instrumentos – opinión de expertos**

Los instrumentos construidos y aplicados en la presente investigación han sido validados en base a la valoración de 03 juicios de expertos; para lo cual, tuvieron en consideración 09 criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología (ver anexo 3). Las valoraciones dadas por los 03 expertos sirvieron para hallar la consistencia de los instrumentos mediante la distancia del punto

múltiple (DPP), donde el DPP que se obtuvo para el instrumento gestión empresarial fue de 0,67 localizado en el intervalo **A**; lo que significa que el instrumento de la variable “gestión empresarial” es “**adecuado en su totalidad**” y el DPP que se obtuvo para el instrumento “satisfacción del cliente” fue 0,00 que se localiza en el intervalo **A**, lo que significa que el instrumento es también “**adecuado en su totalidad**” (ver anexo 4).

- **Confiabilidad**

Del mismo modo, para conocer la consistencia de los datos recogidos de los instrumentos aplicados a los clientes de la EPS Nor Puno S.A., se procedió aplicar el coeficiente de fiabilidad “*Alpha de Cronbach*”, tomando como base lo establecido por George y Mallery (2003), quien señala que “el instrumento de medición toma las siguientes escalas”:

- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,9$ = Excelente
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,8$ y $< 0,9$ = Bueno
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,7$ y $< 0,8$ = Aceptable
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,6$ y $< 0,7$ =
Cuestionable
- Coeficiente Alpha de Cronbach $> 0,5$ y $< 0,6$ = Pobre
- Coeficiente Alpha de Cronbach $< 0,5$ = Inaceptable

Previo a la ejecución del análisis de fiabilidad, aplicando el coeficiente de Alpha de Cronbach mediante el software estadístico SPSS, se obtuvo las siguientes medidas (ver las siguientes tablas):

Tabla 6

Alpha de Cronbach: Gestión empresarial - estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,944	12

Fuente: Base de datos SPSS V. 25 - Cuestionarios de la variable gestión empresarial.

Tabla 7

Alpha de Cronbach: Satisfacción del cliente - estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos
0,973	16

Fuente: Base de datos SPSS V. 25 - Cuestionarios de la variable satisfacción del cliente.

Interpretación

Los coeficientes de fiabilidad contenidos en la tabla 6 y 7 que corresponden a cada uno de los instrumentos respetivamente, se tiene que el instrumento aplicado para medir la variable de la “gestión empresarial” tuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,944 y el instrumento que permitió medir la variable “satisfacción del cliente” tuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,973; bajo el argumento establecido por George y Mallery (2003); ambos instrumentos toman una escala calificativa de “**excelente**”.

4.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recogidos corresponden a la valoración asignada según la escala de Likert a cada ítem de los cuestionarios aplicados, datos que fueron procesados y analizados mediante la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial, para lo cual;

- Se inició tabulando los datos; seguidamente, los datos fueron ordenados y agrupados de acuerdo a las dimensiones con la finalidad de establecer un puntaje final para cada una.
- Se elaboraron tablas estadísticas por dimensión y variables permitiendo conocer su distribución en frecuencia y en porcentaje. A partir de las tablas estadísticas, se logró generar figuras de barras para una mejor comprensión y visualización del comportamiento de cada dimensión y, por ende, de cada variable de la investigación; conllevando a precisar previo análisis la interpretación de los mismos.
- Para la validación de las hipótesis planteadas, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, en consideración que los datos recogidos difieren de ser normales según la Prueba de Kolmogorov- Smirnov y por ser datos ordinales. Asimismo, para determinar la influencia proyectada en cada hipótesis, se aplicó el modelo de la Regresión Ordinal.

En sí, el procesamiento de los datos se realizó utilizando el programa SPSS Windows Versión 25 desde un ordenador personal del paquete estadístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. Análisis descriptivo de la variable independiente:

La variable gestión empresarial es transformada a partir de sus dimensiones y categorizadas, tal como se observa en la tabla 8;

Tabla 8

Escala de valoración para la variable gestión empresarial

Escala de valoración	Puntaje
Adecuada	46 - 60
Regular	29 - 45
Inadecuada	12 - 28

Tabla 9

Tendencia central y dispersión de la variable gestión empresarial de la EPS Nor Puno S.A.

Estadísticos	Gestión empresarial
Media	1,99
Moda	2,00
Desv. Típica	0,928
N	386

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

Tabla 10

Distribución de la variable gestión empresarial de la EPS Nor Puno S.A.

	Gestión Empresarial	Frecuencia	Porcentaje (%)
Validos	Adecuada	90	24,50
	Regular	184	50,00
	Inadecuada	94	25,50
	Total	368	100,00

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

Interpretación

En la tabla 8, se exterioriza la escala de la variable gestión empresarial que nace de la valoración o puntaje obtenido de los ítems o indicadores formulados en los cuestionarios aplicados; donde la categoría adecuado toma una valoración de 45 a 60, la categoría regular de 29 a 45 y la escala inadecuado de 12 a 28 respectivamente.

Por otro lado, se observa la tabla 9 donde se señala la tendencia central y dispersión de la variable gestión empresarial teniendo una media de 1,99, moda de 2 y una desviación de 0,928; Por consiguiente, de acuerdo a la tabla 10, la distribución con mayor frecuencia de variable la gestión empresarial en la EPS Nor Puno S.A., recae sobre la valorización que es regular.

Dimensiones de la variable independiente

Tabla 11

Tendencia central y dispersión de las dimensiones de la variable gestión empresarial de la EPS Nor Puno S.A.

Dimensiones	Media	Moda	Desviación Típica
Organización	3,45	4	1,198
Tecnología	3,58	4	1,087
Financiera	2,70	3	0,847
Humanos	2,82	3	0,822
Operaciones	3,49	4	1,202
Ambiental	3,47	4	1,153

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

Tabla 12

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión organizacional de la gestión empresarial

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	84	22,83
Estoy de acuerdo	111	30,16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	22,01
No estoy de acuerdo	71	19,29
Totalmente en desacuerdo	21	5,71
Total	368	100,00

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

Interpretación

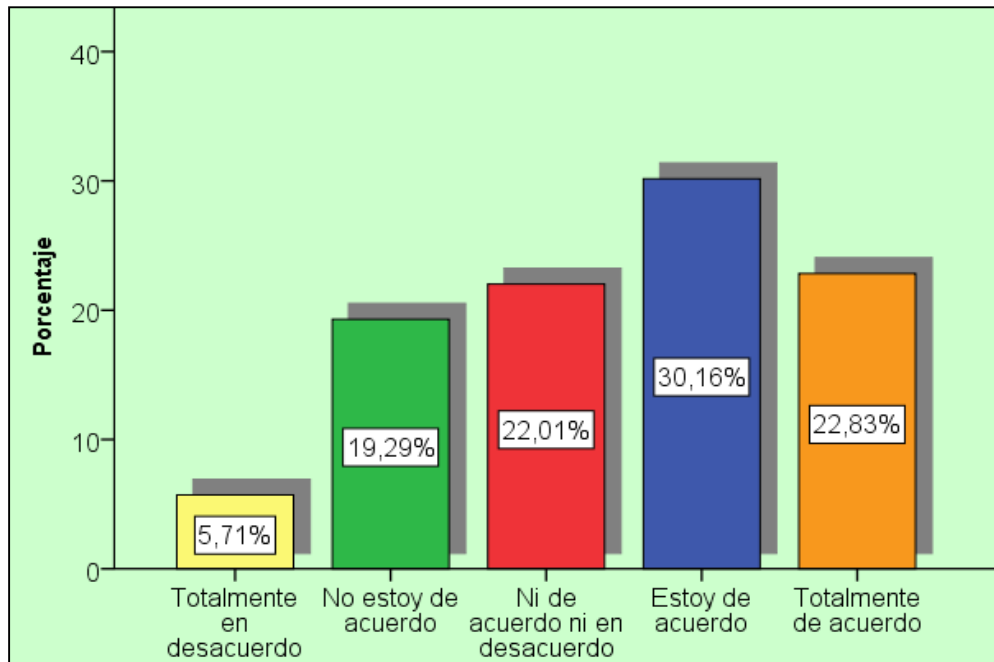
Los resultados de la dimensión “técnica gestión organizacional” de la variable gestión empresarial responden a los ítems del 1 y 2 del cuestionario de la variable independiente, donde surgen las interrogantes respecto a los procedimientos que realiza la empresa ante una operación solicitada, se dan en

el tiempo pactado y si la empresa explica claramente el proceso que llevaría la operación de una solicitud.

Por tanto, en la tabla 12 y la figura 3, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto a la aplicación de la técnica de gestión organizacional en la gestión de la empresa. Del 100% de los clientes entrevistados, el 30,16% indicaron <ESTOY DE ACUERDO>; el 22,83% indicaron estar <TOTALMENTE DE ACUERDO>; asimismo, un 22,01% indicaron estar <NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO>; mientras que el 19,29% de clientes indicaron <NO ESTAR DE ACUERDO> y el 5,71% restante indicaron estar en <TOTALMENTE EN DESACUERDO>.

Figura 3

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión organizacional de la gestión empresarial



Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de la gestión de tecnología de información de la gestión empresarial

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Totalmente de acuerdo	84	22,83
	Estoy de acuerdo	126	34,24
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	22,83
	No estoy de acuerdo	67	18,21
	Totalmente en desacuerdo	7	1,90
Total		368	100,00

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

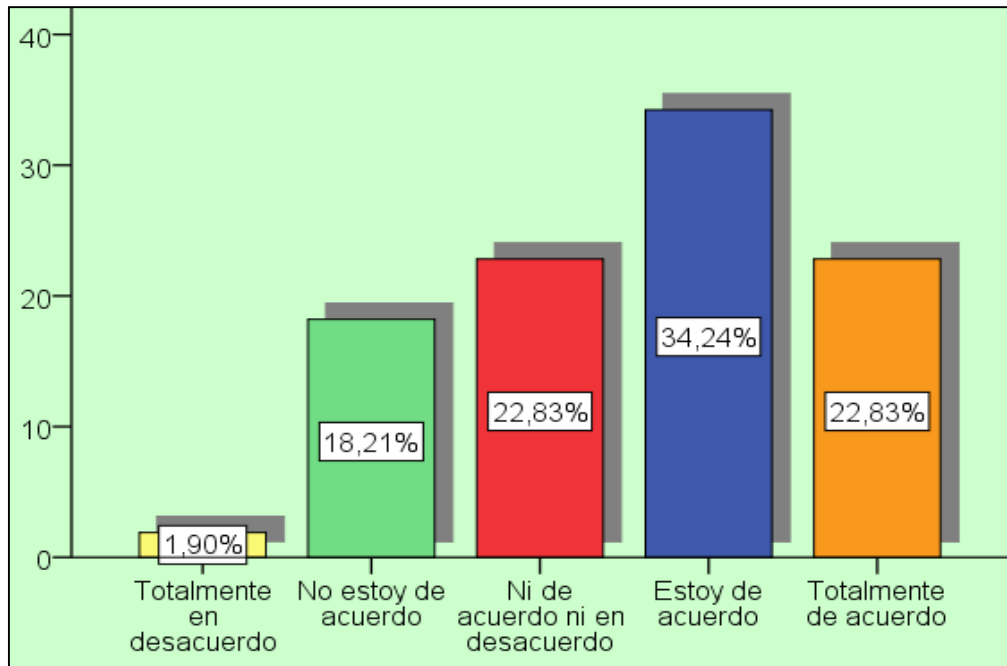
Interpretación

Los resultados de la dimensión “**técnica gestión de tecnología de información**” de la variable gestión empresarial responden a los ítems del 3 y 4 del cuestionario, donde surgen las interrogantes respecto disposición de computadoras, sistemas de información, página web con información actualizada y la interacción mediante operaciones (*online*).

