

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE - EMAPA
CAÑETE S.A.”

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JESÚS ANDRÉ PACHAS OJEDA

Callao, 2018

PERÚ



Universidad Nacional de Callao
Facultad de Ciencias Administrativas
Ciclo Taller de Tesis 2018-I

ACTA N° 037 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

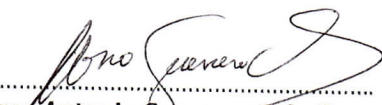
Siendo las...14:45... del día jueves 27 de Diciembre de dos mil dieciocho, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, se reunió el Jurado Evaluador conformado por los siguientes docentes:

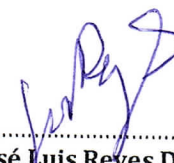
- **Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero** : **Presidente**
- **Dr. José Luis Reyes Doria** : **Secretario**
- **Mg. Jorge Luis De la Cruz Neyra** : **Vocal**
- Asesor** : **Alfonso Salvador Amable Farro**

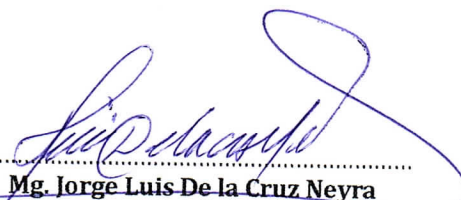
Con el fin de evaluar la sustentación de Tesis del **Bach. Pachas Ojeda, Jesús Andre**, titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE EMAPA CAÑETE S.A"**. De conformidad a lo establecido en el vigente Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao (Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018 CU de fecha 30 de octubre del 2018); Luego de la exposición del sustentante, los Miembros del Jurado hicieron las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, este Jurado acordó..... *aprobado* Con la escala de calificación cualitativa de..... *diecisiete* y calificación cuantitativa de..... *17* La tesis, para optar el **TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, conforme al artículo (27°) del referido Reglamento, siendo las *15:30* del mismo día, se dio por terminado el Acto.

Bellavista, Diciembre 27 de 2018.


.....
Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero
Presidente


.....
Dr. José Luis Reyes Doria
Secretario


.....
Mg. Jorge Luis De la Cruz Neyra
Vocal

DEDICATORIA

A mi querida esposa Kelly por su constante apoyo, a mi hija Ximena por ser mi inspiración y sobre todo a mis padres por ser un soporte fundamental en toda y cada una de las etapas de mi vida. Cuyo único propósito es y será verme realizado como persona con valores, principios y ser un profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de investigación amerita un agradecimiento especial a todas las personas que hicieron posible ya sea de manera directa e indirecta en la culminación del mismo; colaboradores de nuestra institución, a la plana docente del curso taller de tesis de la Universidad Nacional del Callao, así como familiares y amigos.

Es preciso dar un especial reconocimiento al asesor de tesis Mg. Alfonso Salvador Amable Farro, por compartir su amplia experiencia y sabio conocimiento en este proceso e inculcarme el camino del éxito profesional, laboral y personal.

Así mismo deseo considerar el apoyo incondicional de mis padres y de toda mi familia e hija muy amada. A todos ellos mi reminiscencia e infinita gratitud.

INDICE

CARATULA	I
PÁGINA DEL JURADO EVALUADOR.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE	V
TABLAS DE CONTENIDO.....	VIII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.	2
1.2.1 Problema General.	2
1.2.2. Problemas Específicos.	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.	3
1.4. Limitantes de la Investigación	3
1.4.1 Limitación Teórica	3
1.4.2. Limitación Temporal.....	4
1.4.3. Limitación Espacial.	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales.	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.2. Marco Teórico	10
2.2.1 Teórico Conceptual	10

A) Clima Organizacional.	10
A.1) Teoría del clima Organizacional de Likert.....	13
A.2) Dimensiones del Clima Organizacional.	14
A.3) Compromiso Organizacional.....	14
A.4) Formación Profesional	15
A.5) Importancia de la Formación Profesional	16
A.6) Relaciones Personales	16
A.6.1) Teoría de las Relaciones Personales.....	16
A.7) Liderazgo.....	17
A.7.1) Aptitudes Básicas de los Líderes	18
B) CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	18
B.1) CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	19
Características de los servicios.....	20
B.2) Dimensiones del Servicio al Cliente	21
B.3) La Calidad del Servicio al Cliente	22
Características	23
B.4) Los Conflictos Laborales.	24
B.5) Ergonomía Laboral	25
HISTORIA DE LA EMPRESA EMAPA CAÑETE	27
MISIÓN.....	28
VISIÓN	29
2.3. Definición de Términos Básicos.....	31
CAPÍTULO III	34
HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
3.1. Hipótesis.	34
3.1.1. Hipótesis General.....	34
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	34
3.2. Operacionalización de Variables	35
CAPÍTULO IV.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.1. Tipo y Diseño de la Investigación	37

4.1.1. Tipo de Investigación	37
4.1.2. Diseño de Investigación	37
4.2. Población y Muestra.....	37
4.2.1. Población	37
4.2.2. Muestra	37
4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental.....	38
4.3.1. Técnicas:.....	38
4.3.2. Instrumentos:	38
4.3.3. Confiabilidad de los instrumentos:.....	38
Validación: Alfa de Cronbach.....	39
CAPÍTULO V	40
RESULTADOS.....	40
5.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	40
5.2. RESULTADOS INFERENCIALES	68
CAPÍTULO VI.....	71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
6.1. Contrastación de Hipótesis.....	71
6.2. Contrastación de la Hipótesis con estudios similares.....	76
6.3. Responsabilidad ética	78
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS	85

TABLAS DE CONTENIDO

Índice de Figuras

	Página
Figura 2.1. Modelo de Clima Organizacional	
Figura 2.2 Modelo de Clima Organizacional	
Figura 2.3. Litwin y Stinger (1978) esquema de Clima Organizacional	
Figura 2.4. Robbins (2002) y su postulación.	
Figura 2.5. Organigrama General de Emapa Cañete	

Índice de Tablas

Tabla 2.1. Distribución de acciones Emapa Cañete S.A.	
Tabla 3.1. Clima Organizacional	
Tabla 3.2. Calidad de Servicio	
Tabla 5.1. Las relaciones interpersonales son cordiales entre mi equipo de trabajo	
Tabla 5.2 Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes.	
Tabla 5.3 Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo.	
Tabla 5.4. Tengo claramente definida las funciones de mi puesto.	
Tabla 5.5. Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.	
Tabla 5.6. Me gusta mi trabajo.	
Tabla 5.7 Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando llegue a los mejores resultados	
Tabla 5.8 Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas para cada periodo	

- Tabla 5.9 Mi área de trabajo es un buen lugar para trabajar
- Tabla 5.10 Cuando la empresa de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace
- Tabla 5.11 Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- Tabla 5.12 Mi jefe me comunica efectivamente las políticas y forma de trabajo de mi área
- Tabla 5.13 Mi jefe me da retroalimentación de mi desempeño
- Tabla 5.14 Existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización
- Tabla 5.15 Los elementos materiales son visualmente atractivos
- Tabla 5.16 Cumplo con el perfil que el puesto de trabajo requiere
- Tabla 5.17 Considero que necesito capacitación en algún área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo
- Tabla 5.18 Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra y correcta
- Tabla 5.19 Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios
- Tabla 5.20 Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios
- Tabla 5.21 Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios
- Tabla 5.22 Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicito
- Tabla 5.23 Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización
- Tabla 5.24 Siento confianza con mi jefe
- Tabla 5.25 Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo
- Tabla 5.26 La empresa de servicios tiene horarios de trabajo

convenientes para todos sus usuarios

- Tabla 5.27 La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios
- Tabla 5.28 La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios
- Tabla 6.1 Correlaciones Hipótesis General
- Tabla 6.2 Correlaciones Hipótesis Específica I
- Tabla 6.3 Correlaciones Hipótesis Específica II
- Tabla 6.4 Correlaciones Hipótesis Específica III
- Tabla 6.5 Correlaciones Hipótesis Específica IV

RESUMEN

En la presente investigación titulada: Clima Organizacional y su Influencia en la Calidad de Servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete - Emapa Cañete S. A., se planteó como objetivo general de determinar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.

La hipótesis que se formula es: El clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.

Método de la investigación empleado es el inductivo y con un diseño no experimental, transeccional correlacional, siendo el instrumento desarrollado para ambas variables una encuesta aplicada a 65 trabajadores de la empresa en mención.

Los resultados obtenidos de la correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio nos indica un índice de significancia bilateral de 0.00% que es menor al nivel de 0.5%previsto para este análisis ($0,0\% < 5\%$) por lo tanto se determina que si existe relación significativa entre el Clima Organizacional y su Influencia en la Calidad de Servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete – Emapa Cañete S. A, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa positivamente considerable y directamente proporcional, entre el clima organizacional y la calidad de servicio. ($r_s = 0,00$, $p < 0.05$).

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional - Calidad de Servicio.

ABSTRACT

In the present investigation titled: Organizational Climate and its Influence in the Quality of Service in the Municipal Company of Drinking Water and Sewerage of Cañete - Emapa Cañete SA, it was proposed as a general objective to determine the influence of the organizational climate on the quality of service of the Municipal Water and Sewerage Company - EMAPA Cañete SA

The hypothesis that is formulated is: The organizational climate positively influences the quality of service in the Municipal Drinking Water and Sewerage Company -EMAPA Cañete S.A.

Research method used is the inductive and with a non-experimental, transectional correlational design, being the instrument developed for both variables a survey applied to 65 workers of the mentioned company.

The results obtained from the correlation between the variables organizational climate and quality of service indicate a bilateral significance index of 0.00% that is lower than the level of 0.5% foreseen for this analysis (0.0% <5%), therefore determines that there is a significant relationship between the Organizational Climate and its Influence on the Quality of Service in the Municipal Drinking Water and Sewerage Company of Cañete - Emapa Cañete S. A, Rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis.

A statistically significant linear relationship was found to be positively significant and directly proportional, between the organizational climate and the quality of service. ($r_s = 0.00$, $p < 0.05$).

KEYWORDS: Organizational Climate - Quality of Service.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.

Los factores y estructura del sistema organizacional producen un clima laboral determinado, el cual es percibido por los individuos de la organización y los induce a tomar determinados comportamientos. Estos comportamientos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en la calidad de los servicios que prestan.

En el primer capítulo denominado “Planteamiento del Problema” se describirá la motivación de la investigación y se conocerá el problema que estamos investigando, los objetivos que se quieren lograr obtener y sus limitaciones.

En el segundo capítulo, se dará a conocer algunas investigaciones internacionales y nacionales que guarden relación con el trabajo, asimismo conceptos por cada autor y al término del capítulo estarán las definiciones de términos básicos que ayudaran al entendimiento del lector. En el tercer capítulo, se fundarán las hipótesis y las variables que se difundan de estas; también se verá cómo se operan las variables independientes y dependientes sujetas a estudio.

En el cuarto capítulo, se definirá la metodología tanto como tipo y diseño, del mismo modo se determinará la población y muestra, las técnicas e instrumentos que se aplicará a la misma. Asimismo, se establecerá los procedimientos de recolección de datos para su posterior análisis estadístico.

En el quinto capítulo, se conocerá los resultados de la investigación mediante la demostración estadística. En otras palabras, el modo ejecutable de lo definido en el capítulo cuatro. Entonces, con los resultados ya obtenidos, se debatirá los resultados propuestos, se

establecerán conclusiones y se plantearán recomendaciones con referencia a la problemática de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

Los factores y estructura del sistema organizacional producen un clima laboral determinado, el cual es percibido por los individuos de la organización y los induce a tomar determinados comportamientos. Estos comportamientos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima laboral ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización.

Es por ello para lograr la “Calidad del Servicio” en una institución, los colaboradores deben interactuar en un adecuado ambiente físico; en la cual se les proporcione las herramientas de trabajo apropiadas; además de un buen ambiente social libre de conflictos, y el rol más importante es de los directivos de la institución, quienes deben mantener un estilo de dirección que logre en sus colaboradores la motivación constante.

En la actualidad la Empresa EMAPA – Cañete S.A., administra los servicios básicos de agua potable y saneamiento en diez distritos de la Provincia de Cañete, por ello cuenta con un centro de atención al cliente en cada distrito, los cuales son: San Vicente, Imperial, Mala, San Luis, Cerro Azul, Quilmana, Lunahuana, San Antonio, Santa Cruz de Flores, Asia; además de una oficina central ubicada en San Vicente de Cañete; EMAPA Cañete S.A., al no contar con un clima y cultura institucional adecuada, recibe continuamente quejas y reclamos por parte de los usuarios, quienes piden una mejor atención en los servicios, con mejores

y modernos equipos de bombeo de agua, ya que el principal problema es la baja presión del agua que llega a los hogares; además de un personal adecuadamente capacitado para manipular estos equipos.

La gerencia de operaciones y mantenimiento, que es la encargada del adecuado funcionamiento y mantenimiento de los equipos, al parecer no toma en cuenta las quejas y reclamos de los usuarios, ya que el problema persiste, además esto se debe a que no existe personal debidamente capacitado, con equipos adecuados, implementos de seguridad y con muchas limitaciones de transporte, lo cual no permite llegar a tiempo cuando ocurre alguna emergencia.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida influye el clima organizacional en la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.?

1.2.2. Problemas Específicos.

1. ¿Cómo influye las relaciones humanas con la capacidad del personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.?
1. ¿Cómo influye el compromiso organizacional con la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.?
2. ¿Cómo influye la formación profesional con la cortesía y la amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.?
3. ¿Cómo influye el liderazgo con la credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo General.

Determinar cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

1.3.2. Objetivos Específicos.

1. Determinar cómo influye las relaciones humanas en la capacidad personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.
2. Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.
3. Determinar cómo influye la formación profesional en la cortesía y amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.
4. Determinar cómo influye el liderazgo en la credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

1.4. Limitantes de la Investigación.

1.4.1 Limitación Teórica.

Desde el punto de vista teórico será importante ya que para analizar el problema será necesario analizar las teorías que la sustentan, es por ello la presente investigación analizará teorías de clima organizacional, calidad de servicios como el clima institucional se ve reflejado diariamente en la atención a los usuarios, y buscará identificar cuáles son las causas y factores que afectan la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.

1.4.2. Limitación Temporal

La investigación se llevó a cabo entre los meses de enero a diciembre del 2018.

1.4.3. Limitación Espacial.

- Departamento: Lima.
- Provincia: Cañete
- Distritos: San Vicente, Imperial y Mala.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

REYES HERNANDEZ, SONIA PATRICIA (2014). “**CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO**” Tesis para conferírsele el Título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada, Quetzaltenango – México.

RESUMEN:

El método de investigación fue experimental ya que se calculó la población y muestra e instrumental ya que se utilizaron encuestas y entrevistas. De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

CONCLUSION: Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%.

DROGUETT JORQUERA, FRANCISCO JAVIER (2012). “**CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO A CLIENTES DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ: ANÁLISIS DE PRINCIPALES FACTORES QUE AFECTAN LA EVALUACIÓN DE LOS CLIENTES**” Seminario para optar

al Título de Ingeniero Comercial mención en Administración, Santiago – Chile.

RESUMEN:

Para conseguir responder la pregunta de esta investigación, se realizará una regresión lineal múltiple donde la Satisfacción General será la variable dependiente y el resto de las variables serán las independientes. El objetivo es identificar cuáles son las variables que mejor predicen un buen índice de satisfacción general al ver cuáles son las que tienen más peso en esta variable dependiente.

CONCLUSION:

Los estudios realizados permitieron ver que la evaluación que los clientes hacen sobre el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria tiene factores comunes. Las principales causas de insatisfacción presentes son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes.

SUAREZ, F. (2007) Realizó una investigación titulada **“DESEMPEÑO GERENCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS CENTROS AMBULATORIOS DE SALUD”**,

RESUMEN:

Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el desempeño gerencial y la calidad de servicio en los centros ambulatorios de salud del Municipio Lagunillas, del estado Zulia, Venezuela. La investigación fue de tipo descriptivo, Correlacional y de campo, con un diseño no experimental, transaccional descriptiva. La población estuvo conformada por 1792 sujetos, constituida por: 12 gerentes, 310 empleados (administrativos y asistenciales), y 1470 usuarios de los servicios de salud, que asistieron a dichas instituciones. Para recabar la información se aplicó un instrumento

auto administrado tipo escala Likert, con 36 ítems, para la correlación de la variable se aplicó el cálculo estadístico de Pearson.