Por tanto, en la tabla 13 y figura 4, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto a la aplicación de la técnica de gestión de tecnología de información en la gestión de la empresa. Del 100% de los clientes entrevistados, el 34,24% indicaron <ESTOY DE ACUERDO>; existiendo dos proporciones del 22,83% que indican estar <TOTALMENTE DE ACUERDO> y la otra <NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO> respectivamente; mientras que el 18,21% de clientes indicaron <NO ESTOY DE ACUERDO> y el 1,90% restante indicaron estar en <TOTALMENTE EN DESACUERDO>.

Figura 4

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de la gestión de tecnología de información de la gestión empresarial



Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión financiera de la gestión empresarial

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Totalmente de acuerdo	10	2,72
	Estoy de acuerdo	47	12,77
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	149	40,49
	No estoy de acuerdo	146	39,67
	Totalmente en desacuerdo	16	4,35
Total		368	100,0

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

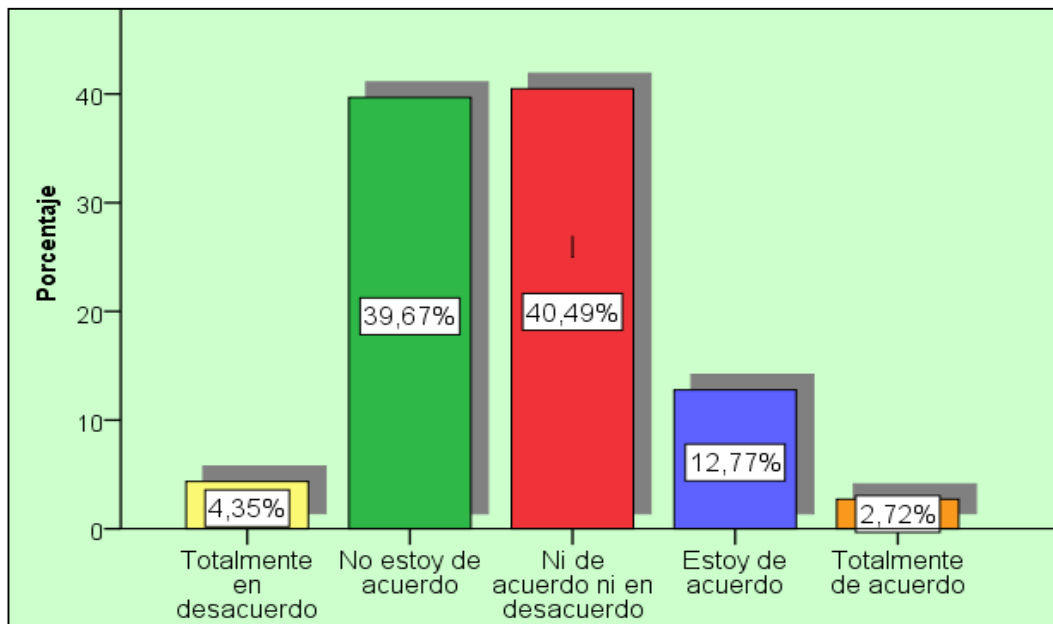
Interpretación

Los resultados de la dimensión “**técnica gestión financiera**” de la variable gestión empresarial responden a los ítems del 5 y 6 del cuestionario, donde surgen las interrogantes respecto a los costos por operaciones que brindan y normas para los deudores y/o pagos.

Por tanto, en la tabla 14 y la figura 5, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto a la aplicación de la técnica de gestión financiera de información en la gestión de la empresa. Del 100% de los clientes entrevistados, el 40,49% indicaron estar <NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO>; el 39,67% indicaron <NO ESTOY DE ACUERDO>; asimismo, un 12,77% indicaron <ESTOY DE ACUERDO>; mientras que el 4,35% están <TOTALMENTE EN DESACUERDO> y el 2,72% restante están <TOTALMENTE DE ACUERDO> no dejando de ser significativo.

Figura 5

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión financiera de la gestión empresarial



Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de recursos humanos de la gestión empresarial

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válidos	Totalmente de acuerdo	10	2,72
	Estoy de acuerdo	59	16,03
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	162	44,02
	No estoy de acuerdo	129	35,05
	Totalmente en desacuerdo	8	2,17
	Total	368	100,0

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

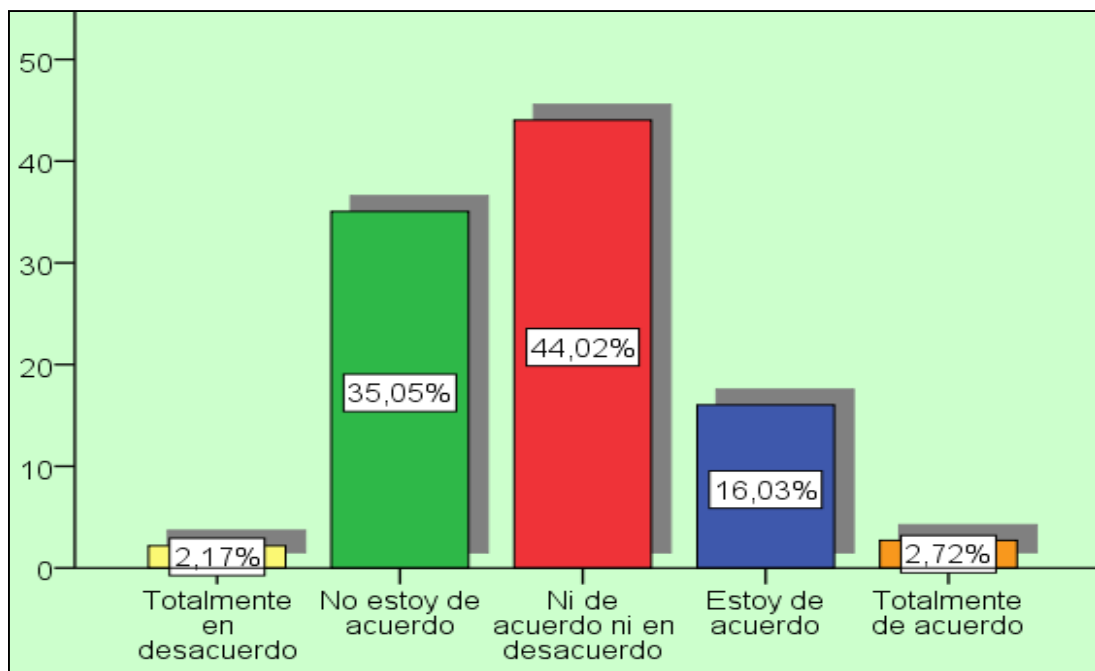
Interpretación

Los resultados de la dimensión “**técnica gestión de recursos humanos**” de la variable gestión empresarial responden a los ítems del 7 y 8 del cuestionario, donde surgen las interrogantes respecto al comportamiento de los empleados y la necesidad de fortalecer sus capacidades y habilidades.

Por tanto, en la tabla 15 y la figura 6, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto a la aplicación de la técnica de gestión de recursos humanos en la gestión de la empresa. Del 100% de los clientes entrevistados, el 44,02% indicaron <NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO>; el 35,05% indicaron estar <NO ESTOY DE ACUERDO>; asimismo, un 16,03% indicaron <ESTOY DE ACUERDO>; mientras que un 2,72% señalaron <TOTALMENTE DE ACUERDO> y el 2,17% restante están <TOTALMENTE EN DESACUERDO> no dejando de ser significativa.

Figura 6

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de recursos humanos de la gestión empresarial



Fuente: Tabla 15.

Tabla 16

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de operaciones de la gestión empresarial

	Frecuencia	Porcentaje (%)	
Válidos	Totalmente de acuerdo	91	24,73
	Estoy de acuerdo	109	29,62
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	20,65
	No estoy de acuerdo	74	20,11
	Totalmente en desacuerdo	18	4,89
	Total	368	100,00

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

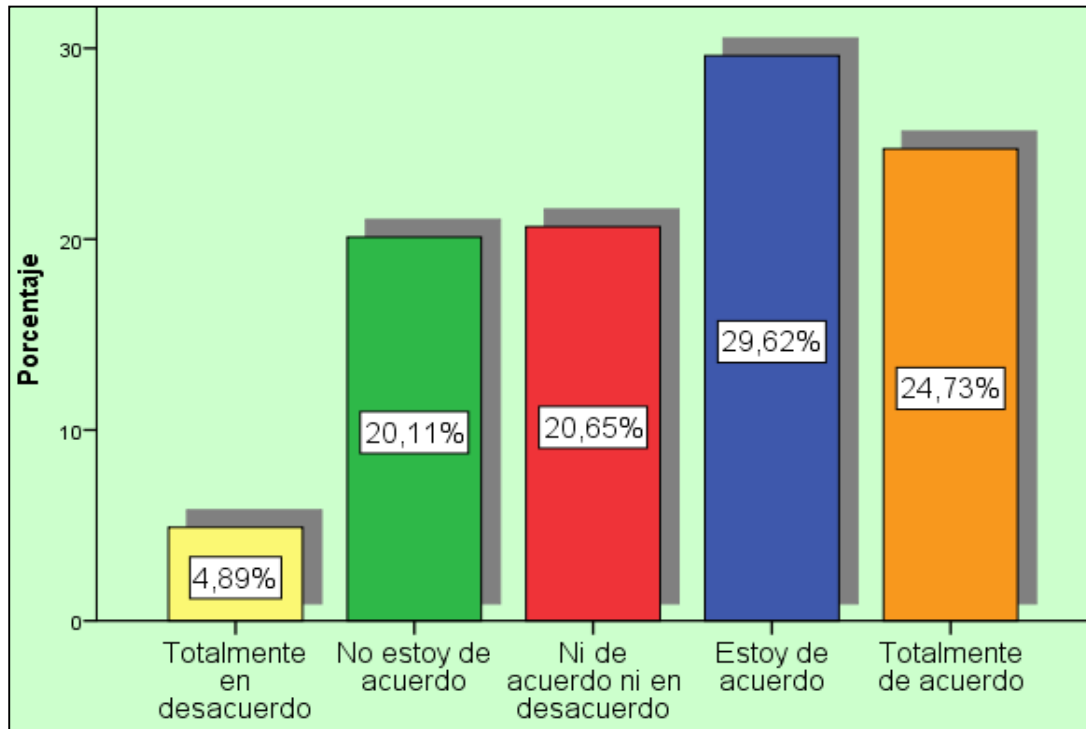
Interpretación

Los resultados de la dimensión “**técnica gestión de operaciones**” de la variable gestión empresarial responden a los ítems del 9 y 10 del cuestionario, donde surgen las interrogantes respecto al servicio/producto y estrategias ante riesgos (desastres).

Por tanto, en la tabla 16 y la figura 7, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto a la aplicación de la técnica de gestión de operaciones en la gestión de la empresa. Del cien por ciento de los clientes entrevistados, el 29,62% indicaron <ESTOY DE ACUERDO>; mientras que una proporción del 24,73% indicaron estar <TOTALMENTE DE ACUERDO>, el 20,65% indicaron estar <NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO>; asimismo, un 20,11% señalaron <NO ESTOY DE ACUERDO> y un 4,89% estuvieron <TOTALMENTE EN DESACUERDO>.

Figura 7

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión de operaciones en la gestión empresarial



Fuente: Tabla 16

Tabla 17

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión ambiental de la gestión empresarial

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válidos	Totalmente de acuerdo	80	21,74
	Estoy de acuerdo	118	32,07
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	80	21,74
	No estoy de acuerdo	76	20,65
	Totalmente en desacuerdo	14	3,80
Total		368	100,0

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V. 25.