CONCLUSION:

Los resultados fueron analizados sobre la base de la estadística descriptiva, cuyos resultados permitieron establecer que los problemas o fallas existentes en dichas instituciones en cuanto a recursos financieros, materiales y capital humano, así como los insumos médicos hospitalarios, son responsabilidad del ente regulador de los mismos, es decir el Sistema Regional de Salud, el Ministerio de Sanidad y Desarrollo Social y el IVSS. El rol del gerente de salud, es diligenciar que dichos recursos lleguen a la institución, en cantidad, calidad y en el tiempo oportuno requerido. Se sugiere tomar en consideración los lineamientos formulados por el investigador, orientados al mejoramiento del desempeño gerencial y la calidad del servicio prestado en los centros ambulatorios analizados.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

DE LA CRUZ ORTIZ EDWIN; HUAMAN RUIZ ÁNGEL ALEJANDRO (2015) realizaron una investigación titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN LA PROVINCIA DE HUANCVELICA – 2015”**.

RESUMEN:

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional, el tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, Correlacional, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional.

CONCLUSIONES:

1) Se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. 2) Se determinó que las actitudes y valores como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015.

PELAEZ LEON OSWALDO CLEMENTE (2010) realizó un estudio de investigación, para obtener el grado de Doctor en Ciencias Administrativas, en la Universidad Cesar Vallejos, su tesis de título: **“RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS”**.

RESUMEN:

El objetivo de esta investigación fue determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el departamento de Lima. Así mismo llega a la siguiente

CONCLUSIÓN:

1) No solo se debe capacitar al personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que todo el personal debe de estar capacitado para brindar un buen servicio, desde el personal encargado de seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general. 2) No es necesario matricular al personal en cursos o contratar un instructor especialista en el servicio al cliente, basta con hacer pequeñas reuniones semanales, en donde se pueda conversar sobre el servicio que se está brindando al cliente, y como se puede mejorar dicho servicio, además con las opiniones recibidas de los clientes. 3) Ante una opinión, objeción o reclamo por parte del cliente, nunca de debe de discutir ni polemizar con él, se debe mantener la calma y mostrar actitud serena y de diálogo.

JOANA TERESA BRAVO CHAUCA (2015), en su tesis de grado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima”,

RESUMEN:

Buscó analizar el sentido e intensidad de la relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados (n=175) de una empresa industrial que había atravesado por un proceso de fusión. Para ello, se tomó una muestra de 175 colaboradores, a los que se les aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2004) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005), cuyos niveles de confiabilidad fueron de 0.85 y 0.82, respectivamente.

CONCLUSION:

Los resultados encontrados mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral ($r_s=0.51$, $p<0,01$). Asimismo, se analizaron otras variables como la edad, nivel jerárquico, grado de instrucción y tiempo en la organización; con respecto a ellas se pudo determinar que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. Sin embargo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Teórico Conceptual

A) Clima Organizacional.

EL clima organizacional es un ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan logra una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas; algunos autores definen el clima organizacional como:

La Universidad de Alcalá de Henares elabora un modelo de clima organizacional visto desde la perspectiva de sistemas, quedando configurado de la siguiente forma (Martín y Colbs., 1998:33).

En este modelo se encuentran algunas las dimensiones que coinciden con el modelo de Anderson, no obstante, no se puede considerar una copia ya que este maneja otros conceptos y los relaciona de maneras distintas a Anderson.

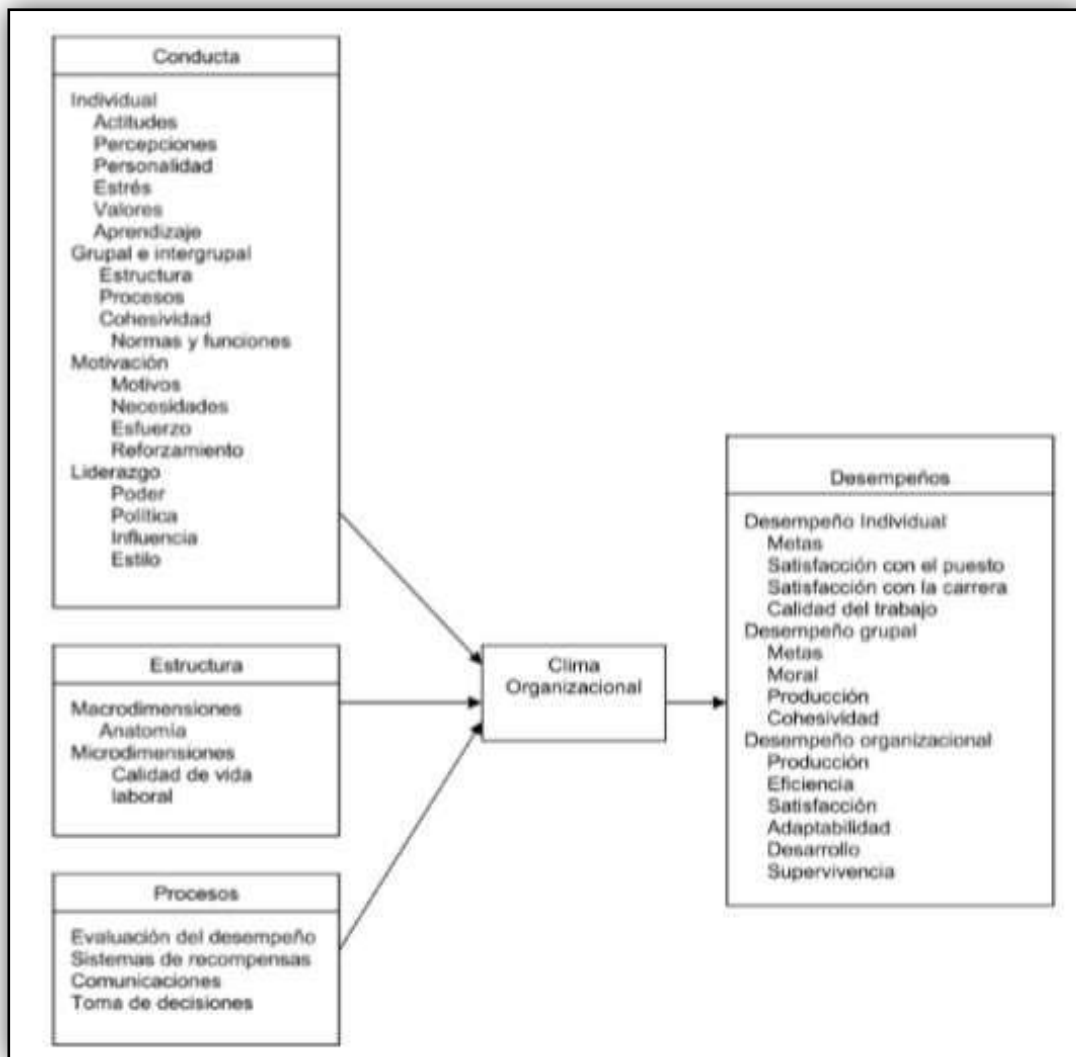
Figura N°. 2.1



Fuente: Modelo de Clima Organizacional propuesto por la universidad de Alcalá de Henares, (1998)

Gibson y Colbs. (1987) alegan que el clima organizacional tiene relación con la conducta humana, estructura y en el desarrollo de la organización y esto a su vez refleja en un impacto directo del desempeño ya sea a nivel individual, grupal u organizacional.

Figura N°. 2.2

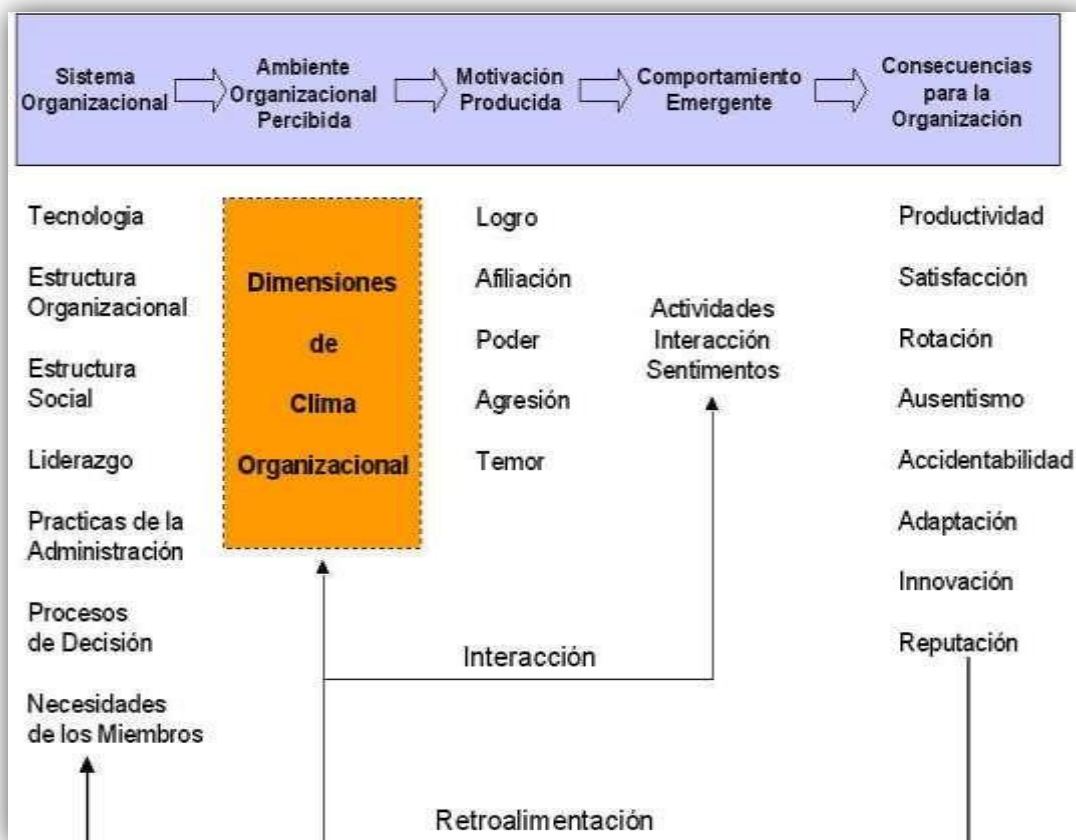


Fuente: Modelo de Clima Organizacional de Gibson y Colbs, (1987).

Desde esa expectativa el Clima Organizacional es un filtro donde pasan los fenómenos tales como (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, determinar el Clima Organizacional es medir la forma de cómo es

percibida la organización. Este trasciende sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, adaptación, satisfacción, rotación, productividad, etc.

Figura N°. 2.3



Fuente: Litwin y Stinger (1978) esquema de Clima Organizacional.

Brunet (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Para Chiavenato (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con

respecto a su organización, que a su vez influye en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales y la remuneración.

A.1) Teoría del clima Organizacional de Likert.

Brunet, (2004) señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte por el compromiso administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte por sus informaciones, sus proporciones, sus capacidades y sus valores.

Características del Clima Organizacional.

Según, Silva (1996) señala las siguientes características medulares del clima organizacional:

- Es extremo al individuo.
- Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional

Como podemos observar, el clima organizacional y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación, pues el primero produce un importante efecto sobre las personas, es decir, de modo directo la

percepción que las personas tengan del clima organizacional produce consecuencias sobre su proceder.

A.2) Dimensiones del Clima Organizacional.

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que determinan en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas.

Rodríguez, (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional.

Tomando en cuenta las diferentes dimensiones utilizadas para el estudio del clima organizacional y el tipo de organización que estudiaremos, seleccionamos siete dimensiones que creímos convenientes evaluar en la empresa las siguientes dimensiones:

A.3) Compromiso Organizacional

Robbins (2001) define el compromiso de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Figura N°.2.4



Fuente: Robbins (2002) y su postulación.

Arias, (2001) cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización.

Por otro lado, Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización.

Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes.

A.4) Formación Profesional

Casanova, (2003) "dice que la formación profesional es una actividad de tipo educativo, que se orienta a proporcionar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para desempeñarse en el mercado de trabajo, sea en un puesto determinado, una ocupación o un área profesional.

La UNESCO definió la formación profesional en 1989 como todas aquellas formas y niveles del proceso educativo que incluyen además del conocimiento general, el estudio de las tecnologías y de las ciencias relacionadas, la adquisición de habilidades prácticas, de competencias,

actitudes y comprensiones relacionadas con las ocupaciones en los diferentes sectores de la vida social.

Para el presente estudio, definiremos la formación profesional como todas aquellas actividades, que ofrece la institución a sus empleados, las cuales se orientan a proporcionar conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para un mejor desempeño profesional y laboral.

A.5) Importancia de la Formación Profesional

Las nuevas exigencias, en términos de movilidad profesional, dentro de las organizaciones productivas y de servicios, como en el mercado de trabajo, se suman a los rápidos cambios tecnológicos. Esto hace que los trabajadores no sólo deban estar continuamente calificándose para enfrentar situaciones laborales cambiantes, sino que también se constituye en una exigencia ineludible la permanente actualización para relacionarse con entornos tecnológicos que se modifican con una alta frecuencia. (Casanova, 2003).

A.6) Relaciones Personales

A.6.1) Teoría de las Relaciones Personales.

También denominada escuela humanística de la administración, surgió en la década de los treinta, en los Estados Unidos debido a la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían forzosamente someterse. (Chiavenato, 1992) Kinicki, (2003) respecto al movimiento de las relaciones humanas comenta que son esenciales los escritos de Elton Mayo y Mary Parker Follet. Mayo, australiano por nacimiento y quien encabezó las investigaciones de Harvard en Howthorae, recomendó a los administradores atender las necesidades emocionales de los empleados en su obra clásica de 1933, *The human Problems of an Industrial Civilization*. Follet fue una verdadera

pionera, no sólo como consultora administrativa en el mundo industrial del decenio de 1920, dominado por los hombres, sino también como autora que vio en los empleados una combinación compleja de actitudes, creencias y necesidades.

La teoría de las relaciones humanas define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra. (Kinicki, 2003) Con ésta teoría surge una nueva concepción sobre la naturaleza del hombre, el hombre social:

- Los trabajadores son criaturas sociales complejas, con sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo es una consecuencia de muchos factores motivacionales.
- Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan.
- El comportamiento de los grupos puede manejarse a través de un adecuado estilo de supervisión y liderazgo.
- Las normas de grupo funcionan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros.

A.7) Liderazgo.

Hellriegel, (1998) cita a Davis y Newstrom, quienes definen el liderazgo como el acto de influir en los demás para que actúen en favor del cumplimiento de una meta. El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. El comportamiento de liderazgo (que involucra funciones como planear, dar información, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, etc.) debe ayudar al grupo a alcanzar sus objetivos (Chiavenato, 1992).

A.7.1) Aptitudes Básicas de los Líderes

Hellriegel, (1998) menciona que las aptitudes básicas que las organizaciones buscan en los líderes son:

- Capacidad para el empowerment: es la capacidad de un líder para compartir con sus seguidores la influencia y el control, de modo que involucra a los empleados (en lo individual o por equipos) en decidir cómo cumplir las metas de la organización, lo que produce en éstos una sensación de compromiso y autocontrol.
- Intuición: es la habilidad para analizar una situación, prever cambios, correr riesgos y generar confianza. Los líderes competentes perciben intuitivamente los cambios que ocurrirán a su alrededor.
- Autoconocimiento: es la capacidad de una persona para identificar sus cualidades y limitaciones.
- Visión: es la capacidad para imaginar nuevas y mejores condiciones y los medios para alcanzarlas.

B) CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

Stanton, Etzel & Walker. (2000), definen los servicios "como actividades identificables e Intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

En la Norma ISO 9000:2000 comenta que "un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo:

- * Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- * Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para

preparar la devolución de los impuestos);

- * La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento)
- * La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes)". 14 14 Norma ISO 9000: 200027 resumen, el servicio es el conjunto de actividades que se relacionan entre si y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios, el servicio viene del verbo servir que se encuentra el encontrarse a disposición del otro, también el servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico. Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio participan en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado o preocuparse por voluminosas materias primas. Por otro lado, su inversión en experiencia requiere constante inversión en mercadotecnia y actualización de cara a la competencia, la cual tiene igualmente pocas restricciones físicas.