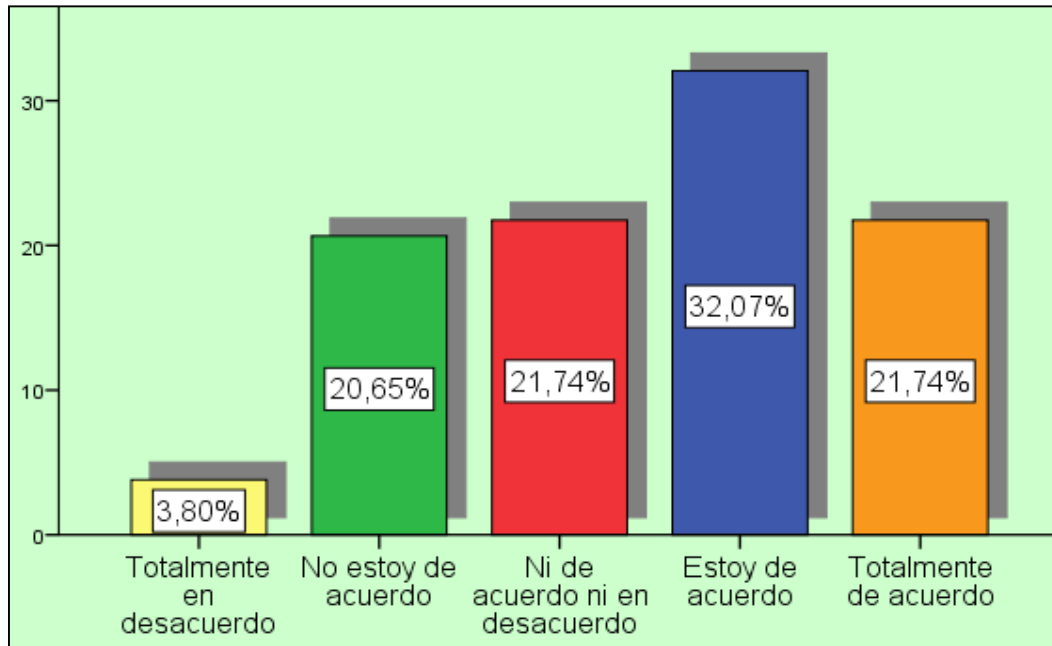
Interpretación

Los resultados de la dimensión “**técnica gestión ambiental**” de la variable gestión empresarial responden a los ítems del 11 y 12 del cuestionario, donde surgen las interrogantes respecto al desarrolla campañas ambientales a la comunidad y orientación de ahorrar el agua.

Por tanto, en la tabla 17 y la figura 8, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto a la aplicación de la técnica de gestión ambiental en la gestión de la empresa. Del cien por ciento de los clientes entrevistados, el 32,07% indicaron <ESTOY DE ACUERDO>; asimismo, hubo dos proporciones del 21,74% indicando estar una <TOTALMENTE DE ACUERDO> y la otra porción corresponde indicaron estar <NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO>, mientras que un 20,65% indicaron <NO ESTOY DE ACUERDO> y el 3,80% restante indicaron estar en <TOTALMENTE EN DESACUERDO>.

Figura 8

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión técnica de gestión ambiental de la gestión empresarial



Fuente: Tabla 17.

5.1.2. Análisis descriptivo de la variable dependiente

La variable satisfacción del cliente es transformada a partir de sus dimensiones, y categorizadas tal como se indica en la tabla 19.

Tabla 18

Escala de valoración para la variable satisfacción del cliente

Escala de valoración	Puntaje
Satisfecho	60 - 80
Regular	38 - 59
Insatisfecho	16 - 37

Tabla 19

Tendencia central y dispersión de la variable satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A.

Estadísticos	Satisfacción
Media	2,08
Moda	2,00
Desv. Típica	0,76
N	386

Fuente: Base de datos - Satisfacción del cliente - SPSS V. 25

Tabla 20

Distribución de la variable satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A.

	Percepción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Validos	Satisfacción	120	32,60
	Regular	156	42,40
	Insatisfacción	92	25,00
	Total	368	100,00

Fuente: Base de datos - Satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Interpretación

En la tabla 19, se exterioriza la escala de la variable satisfacción del cliente que nace de la valoración o puntaje obtenido de los ítems o indicadores formulados en los cuestionarios aplicados, donde la categoría satisfecho toma una valoración de 60 a 80, la categoría regular de 38 a 59 y la escala insatisfecho de 16 a 58 respectivamente.

Por otro lado, se observa la tabla 20 donde se señala la tendencia central y dispersión de la variable satisfacción del cliente teniendo una media de 2,08, moda de 2 y una desviación de 0,76; por consiguiente, de acuerdo a la tabla 21, la distribución con mayor frecuencia de variable la satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A. recae sobre la valorización que es regular.

Dimensiones de la variable dependiente

Tabla 21

Tendencia central y dispersión de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A.

Dimensiones	Media	Moda	Desviación Típica
Servicio	3,39	3	1,274
Producto	2,70	2	1,087

Fuente: Base de datos - Satisfacción del cliente - SPSS V. 25

Tabla 22

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión servicio

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente satisfecho	91	24,73
Estoy satisfecho	90	24,46
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	94	25,54
No estoy satisfecho	58	15,76
Totalmente insatisfecho	35	9,51
Total	368	100,0

Fuente: Base de datos - Satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

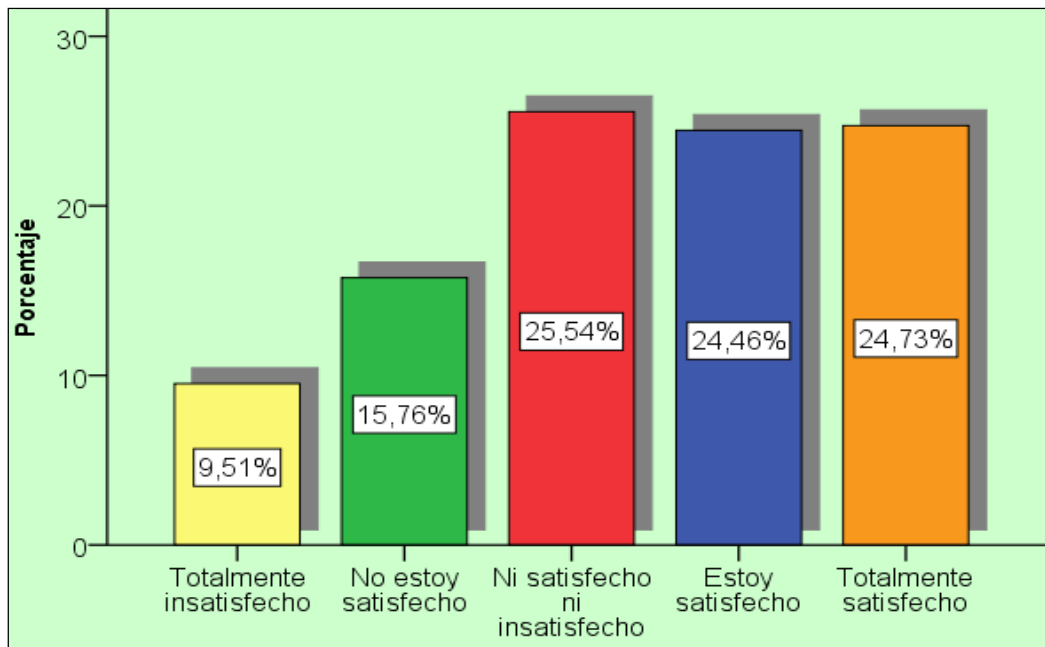
Interpretación

Los resultados de la dimensión “**servicio**” de la variable satisfacción del cliente responden a los ítems del 1 al 9 del cuestionario 2; donde surgen las interrogantes respecto a los recibos, programación del corte del agua; facilidad para el pago, atención al cliente; mantenimiento en los atoros y tuberías rotas, reclamos, lectura y reposición de medidores y centros autorizados de pago.

Por tanto, en la tabla 22, se puede apreciar que la dimensión servicio tuvo una media de 3,39 con una desviación de 1,274. Asimismo, en la tabla 23 y la figura 9, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto al servicio brindado en la empresa. Del cien por ciento de los clientes entrevistados, el 25,54 % indicaron estar <NI SATISFECHO NI INSATISFECHO>; asimismo, una proporción del 24,73 % indicaron estar <TOTALMENTE SATISFECHO>, mientras que un 24,46% indicaron <ESTOY SATISFECHO>; otra proporción del 15,76 % señalaron estar <NO ESTOY SATISFECHO > y el 9,51% restante indicaron estar < TOTALMENTE INSATISFECHO>.

Figura 9

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión servicio



Fuente: Tabla 23.

Tabla 23

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión producto

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente satisfecho	23	6,25
Estoy satisfecho	67	18,21
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	98	26,63
No estoy satisfecho	137	37,23
Totalmente insatisfecho	43	11,68
Total	368	100,0

Fuente: Base de datos - Satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

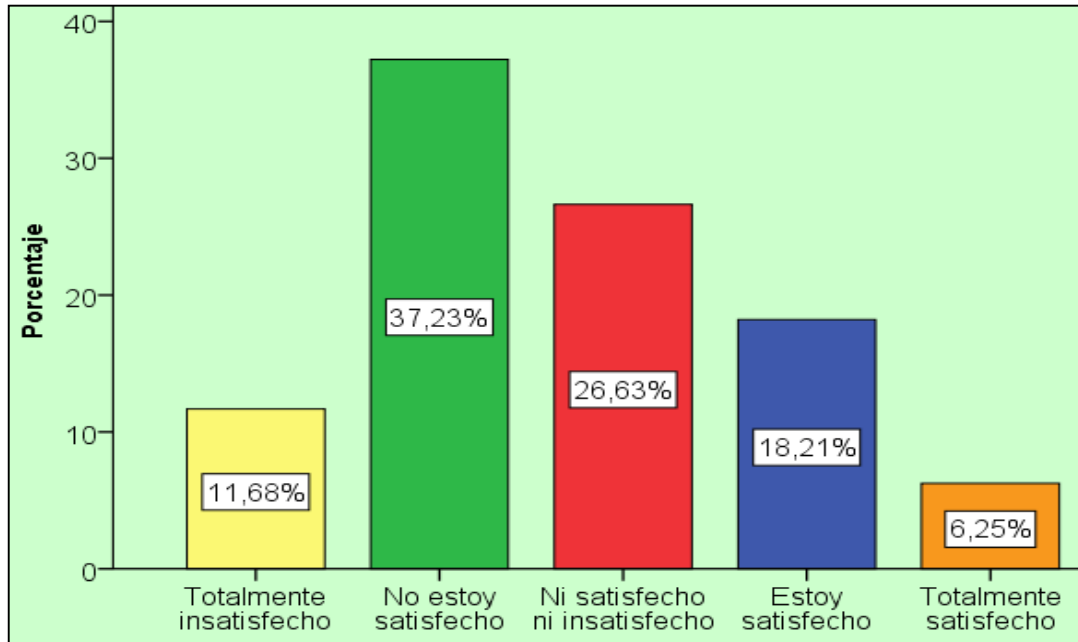
Interpretación

Los resultados de la dimensión “**producto**” de la variable satisfacción del cliente responden a los ítems del 10 al 16 del cuestionario 2, donde surgen las interrogantes respecto a la presión de agua, frecuencia del agua al día, cantidad de horas de distribución de agua, color del agua, olor del agua, sabor y precio.