B.1) CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La característica básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra.

Berry, Bennet & Brown (2003). Detallan que el servicio tiene cuatro características:

- **Intangibilidad.** Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se les puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.

- **Terogeneidad.** Los servicios varían, al tratarse de una actuación - normalmente llevada a cabo por seres humanos - los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
- **Inseparabilidad de producción y consumo.** Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.
- **Caducidad.** La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde, (p.25).

Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.

Características de los servicios.

Intangibles: no se conoce su calidad y resultado hasta que se recibe, no se pueden sentir, percibir, oler y oírse. Esta es la característica más básica de los servicios. Consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse, ni oírse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.

- **Simultaneidad:** se consumen en el mismo momento en que se producen.

- **Personales:** lo que genera que ningún servicio prestado es exactamente igual, depende de su emisor como de su receptor, y de las necesidades de cada uno, el servicio no siempre es diferente conforme se encuentre el estado de la persona que lo percibe o la que se dirige.
- **Intransferibles:** un servicio prestado no permite ser transferido a otro.
- **Heterogeneidad (o variedad):** Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por diferentes personas a otras personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores, el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.
- **Inseparabilidad:** En la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta.

Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio. No se pueden separar los servicios de los mismos servicios. En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

B.2) Dimensiones del Servicio al Cliente

Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993), los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

✓ **La Accesibilidad:**

El servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, y en el momento adecuado. Es importante tener en cuenta en un momento determinado,

que los canales de apoyo (fuerza de ventas, telemercaderistas, punto de venta, etc.) seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente.

✓ **La comunicación:**

El servicio y las condiciones comerciales son descritos de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc. que soportarían la compra.

✓ **La Cortesía y La Amabilidad:**

El personal es cortés, amable, respetuoso y atento.

✓ **La Credibilidad:**

La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.

B.3) La Calidad del Servicio al Cliente

Definición. - De acuerdo a lo señalado por Rey, M. (1999). Comenta que" el análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran: calidad y servicio. Entendemos necesario, sin embargo, realizar algunas matizaciones.

Al termino calidad que nos ayudaran en nuestro propósito. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva.

La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio

sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto. De la dualidad planteada, será la calidad percibida el objeto de nuestro estudio", (p.25).

Considerando los anteriores conceptos, podemos decir que cuando hablamos de servicio al cliente nos referimos al conjunto de servicios y/o productos que una empresa, marca o institución le ofrece a una persona interesada en adquirirlos, con el interés completo de generar una relación directa con los consumidores y clientes, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal manera que la empresa puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen.

Características

Larrea, P. (1991) comenta acerca de las características que tiene la calidad del servicio al cliente.

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente a detener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.
- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización. Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier

empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta.

- Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.
- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.
- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.
- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.
- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.
- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente, (p.41).

B.4) LOS CONFLICTOS LABORALES. -

El conflicto puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua. En otras palabras, es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se afectan adversamente por otra u otras partes". Los conflictos que aquejan a las organizaciones son innumerables y van desde los más sencillos hasta los más complicados, lo cierto es que las situaciones más usuales de dichas diferencias son las originadas por:

- Vivencias, hábitos, experiencias de los individuos que colaboran para la organización.

- Costumbres, personalidades, nivel socioeconómico.

Las fuentes para que se genere un conflicto son diversas por mencionar algunas enumero las siguientes:

- Fallas en la comunicación.
- Diferencias estructurales.
- Ambigüedad de roles.
- Recursos escasos.
- Incompatibilidad de metas.
- Sistemas de recompensa pobremente diseñados.
- Diferencias de poder y estatus.
- Diferencias personales y conflictos anteriores que no se han resuelto.

Existen diferentes estilos para manejar los conflictos, sin embargo es importante mencionar que estará intrínsecamente ligado a la personalidad del individuo, pues dependerá de sus vivencias, experiencias, para acudir a la solución. - www.gestiopolis.com

B.5) ERGONOMÍA LABORAL

La Ergonomía, es el término aceptado mundialmente para definir el conjunto de conocimientos multidisciplinarios que estudia las capacidades y habilidades de los humanos, analizando aquellas características que afectan al diseño de productos o procesos de producción. (forestales.ibv.org.)

En todas las aplicaciones, el objetivo es común; adaptar productos, tareas, entorno y herramientas a las necesidades y capacidades de las personas, mejorando la eficiencia, seguridad y bienestar de usuarios y trabajadores. En definitiva, el planteamiento ergonómico consiste en

diseñar los productos y los trabajos de manera que éstos se adapten a las personas.

Para alcanzar su objetivo, la Ergonomía trata aspectos del comportamiento humano en el trabajo, y otros factores relacionados con el sistema de trabajo, tales como:

- **La Persona.** - Características físicas, fisiológicas, psicológicas y sociales del trabajador; influencia del sexo, edad, el entrenamiento, la formación, la motivación, etc.
- **La máquina.** - Se entiende por máquina todas las ayudas materiales que la persona utiliza en el trabajo, incluyendo equipo, herramientas, mobiliario e instalaciones.
- **El ambiente.** - Características del ambiente físico de trabajo, tales como la temperatura, el ruido, la vibración, la iluminación, etc.
- **La información.** - Se refiere la comunicación entre los componentes de un sistema, la transmisión y el procesamiento de información y la toma de decisiones.

De este modo, cuando se estudian los puestos de trabajo desde el punto de vista ergonómico pueden encontrarse problemas derivados de:

- **Diseño del puesto de trabajo:** alturas de trabajo, espacio disponible, herramientas utilizadas, etc.
- **Carga física:** posturas forzadas, movimientos repetitivos, manejo manual de cargas, fuerzas, etc.
- **Factores psicosociales del trabajo:** descanso, presión de tiempos, participación en las decisiones, relaciones entre compañeros y con los responsables, etc.
- **Condiciones ambientales del puesto de trabajo:** iluminación, ruido, temperatura, vibraciones, etc.

La ergonomía puede ayudar a mejorar las condiciones de trabajo y por tanto la salud de los trabajadores.

Las mejoras ergonómicas reducen las demandas físicas del trabajo dando como resultado menos lesiones o dolencias. Otro efecto beneficioso de la ergonomía es, que la mejora del entorno laboral, repercute positivamente en la eficiencia y la productividad.

Un aspecto muy importante es que el trabajador sea capaz de reconocer los riesgos ergonómicos existentes en su puesto de trabajo para, de esa manera, poder llevar a cabo acciones para prevenirlos. – (forestales.ibv.org.)

HISTORIA DE LA EMPRESA EMAPA CAÑETE.

Mediante la Ley N° 25973 se declaró en disolución y liquidación la EMPRESA DE SERVICIO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SENAPA), transfiriendo a la Municipalidad Provincial de Cañete, los Bienes y Servicios que administraba esa Entidad.

La Empresa inició sus actividades el 17 de mayo de 1993, luego de haberse culminado el proceso de transferencia para cuyo efecto la Municipalidad Provincial designó una Comisión Especial mediante Acuerdo N° 045-93-MPC para la administración transitoria de los servicios.

Por acuerdo del Concejo Provincial de Cañete N° 057-93-MPC de fecha 21.06.93 se aprobó el Estatuto Social de la Empresa bajo la modalidad de Sociedad Anónima denominándola EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE S.A. (EMAPA CAÑETE S.A.).

La Empresa queda inscrita en el Registro Mercantil de Cañete (Ficha N° 116, Asiento A-1) el 08 de Setiembre de 1993.

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338 y su Reglamento D.S. N° 09-95-PRES, en concordancia con las Directivas emitidas por la SUNASS y de conformidad con la Ley General de Sociedades, La Junta General de Accionistas, celebrada en abril de 1996 acordó la modificación del Estatuto de la Empresa bajo la modalidad de Sociedad Anónima denominándosele EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CAÑETE S.A. (EMAPA CAÑETE S.A.).

En aplicación de la nueva Ley General de Sociedades N° 26887 la Junta General de Accionistas aprobó la adecuación del Estatuto a las disposiciones de la indicada Ley, la que ha quedado debidamente inscrita en la Oficina de Registros Públicos, Libro de Sociedades, con la denominación social EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CAÑETE S.A., en forma abreviada EMAPA CAÑETE S.A.

La Empresa funciona como Sociedad Anónima en virtud de lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES. Se encuentra inscrita en el Registro de EPS de la SUNASS con el N° 022-97/SUNASS, que califica su naturaleza jurídica como EPS Pública de mayor tamaño.

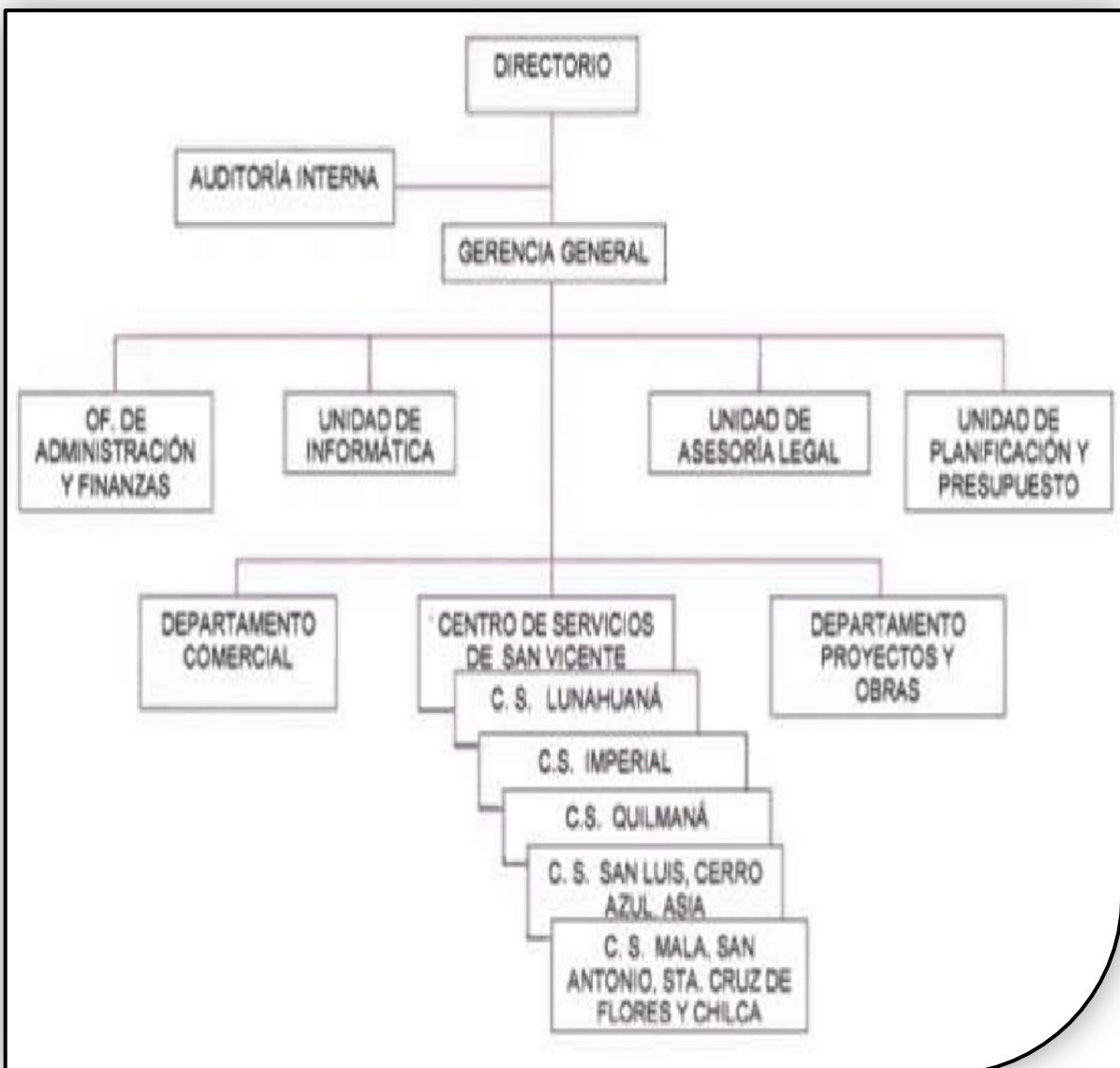
MISIÓN

Servir a la colectividad satisfactoriamente en el abastecimiento del agua potable y en la recolección y disposición final de las aguas servidas, para preservar la salud de la población y protección del medio ambiente; aplicando para ello un proceso continuo de mejoramiento de la calidad de gestión y del servicio, que garantice la plena y total conformidad del usuario con el servicio prestado.

VISIÓN

Ser una de las mejores Empresas Prestadores de Servicio a nivel nacional y lograr la integración de la totalidad de los distritos de la Provincia de Cañete, vía la excelencia empresarial que se alcance a través de la red de captación de mayores usuarios del servicio.

Figura N°. 2.6



Fuente: Organigrama General de Emapa cañete - Empresa de Emapa Cañete S.A.

Tabla N° 2.1

NOMBRE O RAZON SOCIAL DE ACCIONISTAS	Nº DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN %	CAPITAL
❖ Municipalidad Provincial de Cañete	460	28	797,905
❖ Municipalidad Distrital de Imperial	433	26	750,952
❖ Municipalidad Distrital de Mala	265	16	459,443
❖ Municipalidad Distrital de Quilmaná	157	9	272,209
❖ Municipalidad Distrital de San Luís	144	9	249,742
❖ Municipalidad Distrital de Cerro Azul	72	4	124,726
❖ Municipalidad Distrital de Lunahuaná	60	4	103,986
❖ Municipalidad Distrital de San Antonio	40	2	69,421
❖ Municipalidad Distrital de Santa Cruz	30	2	52,137

Fuente: Distribución de Acciones Emapa - Empresa de Emapa Cañete S.A.



2.3. Definición de Términos Básicos.

- **Abastecimiento.** - Es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad, como puede ser una familia, una empresa, aplicándose muy especialmente cuando ese sujeto económico es una ciudad.
- **Accionistas.** - Un accionista es una persona que posee una o varias acciones en una empresa. Los accionistas también suelen recibir el nombre de inversores, ya que el hecho de comprar una acción supone una inversión (un desembolso de capital) en la compañía.
- **Agua potable.** - Llamamos agua potable al agua que podemos consumir o beber sin que exista peligro para nuestra salud. El agua potable no debe contener sustancias o microorganismos que puedan provocar enfermedades o perjudicar nuestra salud.
- **Alcantarillado.** - Se denomina alcantarillado a la red de saneamiento o red de drenaje al sistema de tuberías y construcciones usadas para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y pluviales de una población desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.
- **Calidad.** - La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- **Clima organizacional.** - Es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.
- **Comunicación.** - La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.
- **Conflicto.** - El conflicto define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce

un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

- **Credibilidad.** - Credibilidad es la cualidad de creíble (que puede o merece ser creído). El término procede del vocablo latino *credibilis*.
- **Eficacia.** - Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción
- **Eficiencia.** - La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado.
- **Empresa.** - Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).
- **Formación.** - Se trata de un término asociado al verbo formar (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes).
- **Liderazgo.** - Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.
- **Mantenimiento.**- Se define el mantenimiento como todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.
- **Municipalidad.** - Es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población. El término se utiliza para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno.
- **Población.** - Hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general.

También permite referirse a los espacios y edificaciones de una localidad u otra división política, y a la acción y las consecuencias de poblar.

- **Saneamiento.** - El uso más frecuente del concepto de saneamiento se asocia a la ecología. El término se emplea para nombrar al procedimiento cuya finalidad es mejorar la calidad ambiental de una región o de un lugar.
- **Servicio.** - Un Servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.
- **Sociedad Anónima.** - Es aquella sociedad mercantil cuyos titulares lo son en virtud de una participación en el capital social a través de títulos o acciones.
- **Usuarios.** - Que usa habitualmente un servicio.
- **Variables.** - Es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis General.

El clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A

H°: El clima organizacional no influye positivamente en la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- i. Las relaciones humanas influyen positivamente en la capacidad del personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.
- ii. El compromiso organizacional influye positivamente en la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.
- iii. La formación profesional influye positivamente en la cortesía y amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.
- iv. El liderazgo influye positivamente en la credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S. A.