Por tanto, en la tabla 23, se puede apreciar que la dimensión producto tuvo una media de 2,70 con una desviación de 1,087. Asimismo, en la tabla 24 y la figura 10, se observa la valoración de la percepción de 368 clientes de la EPS Nor Puno S.A., con respecto al producto entregado por la empresa. Del cien por ciento de los clientes entrevistados, el 37,23% indicaron estar <NO ESTOY SATISFECHO>; asimismo, una proporción del 26,63% indicaron estar <NI SATISFECHO NI INSATISFECHO>, mientras que un 18,21% indicaron <ESTOY SATISFECHO>; otra proporción del 11,68% señalaron estar <TOTALMENTE INSATISFECHO> y el 6,25% restante se posicionaron como <TOTALMENTE SATISFECHO>.

Figura 10

Percepción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. respecto a la dimensión producto.



Fuente: Tabla 24.

5.1.3. Contraste de hipótesis

5.1.3.1. Prueba de Normalidad

- **Prueba de normalidad de la variable: Gestión empresarial**

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H₀: Los datos para la variable gestión empresarial no difieren de una distribución normal.

H_i: Los datos para la variable gestión empresarial difieren de una distribución normal.

Sig o p-valor > 0,05: Se acepta H₀

Sig o p-valor < 0,05: Se rechaza H₀

Tabla 24*Prueba de normalidad: Gestión empresarial*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig,	Estadístico	gl	Sig,
Gestión Empresarial	0,105	368	0,000	0,975	368	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial - SPSS V.25**Interpretación**

Según los valores de la tabla 24, respecto a la variable gestión empresarial, y considerando que el número de encuestas son 368, mayor a 30, corresponde observar la columna de prueba de Kolmogorov_Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0,000. Por tanto, es menor que 0,05; por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_i , interpretándose **que los datos de la variable gestión empresarial difieren de una distribución normal.**

- **Prueba de normalidad de la variable: Satisfacción del cliente**

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H_0 : Los datos para la variable satisfacción del cliente no difieren de una distribución normal.

H_i : Los datos para la variable satisfacción del cliente difieren de una distribución normal.

Sig o p-valor > 0,05: Se acepta H_0

Sig o p-valor < 0,05: Se rechaza H_0

Tabla 25*Prueba de normalidad: Satisfacción del cliente*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del cliente	0,110	368	0,000	0,965	368	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos - Satisfacción del cliente - SPSS V. 25.**Interpretación**

Según los valores de la tabla 25, en relación a la evaluación de la variable satisfacción del cliente y considerando que el número de encuestas son 368, mayor a 30, corresponde observar la columna de prueba de Kolmogorov_Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0,000. Por tanto, es menor que 0,05; por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , interpretándose **que los datos para la variable satisfacción del cliente difieren de una distribución normal.**

5.1.3.2. Verificación de las hipótesis

- **Verificación de la primera hipótesis específica**

Se desarrolla, los siguientes pasos:

1. Planteamiento estadístico

H₀: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión organizacional no influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

H₁: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión organizacional influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (Nivel de confianza de 95%)

3. Criterios para la contrastación:

Sig o p-valor > 0,05: Se acepta H_0

Sig o p-valor < 0,05: Se rechaza H_0

4. Prueba estadística

- A razón que los datos recogidos responden a una escala ordinal y difieren de una distribución normal, se aplica la prueba no paramétrica de **Rho de Spearman**; haciendo uso del programa SPSS V. 25, donde:

Tabla 26

Correlación de Rho de Spearman: Gestión organizacional - Satisfacción de clientes

			Organización (agrupado)	Satisfecho (agrupado)
Rho de Spearman	Organización (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,886**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	368	368
	Satisfecho (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	368	368

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

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y Satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

- Teniendo en consideración lo señalado en el punto anterior y para asegurar la predicción de la influencia que se establece en la hipótesis, se procedió aplicar el modelo estadístico de **Regresión Ordinal**, haciendo uso del programa SPSS V. 25 y obteniendo lo siguiente:

Tabla 27

Información de ajuste de los modelos: Gestión organizacional – Satisfacción de clientes

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi - cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	581,915			
Final	35,163	546,751	2	0,000

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Tabla 28

Pseudo R cuadrado: Gestión organizacional - Satisfacción de clientes

Cox y Snell	0,774
Nagelkerke	0,813
McFadden	0,491

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos – Gestión empresarial y satisfacción del cliente – SPSS V. 25.

5. Decisión estadística

Se observa en la tabla 26 que el Sig. (bilateral) obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia igual 0,000 siendo menor que 0,05. Lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), decisión que se reafirma con los resultados del análisis del modelo regresión ordinal, los mismos que se muestran en la tabla 27 teniendo un Sig. menor al nivel de significancia. Por otro lado, en la tabla 28 denominada “Pseudo R cuadrado: Gestión organizacional - Satisfacción de clientes”, se observa que el coeficiente de determinación R cuadrado de Cox y Snell es igual 0,774, el R cuadrado de Nagelkerke es igual a 0,813 y R cuadrado de McFadden es igual a 0,491.

En consecuencia, la hipótesis “**la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión organizacional influye**”

significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - Año 2020” queda validada y, de los resultados que muestra el modelo de Regresión Ordinal a través del pseudo R cuadrado de Nagelkerke, se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 81,3% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión organizacional de la variable gestión empresarial, con lo cual queda demostrado **la influencia** de la dimensión de técnicas de gestión organizacional de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente.

- **Verificación de la segunda hipótesis específica**

Se desarrolla, los siguientes pasos:

- 1. Planteamiento estadístico**

H₀: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información no influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

H₁: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- 2. Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$ (Nivel de confianza de 95%)

- 3. Criterios para la contrastación**

Sig o p-valor $> 0,05$: Se acepta H₀

Sig o p-valor $< 0,05$: Se rechaza H₀

- 4. Prueba estadística**

- A razón que los datos recogidos responden a una escala ordinal y difieren de una distribución normal, se aplica la prueba no

paramétrica de Rho de Spearman, haciendo uso del Programa SPSS V. 25, donde:

Tabla 29

Correlación de Rho de Spearman: Gestión de tecnología – Satisfacción de clientes

			Tecnología (agrupado)	Satisfecho (agrupado)
Rho de Spearman	Tecnología (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	0,852**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	368	368
	Satisfecho (agrupado)	Coefficiente de correlación	0,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	368	368

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

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

- Teniendo en consideración lo señalado en el punto anterior y para asegurar la predicción de la influencia que se establece en la hipótesis, se procedió aplicar el modelo estadístico de **Regresión Ordinal**, haciendo uso del programa SPSS V. 25 y obteniendo lo siguiente:

Tabla 30

Información de ajuste de los modelos: Gestión de tecnología - Satisfacción de clientes

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi - cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	483,456			
Final	35,182	448,274	2	0,000

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Tabla 31*Pseudo R cuadrado: Gestión de tecnología - Satisfacción de clientes*

Cox y Snell	0,704
Nagelkerke	0,747
McFadden	0,427

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

5. Decisión estadística

Se observa en la tabla 29 que el Sig. (bilateral) obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia igual 0,000, siendo menor que 0,05. Lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), decisión que se reafirma con los resultados del análisis del modelo regresión ordinal, los mismos que se muestran en la tabla 30 teniendo un Sig. menor al nivel de significancia. Por otro lado, en la tabla 31 denominada “*Pseudo R cuadrado: Gestión de tecnología - Satisfacción de clientes*”, se observa, que el coeficiente de determinación R cuadrado de Cox y Snell es igual 0,704, el R cuadrado de Nagelkerke es igual a 0,747 y R cuadrado de McFadden es igual a 0,427.

En consecuencia, la hipótesis “***la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - Año 2020***” queda validada y, de los resultados que muestra el modelo de Regresión Ordinal a través del pseudo R cuadrado de Nagelkerke, se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 74,7% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información de la variable gestión empresarial, con lo cual queda demostrado **la influencia** de la dimensión de técnicas de gestión de tecnología de

información de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente.

- **Verificación de la tercera hipótesis específica**

Se desarrolla, los siguientes pasos:

- 1. Planteamiento estadístico**

H₀: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión financiera no influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

H₁: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión financiera influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- 2. Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$ (Nivel de confianza de 95%)

- 3. Criterios para la contrastación**

Sig o p-valor $> 0,05$: Se acepta H₀

Sig o p-valor $< 0,05$: Se rechaza H₀

- 4. Prueba estadística**

- A razón que los datos recogidos responden a una escala ordinal y difieren de una distribución normal, se aplica la prueba no paramétrica de **Rho de Spearman**, haciendo uso del programa SPSS V. 25, donde:

Tabla 32*Correlación de Rho de Spearman: Gestión financiera - Satisfacción de clientes*

			Financiera (agrupado)	Satisfecho (agrupado)
Rho de Spearman	Financiera (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,622**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	368	368
	Satisfecho (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	368	368

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

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

- Teniendo en consideración lo señalado en el punto anterior y para asegurar la predicción de la influencia que se establece en la hipótesis, se procedió aplicar el modelo estadístico de **Regresión Ordinal**, haciendo uso del programa SPSS V. 25 y obteniendo lo siguiente:

Tabla 33*Información de ajuste de los modelos: Gestión financiera - Satisfacción de clientes*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi - cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	226,856			
Final	54,823	172,003	2	0,000

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Tabla 34

Pseudo R cuadrado: Gestión financiera - Satisfacción de clientes

Cox y Snell	0,373
Nagelkerke	0,408
McFadden	0,190

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

6. Decisión estadística

Se observa en la tabla 32 que el Sig. (bilateral) obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia igual 0,000, siendo menor que 0,05. Lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), decisión que se reafirma con los resultados del análisis del modelo regresión ordinal los mismos que se muestran en la tabla 33 teniendo un Sig. menor al nivel de significancia. Por otro lado, en la tabla 34 denominada “*Pseudo R cuadrado: Gestión financiera - Satisfacción de clientes*” se observa que el coeficiente de determinación R cuadrado de Cox y Snell es igual 0,373, el R cuadrado de Nagelkerke es igual a 0,408 y R cuadrado de McFadden es igual a 0,190.

En consecuencia, la hipótesis “***La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión financiera influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - Año 2020***” queda validada y, de los resultados que muestra el modelo de Regresión Ordinal a través del pseudo R cuadrado de Nagelkerke, se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 40,8% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión financiera de la variable gestión empresarial, con lo cual queda demostrado la **influencia** de la

dimensión de técnicas de gestión de financiera de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente.

- **Verificación de la cuarta hipótesis específica**

Se desarrolla, los siguientes pasos:

- 1. Planteamiento estadístico**

H₀: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos no influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

H₁: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- 2. Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$ (Nivel de confianza de 95%)

- 3. Criterios para la contrastación**

Sig o p-valor $> 0,05$: Se acepta H₀

Sig o p-valor $< 0,05$: Se rechaza H₀

- 4. Prueba estadística**

- A razón que los datos recogidos responden a una escala ordinal y difieren de una distribución normal, se aplica la prueba no paramétrica de **Rho de Spearman**, haciendo uso del programa SPSS V. 25, donde:

Tabla 35

Correlación de Rho de Spearman: Gestión de recursos humanos – Satisfacción de clientes

			R. Humanos (agrupado)	Satisfecho (agrupado)
Rho de Spearman	R. Humanos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,603**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	368	368
	Satisfecho (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	368	368

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

Fuente: Base de datos – Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

- Teniendo en consideración lo señalado en el punto anterior y, para asegurar la predicción de la influencia que se establece en la hipótesis, se procedió aplicar el modelo estadístico de **Regresión Ordinal**, haciendo uso del programa SPSS V. 25 y obteniendo lo siguiente:

Tabla 36

Información de ajuste de los modelos: Gestión de recursos humanos – Satisfacción de clientes

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi - cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	216,842			
Final	47,039	169,803	2	0,000

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Tabla 37

Pseudo R cuadrado: Gestión de recursos humanos - Satisfacción de clientes

Cox y Snell	0,370
Nagelkerke	0,406
McFadden	0,192

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

5. Decisión estadística

Se observa en la tabla 35 que el Sig. (bilateral) obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia igual 0,000 siendo menor que 0,05. Lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), decisión que se reafirma con los resultados del análisis del modelo regresión ordinal, los mismos que se muestran en la tabla 36 teniendo un Sig. menor al nivel de significancia. Por otro lado, en la tabla 37 denominada “*Pseudo R cuadrado: Gestión de recursos humanos - Satisfacción de clientes*”, se observa que el coeficiente de determinación R cuadrado de Cox y Snell es igual 0,370, el R cuadrado de Nagelkerke es igual a 0,406 y R cuadrado de McFadden es igual a 0,192.

En consecuencia, la hipótesis “***La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - Año 2020***” queda validada y, de los resultados que muestra el modelo de Regresión Ordinal a través del pseudo R cuadrado de Nagelkerke, se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 40,6% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos de la variable gestión empresarial, con lo cual queda demostrado la **influencia** de

la dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente.

- **Verificación de la quinta hipótesis específica**

Se desarrolla, los siguientes pasos:

- 1. Planteamiento estadístico**

H₀: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de operaciones no influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

H₁: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de operaciones influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- 2. Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$ (Nivel de confianza de 95%)

- 3. Criterios para la contrastación**

Sig o p-valor $> 0,05$: Se acepta H₀

Sig o p-valor $< 0,05$: Se rechaza H₀

- 4. Prueba estadística**

- A razón que los datos recogidos responden a una escala ordinal y difieren de una distribución normal, se aplica la prueba no paramétrica de **Rho de Spearman**, haciendo uso del programa SPSS V. 25, donde:

Tabla 38

Correlación de Rho de Spearman: Gestión de operaciones – Satisfacción de clientes

			Operaciones (agrupado)	Satisfecho (agrupado)
Rho de Spearman	Operaciones (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,890**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	368	368
	Satisfecho (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	368	368

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

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25

- Teniendo en consideración lo señalado en el punto anterior y, para asegurar la predicción de la influencia que se establece en la hipótesis, se procedió aplicar el modelo estadístico de **Regresión Ordinal**, haciendo uso del Programa SPSS V. 25 y obteniendo lo siguiente:

Tabla 39

Información de ajuste de los modelos: Gestión de operaciones - Satisfacción de clientes

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi - cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	591,234			
Final	28,037	563,194	2	0,000

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Tabla 40*Pseudo R cuadrado: Gestión de operaciones - Satisfacción de clientes*

Cox y Snell	0,784
Nagelkerke	0,824
McFadden	0,510

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

5. Decisión estadística

Se observa en la tabla 38 que el Sig. (bilateral) obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia igual 0,000, siendo menor que 0,05. Lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), decisión que se reafirma con los resultados del análisis del modelo regresión ordinal los mismos que muestran en la tabla 39 teniendo un Sig. menor al nivel de significancia. Por otro lado, en la tabla 40 denominada “*Pseudo R cuadrado: Gestión de operaciones - Satisfacción de clientes*”, se observa que el coeficiente de determinación R cuadrado de Cox y Snell es igual 0,784; el R cuadrado de Nagelkerke es igual a 0,824 y R cuadrado de McFadden es igual a 0,510.

En consecuencia, la hipótesis “***La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de operaciones influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - Año 2020***” queda validada y, de los resultados que muestra el modelo de Regresión Ordinal a través del pseudo R cuadrado de Nagelkerke, se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 82,4% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión de operaciones de la variable gestión empresarial, con lo cual queda demostrado la **influencia** de la dimensión de técnicas de gestión de operaciones de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente.

- **Verificación de la sexta hipótesis específica**

Se desarrolla, los siguientes pasos:

1. Planteamiento estadístico

H₀: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión ambiental no influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

H₁: La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión ambiental influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

2. Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (Nivel de confianza de 95%)

3. Criterios para la contrastación

Sig o p-valor $> 0,05$: Se acepta H₀

Sig o p-valor $< 0,05$: Se rechaza H₀

4. Prueba estadística

- A razón que los datos recogidos responden a una escala ordinal y difieren de una distribución normal, se aplica la prueba no paramétrica de **Rho de Spearman**, haciendo uso del Programa SPSS V. 25, donde:

Tabla 41*Correlación de Rho de Spearman: Gestión ambiental - Satisfacción de clientes*

			Ambiental (agrupado)	Satisfecho (agrupado)
Rho de Spearman	Ambiental (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,873**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	368	368
	Satisfecho (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	368	368

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

Fuente: Base de datos – Gestión empresarial y Satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

- Teniendo en consideración lo señalado en el punto anterior y, para asegurar la predicción de la influencia que se establece en la hipótesis, se procedió aplicar el modelo estadístico de **Regresión Ordinal**, haciendo uso del Programa SPSS V. 25 y obteniendo lo siguiente:

Tabla 42*Información de ajuste de los modelos: Gestión ambiental - Satisfacción de clientes*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi - cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	541,596			
Final	28,164	513,432	2	0,000

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Tabla 43

Pseudo R cuadrado: Gestión ambiental - Satisfacción de clientes

Cox y Snell	0,752
Nagelkerke	0,793
McFadden	0,472

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

5. Decisión estadística

Se observa en la tabla 41 que el Sig. (bilateral) obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia igual 0,000 siendo menor que 0,05. Lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), decisión que se reafirma con los resultados del análisis del modelo regresión ordinal, los mismos que se muestran en la tabla 42 teniendo un Sig. menor al nivel de significancia. Por otro lado, en la tabla 43 denominada “*Pseudo R cuadrado: Gestión Ambiental – Satisfacción de Clientes*”, se observa que el coeficiente de determinación R cuadrado de Cox y Snell es igual 0,752; el R cuadrado de Nagelkerke es igual a 0,793 y R cuadrado de McFadden es igual a 0,472.

En consecuencia, la hipótesis “***La gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión ambiental influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - Año 2020***” queda validada y, de los resultados que muestra el modelo de Regresión Ordinal a través del pseudo R cuadrado de Nagelkerke, se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 79,3% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión ambiental de la variable gestión empresarial, con lo cual queda demostrado la **influencia** de

la dimensión de técnicas de gestión de ambiental de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente.

- **Verificación de la hipótesis general**

Se desarrolla, los siguientes pasos:

- 1. Planteamiento estadístico**

H₀: La gestión empresarial no influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

H₁: La gestión empresarial influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020.

- 2. Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$ (Nivel de confianza de 95%)

- 3. Criterios para la contrastación**

Sig o p-valor $> 0,05$: Se acepta H₀

Sig o p-valor $< 0,05$: Se rechaza H₀

4. Prueba estadística

Tabla 44

Correlación de Rho de Spearman: Gestión empresarial – Satisfacción de clientes

			G_Empresarial (agrupado)	Satisfecho (agrupado)
Rho de Spearman	G_Empresarial (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	0,915**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	368	368
	Satisfecho (agrupado)	Coeficiente de correlación	0,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	368	368

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

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

- Teniendo en consideración lo señalado en el punto anterior y, para asegurar la predicción de la influencia que se establece en la hipótesis, se procedió aplicar el modelo estadístico de **Regresión Ordinal**, haciendo uso del Programa SPSS V. 25 y obteniendo lo siguiente:

Tabla 45

Información de ajuste de los modelos: Gestión empresarial – Satisfacción de clientes

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi - cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	587,231			
Final	11,945	575,287	2	0,000

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

Tabla 46

Pseudo R cuadrado: Gestión empresarial - Satisfacción de clientes

Cox y Snell	0,791
Nagelkerke	0,904
McFadden	0,752

Función de enlace: Logit

Fuente: Base de datos - Gestión empresarial y satisfacción del cliente - SPSS V. 25.

5. Decisión estadística

Se observa en la tabla 44 que el Sig. (bilateral) obtenido de la prueba estadística de Rho de Spearman tiene un nivel de significancia igual 0,000, siendo menor que 0,05. Lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1); decisión que se reafirma con los resultados del análisis del modelo regresión ordinal los mismos que muestran en la tabla 45 teniendo un Sig. menor al nivel de significancia. Por otro lado, en la tabla 46 denominada “*Pseudo R cuadrado: Gestión empresarial - Satisfacción de clientes*” se observa, que el coeficiente de determinación R cuadrado de Cox y Snell es igual 0,791; el R cuadrado de Nagelkerke es igual a 0,904 y R cuadrado de McFadden es igual a 0,752.

En consecuencia, la hipótesis “***La gestión empresarial influye significativamente en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - Año 2020***” queda validada y, de los resultados que muestra el modelo de Regresión Ordinal a través del pseudo R cuadrado de Nagelkerke, se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 90,4% por el comportamiento de la variable gestión empresarial, con lo cual queda demostrado la **influencia** de la variable gestión empresarial (causa) en la satisfacción del cliente (efecto).

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La presente investigación definida como una investigación básica partió con el objetivo determinar la influencia entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A.- año 2020, logrando establecer que existe influencia significativa de la gestión empresarial en la satisfacción del cliente, validado mediante la prueba estadística de “Rho de Spearman” con un nivel de significancia igual 0,000, siendo menor que 0,05 y el análisis del modelo de “regresión ordinal” mediante el coeficiente cuadrado de Nagelkerke, del cual se infirió que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 90,4% por el comportamiento de la variable gestión empresarial; con lo cual, queda demostrado la influencia de la variable independiente “gestión empresarial” (causa) sobre la variable dependiente “satisfacción del cliente” (efecto).

El análisis de los resultados de este estudio permite afirmar que las técnicas de la gestión empresarial aplicadas en la EPS Nor Puno S.A. - año 2020 demostraron una influencia significativa en la satisfacción de los clientes fueron las técnicas la de gestión organizacional, la gestión de tecnología de información, la gestión de operaciones y la gestión ambiental. Y la técnica de gestión financiera y gestión de recursos humanos demostraron una influencia menos significativa sobre la satisfacción del cliente que no deja de ser significativo para la investigación considerando que pueden ser tomadas como debilidades que pueden ser fortalecidas por la entidad.

Además, de acuerdo a la percepción de los clientes, la gestión empresarial ha sido valorada como regular, determinada con una media de 1,99 y una desviación de 0,928; de la misma manera, la variable de la satisfacción del cliente ha sido valorada como regular a nivel de todas sus dimensiones, teniendo una media de 2,08 y una desviación de 0,76.

Por otro lado, realizando una comparación con los resultados obtenidos en otras investigaciones, se puede señalar que son congruentes entre estos y consistentes con los resultados reportados con la investigación de Gutiérrez (2016), denominada *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato*, donde se concluyó "... que la gestión por procesos sí incide en la satisfacción de los clientes de la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato" y la investigación de Flores (2015), titulada *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013*, donde investiga una de las variables al igual que la presente investigación, concluyó que "... la gestión empresarial en la Cooperativa se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de algo de ellos".

Asimismo, los resultados obtenidos del estudio nos conllevan afirmar lo señalado por Pinedo (2019), quien, en su investigación titulada *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo entre enero a junio 2016*, concluyó que sí existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, siendo dicha relación positiva considerable.

Finalmente, se considera que esta investigación es un aporte que permite contribuir a futuras investigaciones, ya que los resultados de la investigación desprenden información que puede ser de gran utilidad para las organizaciones empresariales y/o académicas, de manera tal que se pueda mejorar las técnicas de la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes.