3.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE 1

V1 = Clima Organizacional

VARIABLE 2

V2 = Calidad de Servicio

Tabla N°3.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	DIMENSIÓN 1: RELACIONES PERSONALES	X1 NORMAS X2 CONFRONTACIÓN
	DIMENSIÓN 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	X3 IDENTIDAD X4 CUMPLIMIENTO
	DIMENSIÓN 3: FORMACIÓN PROFESIONAL	X5 TECNICA X4 TEÓRICA
	DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO	X5 AUTOCRÁTICO X6 DEMOCRÁTICO

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°3.2 CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE PERSONAL	Y ₁ CAPACIDAD DE RESPUESTA Y ₂ SOLUCIÓN DE PROBLEMA
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN	Y ₃ ASCEDENTE Y ₄ DESCENDENTE
	DIMENSIÓN 3: CORTESIA Y LA AMABILIDAD	Y ₅ TRATO AMABLE Y ₆ EMPATIA
	DIMENSIÓN 4: LA CREDIBILIDAD	Y ₇ CONFIANZA

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y Diseño de la Investigación.

4.1.1. Tipo de Investigación.

La presente investigación es de tipo aplicada y correlacional porque pondrá en evidencia las características actuales que presenta un fenómeno determinado, que para el presente trabajo sería la actual situación del clima organizacional, la cultura y la calidad de servicio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

4.1.2. Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se va a manipular las variables de estudio; y es descriptivo por que describe los hechos y busca la causa del porque está sucediendo este fenómeno de investigación.

4.2. Población y Muestra.

4.2.1. Población.

La población materia de estudio serán 65 trabajadores que laboran en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

4.2.2. Muestra.

La muestra de la presente investigación estará conformada por (65) empleados de las Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A., a quienes se le aplicará el cuestionario de Clima Organización y Calidad de Servicio.

4.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental.

4.3.1. Técnicas:

Las técnicas a utilizar fueron las siguientes:

- Encuesta.- los que contienen un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población (trabajadores de la empresa); con el fin de obtener respuestas que se adecuen con el objetivo planteado.

4.3.2. Instrumentos:

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cuestionarios: Son instrumentos para recoger datos rigurosamente estandarizados que operacionalizan las variables objeto de observación e investigación.

4.3.3. Confiabilidad de los instrumentos:

- Para la validación del cuestionario “Proceso de estudio” se utilizó el Alfa de Cronbach’s, el cual arrojó el siguiente resultado:

Validación: Alfa de Cronbach

Al aplicarse la prueba piloto a 10 personas se ha encontrado que el valor que se obtiene es de 0.98 cerca de 1, lo que significa que el cuestionario en general es altamente confiable por lo tanto se podrá aplicar el cuestionario a la muestra del trabajo de investigación; para lo cual se adjunta los cuadros respectivos.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	28

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla N°5.1

Las relaciones interpersonales son cordiales entre mi equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	11	16,9	16,9	16,9
POCAS VECES	24	36,9	36,9	53,8
ALGUNAS VECES	22	33,8	33,8	87,7
Válidos CASI SIEMPRE	7	10,8	10,8	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- En la tabla podemos observar que el 87,7 % de los encuestados (57 trabajadores) nos indica que las relaciones interpersonales son nunca, poco o algunas veces cordiales entre el equipo de trabajo lo que demuestra un clima laboral no tan afectivo entre sus miembros.

Tabla N°5.2

Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
NUNCA	7	10,8	10,8	10,8	
POCAS VECES	14	21,5	21,5	32,3	
Válidos s	ALGUNAS VECES	42	64,6	64,6	96,9
	CASI SIEMPRE	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- En el cuadro podemos observar que 44 trabajadores que representan el 67% de los encuestados indica que algunas veces o casi siempre hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento han provocado quedar mal con los clientes.

Tabla N°5.3

Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	6,2	6,2	6,2
POCAS VECES	26	40,0	40,0	46,2
ALGUNAS VECES	23	35,4	35,4	81,5
Válidos CASI SIEMPRE	11	16,9	16,9	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si reciben en forma oportuna la información que requieren para su trabajo observamos que el 40% de los encuestados indica que pocas veces reciben en forma oportuna la información que requieren para un buen desarrollar el su trabajo.

Tabla N°5.4

Tengo claramente definida las funciones de mi puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	22	33,8	33,8	33,8
POCAS VECES	18	27,7	27,7	61,5
Válidos ALGUNAS VECES	21	32,3	32,3	93,8
CASI SIEMPRE	4	6,2	6,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si tiene claramente definida las funciones de su puesto de trabajo se observa en el cuadro que solo cuatro personas tienen claramente definido las funciones de su puesto y un 33,8% de los encuestados indica que nunca tienen claramente definido la función de su puesto.

Tabla N°5.5

Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	7,7	7,7	7,7
POCAS VECES	9	13,8	13,8	21,5
Válidos ALGUNAS VECES	35	53,8	53,8	75,4
CASI SIEMPRE	16	24,6	24,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si para desempeñar las funciones de su puesto tienen que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo se observa que 49 de los encuestados que representan el 75,4% indican que nunca, poca o algunas veces para desempeñar las funciones de su puesto tienen que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo.

Tabla N°5.6

Me gusta mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	23	35,4	35,4	35,4
POCAS VECES	22	33,8	33,8	69,2
Válidos ALGUNAS VECES	10	15,4	15,4	84,6
CASI SIEMPRE	10	15,4	15,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si le gusta su trabajo observamos que el 35,4% de los encuestados que representan 23 personas indican que no les gusta la labor que hacen mostrando su insatisfacción.

Tabla N°5.7

**Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando
llegue a los mejores resultados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	16	24,6	24,6	24,6
POCAS VECES	16	24,6	24,6	49,2
Válidos ALGUNAS VECES	25	38,5	38,5	87,7
CASI SIEMPRE	8	12,3	12,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si tienen flexibilidad de cómo hacer su trabajo siempre y cuando lleguen a sus mejores resultados se observa que el 38,5% de los encuestados indica que algunas veces tienen la flexibilidad de cómo hacer su trabajo siempre y cuando llegue a los mejores resultados.

Tabla N°5.8

Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas para cada periodo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	18	27,7	27,7	27,7
POCAS VECES	21	32,3	32,3	60,0
Válidos ALGUNAS VECES	13	20,0	20,0	80,0
CASI SIEMPRE	13	20,0	20,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si se sienten comprometidos para alcanzar sus metas establecidas para cada periodo se observa que el 32,3% de los encuestados indica que pocas veces se sienten comprometidos para alcanzar las metas establecidas para cada periodo lo que demuestra la falta de compromiso.

Tabla N°5.9

Mi área de trabajo es un buen lugar para trabajar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	21	32,3	32,3	32,3
POCAS VECES	10	15,4	15,4	47,7
ALGUNAS VECES	27	41,5	41,5	89,2
CASI SIEMPRE	6	9,2	9,2	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si en su área de trabajo es un buen lugar para trabajar observamos que el 32,3% de los encuestados que representan 21 personas indican que el área de trabajo no es un buen lugar para trabajar.

Tabla N°5.10

Cuando la empresa de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	7,7	7,7	7,7
POCAS VECES	24	36,9	36,9	44,6
Válidos ALGUNAS VECES	22	33,8	33,8	78,5
CASI SIEMPRE	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si la empresa de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace en el cuadro se observa que el 44,6 % de los encuestados indica que nunca o pocas veces la empresa de servicio cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace siendo este un índice elevado que se refleja en los reclamos de los usuarios.

Tabla N°5.11

Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	19	29,2	29,2	29,2
POCAS VECES	11	16,9	16,9	46,2
Válidos ALGUNAS VECES	31	47,7	47,7	93,8
CASI SIEMPRE	4	6,2	6,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si un cliente tiene problema en la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo en el cuadro se observa que el 93,8% de los encuestados que representan 61 personas indican que nunca, pocas o algunas veces cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.

Tabla N°5.12

Mi jefe me comunica efectivamente las políticas y forma de trabajo de mi área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	20,0	20,0	20,0
POCAS VECES	21	32,3	32,3	52,3
Válidos ALGUNAS VECES	17	26,2	26,2	78,5
CASI SIEMPRE	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si su jefe le comunica efectivamente las políticas y forma de trabajo de su área de trabajo, en el cuadro se observa que el 52,3% de los encuestados indica que nunca o pocas veces el jefe comunica efectivamente las políticas y forma de trabajo del área, evidenciando la falta de comunicación.