CONCLUSIONES

1. Se evaluó que el nivel de influencia de la variable gestión empresarial en la satisfacción del cliente de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020 es significativo, el mismo que ha sido validado (ver tabla 45) con prueba estadística de Rho de Spearman, donde se tuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y determinado por el coeficiente R cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal (ver tabla 47), del cual se pudo inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 90,4% por el comportamiento de la variable gestión empresarial; con lo cual, queda demostrado que el nivel de influencia de la variable independiente (causa) en la variable dependiente(efecto) es significativo.
2. Se determinó que la gestión empresarial, en su dimensión de técnicas de gestión organizacional, influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020, validado (ver tabla 27) con la prueba estadística de Rho de Spearman, donde se obtuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y establecido con el coeficiente R cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal (ver tabla 29), donde se demuestra una influencia significativa considerando que se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 81,3% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión organizacional de la variable gestión empresarial.
3. Se estableció que la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de tecnología de información influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020, validado (ver tabla 30) con la prueba estadística de Rho de Spearman, donde se tuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y analizado con el coeficiente R cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal (ver tabla 32), donde se demuestra una influencia significativa considerando que se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 74,7% por el comportamiento de la dimensión

de técnicas de gestión de tecnología de información de la variable gestión empresarial.

4. Se estableció que la gestión empresarial, en su dimensión de técnicas de gestión financiera, influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020, validado (ver tabla 33) con la prueba estadística de Rho de Spearman, donde se obtuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y con la determinación del coeficiente R cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal (ver tabla 35) se puede demostrar una influencia significativa considerando que del R cuadrado de Nagelkerke indica que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 40,8% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión financiera de la variable gestión empresarial.
5. Se evaluó que la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020, validado (ver tabla 36) con la prueba estadística Rho de Spearman, de donde se tuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y determinado por el coeficiente R cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal (ver tabla 38), donde se demuestra una influencia significativa considerando que se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 40,6% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión de recursos humanos de la variable gestión empresarial.
6. Se estableció que la gestión empresarial, en su dimensión de técnicas de gestión de operaciones, influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020, validado (ver tabla 39) con la prueba estadística Rho de Spearman, de donde se obtuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y mediante el coeficiente R cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal (ver tabla 41) se demuestra una influencia significativa considerando que se puede inferir que la variable satisfacción del cliente

queda explicada en un 82,4% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión de operaciones de la variable gestión empresarial.

7. Se examinó que la gestión empresarial en su dimensión de técnicas de gestión ambiental influye en la satisfacción de los clientes de la EPS Nor Puno S.A. - año 2020, validado (ver tabla 42) mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, de la cual tuvo un p-valor igual a 0,000 menor que 0,05 y determinado por el coeficiente de R Nagelkerke (ver tabla 44), donde se demuestra una influencia significativa considerando que se puede inferir que la variable satisfacción del cliente queda explicada en un 79,3% por el comportamiento de la dimensión de técnicas de gestión ambiental de la variable gestión empresarial.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General de la EPS Nor Puno S.A. articular sus planes de acciones a sus objetivos estratégicos, permitiendo mejorar la gestión y superar el nivel de satisfacción de los clientes; considerando que existe una influencia entre la gestión empresarial y la satisfacción de los clientes; de donde no se escape la identificación del nivel de competencia de la EPS Nor Puno y el nivel de contribución en todas las dimensiones de la gestión empresarial como factores críticos de éxito, bajo la perspectiva de lograr un modelo de calidad; para lo cual, se proyecta una propuesta para iniciar con la mejora de procesos metodológicamente (ver anexo 5).
2. Se recomienda a la Gerencia General de la EPS Nor Puno S.A. que, para mejorar las técnicas de gestión de organizacional ante la percepción de los clientes, se debe evaluar consecuentemente que los procesos y procedimientos estén definidos claramente y se cumpla dentro del tiempo establecido, sobre todo, en aquellos procesos y procedimientos que se dan a razón de una solicitud de los clientes.
3. Se recomienda a la Gerencia General de la EPS Nor Puno S.A. fortalecer el área de informática con la implementación de sistemas que automaticen los procesos administrativos; así mismo, implementar sistemas *on-line* que permita interactuar a los clientes desde la página web de la institución.
4. Se recomienda a la Gerencia General de la EPS Nor Puno S.A. generar estrategias concretizadas en hechos y acciones que generen concientización de los clientes con la contribución y/o recaudación (gestión financiera) por el servicio de agua potable, donde se destaque que la calidad y condiciones de la oferta son definidas por la tecnología disponible; los costos de los insumos, como los químicos utilizados para potabilizar el agua; la depreciación de la infraestructura y, sobre todo, el valor del desgaste de las tuberías;

considerando que la dimensión financiera es la menos influyente en la satisfacción de los clientes.

5. Se recomienda a la Gerencia General de la EPS Nor Puno S.A fortalecer los conocimientos y habilidades del equipo humano que labora y, sobre todo, de aquellos que son el primer contacto con los clientes, quienes deben otorgar respuestas en el tiempo requerido. Es necesario desarrollar planes de capacidades, asegurando que las personas correctas están recibiendo los aportes correctos según sus roles y el lugar donde se encuentran laborando. Asimismo, definir herramientas de gestión y control de la labor de los empleados con el fin de asegurar el desarrollo óptimo de las funciones establecidas; por lo que también se debe brindar a los empleados un ambiente cálido, garantizando las herramientas necesarias para que el empleado pueda desempeñarse satisfactoriamente.

6. Se recomienda a la Gerencia General de la EPS Nor Puno S.A. ejecutar un proyecto donde se defina la cadena de valor que permita conocer el flujo de la información y del material de la gestión de operación sobre todo de las operaciones que involucra el servicio y producto que oferta la empresa y, a partir de ello, proyectar el estado futuro o ideal respecto a estos; siendo el proceso de la gestión de operaciones una de las dimensiones más influyente y esperada por los clientes.

7. Se recomienda a la Gerencia General de la EPS Nor Puno S.A, respecto a la dimensión técnicas de gestión ambiental, canalizar los esfuerzos hacia la integración de conceptos de gestión ambiental en el ámbito empresarial articulados, abriendo espacios donde participen las diferentes compañías del sector desde el ámbito gerencial hasta el operativo y todos los grupos de interés, considerando que la gestión ambiental es responsabilidad de todos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, J. B., Más, L. R., y Luis, D. A. (2017). *Las Habilidades Directivas y su papel en el perfeccionamiento del proceso directivo en la Universidad de las Tunas*. Comité Editorial: 573. Cuba.
- Batistas, N. y Estupiñán, J. (2018). *Gestión Empresarial y Posmodernidad*. DTP: George Lukacs ISBN 978-1-59973-577-1 Publicado con el Co-auspicio de Ablibitum S.A.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Prentice Hall – Pearson Educación de Colombia.
- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M. A. y Huarte, C. (2013). *Planificación Financiera*. (1ª ed.). ESIC Editorial.
- De Pablo, M. A. (2013). *Atención básica al cliente*. (1ª Ed). IC Editorial.
- Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento NOR PUNO S.A (2017). *Estatuto de la EPS NOR PUNO S.A.*
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 (4th ed.). Allyn & Bacon publishing.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed). Editorial McGraw Hill Education.
- Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. (p. 170). Mc Graw – Hill / Interamericana Editores.

- Hoffman, k. D. y Bateson, E. J. (2011). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos.* (Trad. G. Mesa y M. Mauri). (4ª Ed). Cengagel Learning (Trabajo original publicado South – Westerm).
- Kotler, P., y Armstrong G. (2012). *Marketing.* (Trad. L. Pineda). (14ª Ed). Pearson Educación (Trabajo original pub. Princell Hall).
- Kotler, P., y Armstrong G. (2013). *Fundamentos de Marketing.* (Trad. A. Mues). (11ª Ed.). Pearson Educación (Trabajo original publicado Princell Hall).
- Lara, M. E. (2013). *Fundamentos de Investigación: Un enfoque por competencias.* (2º ed.). Alfaomega Grupo Editor.
- Martínez, D. y Milla, Artemio (2012). *Diagnostico estratégico.* Ediciones Díaz de Santos.
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes.* Ecoe Ediciones
- Moreno, V. e Innovación y Cualificación S.L, (2012). *Gestión de recursos humanos.* (1ª Ed.). IC Editorial. Málaga.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, Enfoques y proceso administrativo.* (p. 41, 1ª ed.). Prentice Hall.
- Paride, B. (2017). *Satisfacción del Cliente. Libro blanco.* Thema.
- Pérez V., J. F. (s/f). *Control de la gestión empresarial.* (6ª Ed.). Libros Profesionales de Empresa/ ESIC Editorial.
- Sánchez, J. R. (2013). *Indicadores de gestión empresarial.* Editorial Palilibro.

Van den, E. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. (3a Ed.). ECOE Ediciones Ltda.

Web grafía

Aguirre, M. S. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>

Aroca, J. M. (2016). *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes guzmán S.A de la Ciudad de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo. Perú]. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2444/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Julyana%20Aroca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrera, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la biblioteca central y virtual de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3803/TESIS%20CALIDAD%20Y%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllow>

Benítez, G. G., Mamani, F. R., Ramírez, E. H. y García, S. M. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la entidad prestadora de servicios de saneamiento - EPS Tacna S.A., 2016*. Informe Final de investigación. Oficina General de Investigación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1592>

Bioestadística en vivo (2018). *José Supo - Población y muestra (8/10)*. [Archivo de Vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=GXk3_idwTkE

- Cabrera, C. C., Fuentes, M. F. y Cerezo, G. W. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación*. 3(4). 220 - 232. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174482>
- Contreras, L. M. (2011). Tendencias de los paradigmas de investigación en educación Investigación y Postgrado. *Revinpost*. 26(2), 179 – 202. <https://www.redalyc.org/pdf/658/65830335004.pdf>
- Corral, J., Corral, I. y Franco, A. (2015). *Procedimientos de muestreo*. *Revista ciencias de la educación*, 26 (46), 151 – 167. Universidad de Carabobo. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>
- Dextre, J.C., y Del Pozo, R. S. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y negocios*. 7(14). 69-80. Departamento Académico de Ciencias Administrativas de la Pontifica Universidad Católica del Perú. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Dirección de Fiscalización de la SUNASS (2019). *Benchmarking regulatorio de las Empresas Prestadoras*. Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento. Recuperado el 05 de enero de 2020 de https://www.sunass.gob.pe/benchmark/benchmarking_regulatorio_eps_2019.pdf
- Espinoza, S. M. (2017). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el plan de revisiones técnicas servicios operativos del sur en la ciudad de Tacna en el año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna. Perú] http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/487/1/Espinoza_Vidaurre_Sam.pdf

- Figueroa, D. (2018). *Técnicas de gestión empresarial. Diplomado: Programa de Administración de Empresas. Universidad Militar de Granada.* <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18027/FigueroaPenillaDavidSteven2018.pdf.pdf?sequence=2>
- Flores, S. E. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010 - 2013.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>
- García, A. y Saura, I. (2016). *Innovar en el comercio minorista: Influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente. Cuadernos de Gestión.* Universidad de Valencia España. 17(2). 109 -134. DOI: 10.5295/cdg.150556am
- Gonzales, J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el Distrito de la Victoria - Año 2013.* [Tesis, Universidad de San Martín de Porres.]. Repositorio institucional USMP. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf
- Guevara, R. (2012). *La gestión empresarial y el desarrollo económico nacional.* Management international / International Management / Gestión Internacional, 16 (4), 181–182. <https://doi.org/10.7202/1013157ar>
- Gutiérrez, D. P (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato.* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19570>

- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. *Revista Escenarios*. 9(1), 38 – 51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Ibarra, L. E. y Casas, E. V. (2015). *Aplicación, del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio*. *Contaduría y Administración*. 60(1) 229 – 260. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&nrm=iso
- Liza, C. M. y Siancas, C, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte. Perú]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969>
- López, C. (2019). *Gestión de las tecnologías en Costa Rica: ¿Cómo lograr empoderar a las empresas Pymes a través del modelo de 8 pilares?* *Revistas académicas de la Universidad Tecnológica de Panamá*. 10(I) 37 – 43. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/prisma/article/view/2172/3114>
- Massolo, L. (2015). *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. *Libros de Cátedra*. Editorial de la Universidad de la Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46750/Documento_completo_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías, A. y Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores*. *Ingeniería Industrial*. XXXII (1). 43 – 47. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

- Mendoza, I. E. (2016). *Gestión de calidad en el servicio eléctrico y la satisfacción de los clientes de la empresa Electrocentro S.A. en la Unidad de Negocio Valle del Mantaro – Huancayo 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4192>
- Nogueira, D., Quispe, A. L. y Varona, G. (2020). *Contribución a la gestión empresarial de la pequeña y mediana empresa del Ecuador. Gestión integral estratégica para el emprendimiento de la Mipyme*. 79 - 98. Recuperado el 14 de junio de 2020 de https://www.researchgate.net/publication/341611930_Contribucion_a_la_gestion_empresarial_de_la_pequena_y_mediana_empresa_del_Ecuador
- Pastor, O. A. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. [Tesis de maestría, Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5470>
- Pilco, J. J. (2018). *Gestión empresarial y competitividad en las asociaciones de olivareros del sector de la Yarada – Tacna, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna. Perú]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/582>
- Pinedo, P. N. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28749>

Quintana, O. (2016). *Deontología del docente, formador de formadores, en el subsistema de educación universitaria, en su rol investigador*. [Tesis doctoral, Repositorio de la Universidad de Carabobo, Venezuela]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3246/oquintana.pdf?sequence=1>

SUNASS: - Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (2015). Recuperado el 15 de enero de 2020 de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/publicaciones>

SUNASS (2012). *Las EPS y su desarrollo*. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS. Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Recuperado el 15 de mayo de 2020 de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/publicaciones>

Tamayo, Y., Del Rio, A. y García, D. (2014). *Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*. 5(11), 70-77. Recuperado el 02 de febrero del 2020, de www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700217

Vargas, C. A., Solarte, C. y Moreno, I. (2012). *La gestión empresarial ¿por qué es importante la gestión empresarial en las organizaciones modernas?* *Revista Ensayos*. 5(5). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/51049#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20empresarial%20se%20convierte,constante%20cambio%20de%20la%20globalizaci%C3%B3n>

Villardón, J. (2014). *Introducción a la inferencia estadística: muestreo y estimación puntual y por intervalos*. Universidad de Salamanca. Recuperado el 02 de abril del 2019, de <http://biplot.usal.es/problemas/estimacion.htm>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS

Cuestionario para medir la variable “gestión empresarial”

Estimado(a) **Cliente:**

Con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación denominado “**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO 2019**”, se necesita conocer las respuestas a las diferentes interrogantes, desde su percepción como cliente de la Gestión Empresarial, marcando con un “X” la casilla que COINCIDA CON SU OPINIÓN; de acuerdo a la escala que se describe a continuación:

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
Estoy de acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indeciso)	3
No estoy de acuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS - GESTIÓN EMPRESARIAL	5	4	3	2	1
Técnica de gestión organizacional					
1. Los procedimientos que realiza la empresa ante una operación solicitada se dan en el tiempo pactado.					
2. La empresa le explicó claramente el proceso que llevaría la operación solicitada.					
Técnica de gestión de la tecnología de información					
3. La empresa dispone de computadoras, sistemas de información que le permite generar automáticamente operaciones.					
4. La página web de la empresa brinda información actualizada y le permite realizar operaciones a través de ella.					
Técnica de gestión financiera					
5. La empresa define costos justos por sus operaciones que brinda.					
6. La empresa tiene normas para los deudores y/o pagos.					
Técnica de gestión de recursos humanos					
7. El comportamiento de los empleados transmite confianza.					
8. Los empleados necesitan ser capacitados y/o entrenar sus habilidades.					
Técnica de gestión de operación					
9. La empresa le brinda el servicio y producto esperado.					
10. La empresa aplica estrategias de riesgos (ante desastres).					
Técnica de gestión ambiental					
11. La empresa desarrolla campañas ambientales a la comunidad.					
12. La empresa orienta ahorrar el agua.					

Gracias, por su atención.

Cuestionario para medir la variable “satisfacción del cliente”

Estimado(a) **Cliente:**

Con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación denominada “**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO 2019**”, se necesita conocer las respuestas a las diferentes interrogantes, desde su percepción como cliente respecto al servicio y producto, marcando con un “X” la casilla que COINCIDA CON SU OPINIÓN; de acuerdo a la escala que se describe a continuación:

Escala	Puntaje
Totalmente satisfecho	5
Estoy satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho (Indeciso)	3
No estoy satisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

PREGUNTAS – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	5	4	3	2	1
¿Cuál es su nivel de satisfacción del SERVICIO recibido que presta la EPS Nor Puno S.A.?					
1. Respecto a la entrega de recibos , estoy...					
2. Respecto a la programación del corte del agua , estoy...					
3. Respecto a la facilidad para el pago , estoy...					
4. Respecto a la atención al cliente , estoy...					
5. Respecto al mantenimiento en los atoros , estoy...					
6. Respecto al mantenimiento de tuberías rotas , estoy...					
7. Respecto a la respuesta a los reclamos , estoy...					
8. Respecto a la lectura y reposición de medidores , estoy...					
9. Respecto a los centros autorizados de pago , estoy...					
¿Cuál es su nivel de satisfacción al PRODUCTO “El agua potable” que presta la EPS Nor Puno S.A.?					
10. Respecto a la presión de agua , estoy...					
11. Respecto a la frecuencia del agua al día, estoy...					
12. Respecto a la cantidad de horas de distribución de agua , estoy...					
13. Respecto al color del agua , estoy...					
14. Respecto al olor del agua , estoy...					
15. Respecto al sabor del agua , estoy...					
16. Respecto al precio del agua , estoy...					

Gracias, por su atención.

ANEXO 2: INFORME DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):**
SEGUNDO MANUEL ALVARADO CONTRERAS
2. **GRADO ACADÉMICO:** DOCTOR
3. **INSTITUTO DONDE LABORA:** UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
- TACNA
4. **CARGO QUE DESEMPEÑA:** DOCENTE
5. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** LIC. ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS
6. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN:** CUESTIONARIO DE
GESTIÓN EMPRESARIAL
7. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. -
AÑO 2020".

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado y entendible					90%
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					87%
ACTUALIDAD	Las preguntas tienen que ver con el tema				80%	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas					90%
SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					90%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					95%
CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas					90%
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					90%
METODOLOGÍA	El proceso responde al método científico.					95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:ACEPTABLE

IV. PROMEDIO DE LA VALORACIÓN:90%.....



Firma del Experto Informante
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

Tacna, 27 de mayo 2020.

I. DATOS GENERALES

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):

MANUEL VELARDE HERENCIA

2. GRADO ACADÉMICO: MAGÍSTER

3. INSTITUTO DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
– TACNA

4. CARGO QUE DESEMPEÑA: DECANO DE LA FCJE – DOCENTE

5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: LIC. ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: CUESTIONARIO DE
GESTIÓN EMPRESARIAL

7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO
2020".

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado y entendible					90%
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					90%
ACTUALIDAD	Las preguntas tienen que ver con el tema					90%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas					90%
SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					90%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					90%
CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas					100%
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					90%
METODOLOGÍA	El proceso responde al método científico.					90%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Aceptable

IV. PROMEDIO DE LA VALORACIÓN:91%.....

Tacna, 28 de mayo 2020.

Firma del Experto Informante
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):

TITO CÁRDENAS, FAUSTINO SEBASTIÁN

2. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

3. INSTITUTO DONDE LABORA: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL C.P. FRANCISCO BOLOGNESI DE TACNA

4. CARGO QUE DESEMPEÑA: ADMINISTRADOR

5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: LIC. ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: CUESTIONARIO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO 2020”.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado y entendible					95%
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					95%
ACTUALIDAD	Las preguntas tienen que ver con el tema				78%	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas					95%
SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					95%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					95%
CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas					95%
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					95%
METODOLOGÍA	El proceso responde al método científico.					95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Aceptable.....

IV. PROMEDIO DE LA VALORACIÓN:93%.....

Tacna, 29 de mayo 2020.


Firma del Experto Informante

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):

SEGUNDO MANUEL ALVARADO CONTRERAS

2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

3. INSTITUTO DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
- TACNA

4. CARGO QUE DESEMPEÑA: DOCENTE

5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: LIC. ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN AL CLIENTE

7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO
2020"

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado y entendible					90%
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					90%
ACTUALIDAD	Las preguntas tienen que ver con el tema					90%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas					90%
SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					90%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					90%
CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas					90%
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					90%
METODOLOGÍA	El proceso responde al método científico.					90%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Aceptable

IV. PROMEDIO DE LA VALORACIÓN:90%.....

Tacna, 27 de mayo 2020.

Firma del Experto Informante
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):

MANUEL VELARDE HERENCIA

2. GRADO ACADÉMICO: MAGÍSTER

3. INSTITUTO DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
– TACNA

4. CARGO QUE DESEMPEÑA: DECANO DE LA FCJE – DOCENTE

5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: LIC. ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO
2020”.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado y entendible					95%
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					96%
ACTUALIDAD	Las preguntas tienen que ver con el tema					95%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas					95%
SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					95%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					95%
CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas					95%
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					95%
METODOLOGÍA	El proceso responde al método científico.					95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Aceptable

IV. PROMEDIO DE LA VALORACIÓN:95%.....

Tacna, 28 de mayo 2020.

Firma del Experto Informante

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE (EXPERTO):

TITO CÁRDENAS, FAUSTINO SEBASTIÁN

2. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

3. INSTITUTO DONDE LABORA: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL C.P. FRANCISCO BOLOGNESI DE TACNA

4. CARGO QUE DESEMPEÑA: ADMINISTRADOR

5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: LIC. ROGER OVANDO VALDIVIA ROJAS

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO NOR PUNO S.A. - AÑO 2020”.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
CLARIDAD	Los ítems están formulado con lenguaje apropiado y entendible					95%
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					95%
ACTUALIDAD	Las preguntas tienen que ver con el tema					95%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de las preguntas					95%
SUFICIENCIA	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general					95%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					95%
CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas					95%
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones					95%
METODOLOGÍA	El proceso responde al método científico.					95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Aceptable.....

IV. PROMEDIO DE LA VALORACIÓN:95%.....

Tacna, 29 de mayo 2020.


Firma del Experto Informante

ANEXO 3: VALIDACIÓN DEL CONTENIDO - VALIDEZ EXTERNA

Los instrumentos proyectados para la presente investigación han sido validados teniendo en consideración la opinión de 03 juicios de expertos (Ver anexo 3); donde la opinión se basó en dar puntaje a 09 criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología. Por tanto;

1. A partir de los datos mostrados en la siguiente matriz, se halla los promedios de los puntajes por ítem, para conocer la valoración del cuestionario de la variable gestión empresarial, obteniéndose:

Valoración de expertos para el cuestionario de la variable - Gestión empresarial

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.	5	5	5	5,00
Objetividad	Está expresado en conductas observables.	5	5	5	5,00
Actualidad	Las preguntas tienen que ver con el tema.	4	5	4	4,33
Organización	Existe una organización lógica de las preguntas.	5	5	5	5,00
Suficiencia	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general.	5	5	5	5,00
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	5	5	5	5,00
Consistencia	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.	5	5	5	5,00
Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.	5	5	5	5,00
Metodología	El proceso responde al método científico.	5	5	5	5,00

Fuente: Informe de opinión de expertos - Cuestionario: Gestión empresarial. Anexo 3.

2. Se procedió a determinar la distancia del punto múltiple (DPP) mediante la siguiente ecuación;

$$DPP = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + \dots + (x - y_9)^2}$$

Donde:

X = valor máximo en la escala dado para cada ítem

Y = Promedio de cada ítem

$$DPP = \sqrt{(5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-4,33)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2}$$

ITEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO Dmáx (Distancia Máxima)
				a	b			e = d ²
1	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
2	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
3	4	5	4	4,33	0,67	0,44	4	16,00
4	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
5	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
6	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
7	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
8	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
9	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
			TOTAL	44,33	SUMA	0,44		144,00
					RAIZ CUADRADA	0,67		12,00

$$DPP = 0,67$$

TAMAÑO DEL INTERVALO= Dmáx/5 =

$$12,00/5 = 2,400$$

$$Dmáx = 2,400$$

3. Se localiza al DPP en las escalas de intervalos (inicia desde cero hasta el valor Dmáx); hallándose que;

Escala	Intervalo	Significado	Valoración de Expertos
0,000 – 2,400	A	Adecuado Total	DPP = 0,67
2,401 – 4,801	B	Adecuación en gran media	
4,802 – 7,202	C	Adecuación promedio	
7,203 – 9,603	D	Adecuación escasa	
9,604 – 12,004	E	Inadecuación	

∴ El punto DPP 0,67 se localiza en el intervalo **A**; lo que significa que el instrumento de la variable gestión empresarial, es “**adecuado en tu totalidad**”.

Seguidamente:

4. A partir de los datos mostrados en la siguiente matriz, se halla los promedios de los puntajes por ítem, para conocer la valoración del cuestionario de la variable satisfacción del cliente, obteniéndose:

Valoración de expertos para el cuestionario de la variable - Satisfacción del cliente

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.	5	5	5	5,00
Objetividad	Está expresado en conductas observables.	5	5	5	5,00
Actualidad	Las preguntas tienen que ver con el tema	5	5	5	5,00
Organización	Existe una organización lógica de las preguntas.	5	5	5	5,00
Suficiencia	Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general.	5	5	5	5,00
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	5	5	5	5,00
Consistencia	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.	5	5	5	5,00
Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.	5	5	5	5,00
Metodología	El proceso responde al método científico.	5	5	5	5,00

Fuente: Informe de opinión de expertos – Cuestionario: Satisfacción del cliente. Anexo 3.

5. Se procedió a determinar la distancia del punto múltiple (DPP) mediante la siguiente ecuación;

$$DPP = \sqrt{(x - y_1)^2 + (x - y_2)^2 + \dots + (x - y_9)^2}$$

Donde:

X = valor máximo en la escala dado para cada ítem

Y = Promedio de cada ítem

$$DPP = \sqrt{(5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2 + (5-5)^2}$$

ITEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO Dmáx
				a	b			(Distancia Máxima)
						c = b ²	d	e = d ²
1	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
2	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
3	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
4	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
5	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
6	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
7	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
8	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
9	5	5	5	5,00	0,00	0,00	4	16,00
			TOTAL	45,00	SUMA	0,00		144,00
					RAIZ CUADRADA	0,00		12,00

$$DPP = 0,00$$

TAMAÑO DEL INTERVALO= Dmáx/5 =	12,00/5 = 2,400
--------------------------------	------------------------

$$Dmáx = 2,400$$

6. Se localiza al DPP en las escalas de intervalos (inicia desde cero hasta el valor Dmáx); hallándose que;

Nueva Escala	Intervalo	Significado	Valoración de Expertos
0,000 – 2,400	A	Adecuado Total	DPP = 0,00
2,401 – 4,801	B	Adecuación en gran media	
4,802 – 7,202	C	Adecuación promedio	
7,203 – 9,603	D	Adecuación escasa	
9,604 – 12,004	E	Inadecuación	

∴ El punto DPP 0,00 se localiza en el intervalo **A**; lo que significa que el instrumento de la variable satisfacción del cliente, es “**adecuado en tu totalidad**”.

ANEXO 4: PROPUESTA

PROCESO METODOLÓGICO PARA LA MEJORA DE PROCESOS

Consiste en mejorar e integrar los procesos de la gestión, para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

N°	Pasos
1	Preparar información sobre cada dimensión de la gestión empresarial de la empresa
2	Conformar un grupo estratégico Son las personas que conozcan y tenga experiencia en los procesos de la entidad.
3	Identificar los procesos claves de la organización. Indicar los procesos claves que dan soporte a la misión de la empresa.
4	Elaboración del mapa de proceso de la entidad En sí, el mapa de proceso debe nacer de los procesos identificados, considerando de principio a fin a los clientes, pues que los clientes esperan satisfacer sus necesidades una vez recibido el servicio producto. El mapa de proceso debe proyectar a simple vista la articulación de los procesos y/o actividades. Para el gráfico debe utilizarse simbología en la confección del mapa de proceso debe ser solo la de rectángulos y flechas direccionales, pues con ello se facilita comprender y entender, a simple vista, el contenido de este valioso documento.
5	Análisis de los procesos Se debe desarrollar un análisis del proceso con la esencia de agregar valor al producto, en la medida que pasa por las distintas fases o actividades que integran un proceso o un subproceso se recomienda consultarse lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Los procesos están organizados bajo una secuencia lógica.• Los pasos del proceso agregan valor.• Se debe simplificarse algunos de los pasos del proceso, con el fin de mejorar la calidad.• Requiere que se añada algunos pasos a fin de mejorar la calidad.• El proceso requiere de un reordenamiento de sus pasos.• ¿Cuáles son las herramientas, habilidades y equipos que se requieren en cada uno de los pasos del proceso?• Es posible mecanizarse o automatizarse algunos pasos del proceso.• ¿Cómo se debe medirse o controlarse la calidad del proceso?• ¿En qué parte del proceso pueden generarse errores de manera frecuente?
6	Proyectar las propuestas de mejora Teniendo en consideración los datos del análisis generado se deben presentar una propuesta de mejora donde se detalle su objetivo e indicador de los procesos.
7	Monitoreo del proceso mejorado Medir el proceso mejorada en función a su indicador para conocer el resultado de dicho proceso.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 5 : BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

N°	VARIABLE: GESTIÓN EMPRESARIAL												VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16
1	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2
2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3
3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3
4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3
5	5	4	5	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	3
6	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3
8	4	3	5	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3
9	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
10	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	1	2	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2
12	5	3	5	3	2	2	2	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
14	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2
15	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
16	4	3	4	3	4	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	2
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
23	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
24	5	4	5	5	2	5	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
25	5	4	4	4	2	2	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2
26	5	4	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2
27	5	3	2	4	2	2	4	2	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
28	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
29	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
30	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
31	5	5	5	5	2	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1
32	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
36	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
37	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
38	4	3	4	3	1	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
39	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
40	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
41	2	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
42	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
43	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
44	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
45	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	4	2	3	2	2
46	3	3	4	3	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item 1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item 10	item 11	item12	item13	item14	item15	item16	
47	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	
48	4	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
49	4	4	4	4	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	
50	4	4	4	4	1	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	
51	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
52	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
53	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
54	1	1	4	1	2	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
55	5	4	5	4	2	2	2	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
56	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
57	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	
58	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
59	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
60	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
61	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
62	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
63	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
64	1	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	
65	4	3	4	3	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
66	4	4	2	4	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	
67	4	3	2	2	2	1	2	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	1	1	2	1	
68	4	4	4	5	1	1	1	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	1	3	
69	4	4	2	4	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	
70	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	1	
71	1	2	4	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	4	1	4	1	
72	3	3	4	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	1	
73	3	3	4	3	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	1	
74	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	
75	3	4	4	4	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1
76	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	
77	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
78	4	4	4	4	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	
79	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
80	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	
81	4	5	4	5	2	2	2	2	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	
82	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
83	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
85	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
86	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2
87	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	
88	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
89	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
90	4	4	2	5	2	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	
91	4	4	2	5	2	2	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	
92	4	3	4	5	1	5	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item 1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item 10	item 11	item12	item13	item14	item15	item16		
94	1	2	4	2	5	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2		
95	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2		
96	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	
97	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
98	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2		
99	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	
100	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2		
101	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2		
102	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	
103	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
104	4	4	4	4	1	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
105	4	5	4	5	1	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
106	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	
107	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
108	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	
109	4	4	4	4	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1		
110	4	5	4	5	2	1	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	2	1	4	1	1		
111	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	
112	4	5	4	5	2	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
113	4	5	4	5	2	2	2	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	2	2	4	2	2		
114	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
115	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	
116	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	
117	5	3	4	3	2	2	3	2	5	3	4	2	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
119	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
126	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	
127	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
129	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
131	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
132	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
133	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
134	5	4	5	4	2	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
135	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
136	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
137	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	
141	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
144	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	
145	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	
146	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
148	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
149	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
150	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
152	5	4	4	4	1	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
153	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
154	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	
155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
156	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	
157	4	4	4	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	
159	4	4	4	5	1	5	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
160	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
162	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	4	1	
165	4	5	4	5	2	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	3	4	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	
168	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
169	5	5	5	5	1	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
170	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
172	1	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
173	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
174	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
175	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	
176	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	
177	5	5	5	5	2	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	
178	5	5	5	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	
179	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
180	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	
181	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
182	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	
183	5	5	5	5	1	2	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	
184	5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	
185	5	4	5	4	2	2	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
186	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
187	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item 1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item 10	item 11	item12	item13	item14	item15	item16
188	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2
189	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2
190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
191	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
192	5	4	5	5	1	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	
193	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
194	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
196	3	3	4	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2
197	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
198	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
199	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
200	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	
201	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
202	3	3	4	3	1	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
204	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
205	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
206	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
207	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
208	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
209	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
212	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
213	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
214	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
215	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
216	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
217	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
218	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2
219	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2
220	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
221	5	4	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	
222	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
223	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
224	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
225	1	1	4	1	4	2	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
228	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
229	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
230	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
231	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
232	1	2	4	2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	
235	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
236	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
237	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
238	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	
239	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
241	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
242	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
243	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
244	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
246	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
247	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
248	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
249	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
250	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
251	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
252	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
256	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
257	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
258	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
259	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
260	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
261	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
262	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
263	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
264	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
265	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
266	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
267	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
268	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
269	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
270	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
271	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
272	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
273	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
274	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
275	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
276	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
277	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
278	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
279	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
280	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
281	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16		
282	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
283	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
284	5	4	5	4	1	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4		
285	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
287	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	
288	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
289	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2		
290	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
294	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
297	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
298	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
299	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
300	3	4	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
301	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
302	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
303	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
305	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
306	4	5	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
307	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
308	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
309	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
310	5	4	5	4	1	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
311	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
312	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
313	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
314	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
315	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
316	5	4	5	4	1	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
317	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
318	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
319	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
320	5	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
321	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
322	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
323	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
324	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
325	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
326	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
327	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
328	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	
329	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
330	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
331	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
334	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
340	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
341	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
342	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
343	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
344	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
345	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
346	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
352	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
353	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
356	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
357	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
358	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
359	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
360	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
365	5	4	5	4	2	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
368	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2