Tabla N°5.13

Mi jefe me da retroalimentación de mi desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	14	21,5	21,5	21,5
POCAS VECES	15	23,1	23,1	44,6
ALGUNAS VECES	29	44,6	44,6	89,2
CASI SIEMPRE	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si su jefe le da retroalimentación de su desempeño, en el cuadro se observa que el 44,6% de los encuestados indica que nunca o algunas veces el jefe desarrolla la retroalimentación de su desempeño, lo que produce incertidumbre dentro de ellos.

Tabla N°5.14

Existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	13,8	13,8	13,8
POCAS VECES	20	30,8	30,8	44,6
Válidos ALGUNAS VECES	20	30,8	30,8	75,4
CASI SIEMPRE	16	24,6	24,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización en el cuadro se observa que el 75,4% que representan 49 personas encuestadas indica que existe nunca poca o algunas veces existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización.

Tabla N°5.15

Los elementos materiales son visualmente atractivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	10,8	10,8	10,8
POCAS VECES	8	12,3	12,3	23,1
Válidos ALGUNAS VECES	35	53,8	53,8	76,9
CASI SIEMPRE	15	23,1	23,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si los elementos materiales son visualmente atractivos podemos observar en el cuadro que el 53,8% de los encuestados indican que nunca poca o algunas veces los elementos materiales son visualmente atractivos.

Tabla N°5.16

Cumpro con el perfil que el puesto de trabajo requiere

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	24	36,9	36,9	36,9
POCAS VECES	17	26,2	26,2	63,1
Válidos ALGUNAS VECES	21	32,3	32,3	95,4
CASI SIEMPRE	3	4,6	4,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados si cumplen con el perfil que el puesto de trabajo requiere en el cuadro se observa que el 36,9% de los encuestados representado por 24 personas indica que no cumplen con el perfil del puesto que el trabajo requiere siendo una cifra alta lo que posiblemente dificulta la labor y desarrollo de la organización.

Tabla N°5.17

Considero que necesito capacitación en algún área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	11	16,9	16,9	16,9
POCAS VECES	29	44,6	44,6	61,5
Válidos ALGUNAS VECES	21	32,3	32,3	93,8
CASI SIEMPRE	4	6,2	6,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si considera que necesitan capacitaciones en algún área de su interés y que forme parte importante de su desarrollo en el cuadro se observa que el 44,6% de los encuestados indica que pocas veces consideran que necesitan capacitación en algún área de su interés y que forma parte importante de su desarrollo.

Tabla N°5.18

Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra y correcta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	11	16,9	16,9	16,9
POCAS VECES	17	26,2	26,2	43,1
Válidos ALGUNAS VECES	29	44,6	44,6	87,7
CASI SIEMPRE	8	12,3	12,3	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si los empleados de la empresa de servicio tienen apariencia pulcra y correcta se observa que el 56,9% de los encuestados (37 personas) indica que algunas veces o casi siempre los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra y correcta.

Tabla N°5.19

Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	4,6	4,6	4,6
POCAS VECES	25	38,5	38,5	43,1
ALGUNAS VECES	28	43,1	43,1	86,2
Válidos CASI SIEMPRE	8	12,3	12,3	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si la empresa de servicio ofrecen un servicio rápido a sus usuarios en la tabla se observa que el 43,1% de los encuestados indica que nunca o pocas veces los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.

Tabla N°5.20

Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	20,0	20,0	20,0
POCAS VECES	17	26,2	26,2	46,2
Válidos ALGUNAS VECES	28	43,1	43,1	89,2
CASI SIEMPRE	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si la empresa de servicio siempre está dispuesta a ayudar a sus usuarios se observa en la tabla que 35 personas que representan el 53,9% de los encuestados indica que algunas veces o siempre los empleados de la empresa están dispuestos ayudar a sus usuarios.

Tabla N°5.21

Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	4,6	4,6	4,6
POCAS VECES	14	21,5	21,5	26,2
Válidos ALGUNAS VECES	34	52,3	52,3	78,5
CASI SIEMPRE	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios se observa que el 52,3% de los encuestados indica que algunas veces los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.

Tabla N°5.22

Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	20,0	20,0	20,0
POCAS VECES	17	26,2	26,2	46,2
ALGUNAS VECES	24	36,9	36,9	83,1
CASI SIEMPRE	10	15,4	15,4	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si consideran que su jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicita se observa que el 36,9% de los encuestados representado por 24 personas indican que algunas veces consideran que los jefes son flexibles y justos ante las peticiones o apoyo que solicitan.

Tabla N°5.23

Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	13,8	13,8	13,8
POCAS VECES	13	20,0	20,0	33,8
ALGUNAS VECES	28	43,1	43,1	76,9
CASI SIEMPRE	14	21,5	21,5	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se les pregunta si existe reconocimiento al personal por sus esfuerzos, en el cuadro se observa que el 43,1% de los encuestados indica que algunas veces existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización.

Tabla N°5.24

Siento confianza con mi jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	17	26,2	26,2	26,2
POCAS VECES	13	20,0	20,0	46,2
ALGUNAS VECES	21	32,3	32,3	78,5
Válidos CASI SIEMPRE	13	20,0	20,0	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si sienten confianza con su jefe, en el cuadro se observa que el 46,2 % de los encuestados indica que nunca o pocas veces siento confianza con su jefe considerando que son alrededor del 50 % de los encuestados vemos la falta de confianza que tiene estos.

Tabla N°5.25

Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	18,5	18,5	18,5
POCAS VECES	17	26,2	26,2	44,6
ALGUNAS VECES	20	30,8	30,8	75,4
Válidos CASI SIEMPRE	15	23,1	23,1	98,5
SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si hay evidencia de que su jefe apoya utilizando ideas o propuestas para mejorar el trabajo, en el cuadro se observa que el 44.6 % de los encuestados indica que nunca o pocas veces hay evidencia de que el jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo.

Tabla N°5.26

La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	8	12,3	12,3	12,3
POCAS VECES	22	33,8	33,8	46,2
Válidos ALGUNAS VECES	34	52,3	52,3	98,5
CASI SIEMPRE	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si los horarios de trabajo son convenientes para los usuarios, en el cuadro se observa que el 53,8% de los encuestados que equivalen a 35 personas nos indican que casi siempre y algunas veces la empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.

Tabla N°5.27

La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	23,1	23,1	23,1
POCAS VECES	14	21,5	21,5	44,6
Válidos ALGUNAS VECES	22	33,8	33,8	78,5
CASI SIEMPRE	14	21,5	21,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si en la empresa de servicios se preocupa por los intereses de sus usuarios, en el cuadro se observa que el 78,5% de los encuestados indican que nunca pocas o algunas veces la empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.

Tabla N°5.28

La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	8	12,3	12,3	12,3
POCAS VECES	21	32,3	32,3	44,6
ALGUNAS VECES	33	50,8	50,8	95,4
Válidos				
CASI SIEMPRE	3	4,6	4,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta; Elaboración propia

ANÁLISIS.- Según la opinión de los encuestados cuando se le pregunta si la empresa de servicio comprende las necesidades específicas de los usuarios, en el cuadro se observa que el 95,4% de los encuestados que representan a 62 personas indican que nunca, pocas o algunas veces la empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios.

5.2. RESULTADOS INFERENCIALES

De los resultados obtenidos, y teniendo en cuenta el problema, los objetivos y las hipótesis de investigación, se establece:

El objetivo de esta investigación es determinar cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A., para el logro del objetivo de la investigación se tomó el modelo de encuesta (cuestionario) utilizando la escala de Likert.

Luego de hacer el estudio con una muestra de 65 entrevistados lo que obtuvimos fue lo siguiente:

En adelante se analizan preguntas son inherentes al conocimiento uso y aplicación de la investigación.

En el análisis estadístico, en la tabla 5.1 cuando se les pregunta Las relaciones interpersonales son cordiales entre mi equipo de trabajo podemos observar que el 87.7% consideran que las relaciones no son tan cordiales cual representa un alto porcentaje de los encuestados lo que afectaría el clima laboral.

Para el 64,6% de los encuestados indica que algunas veces hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes.

Observamos que el 81.5% de los encuestados indica que pocas veces reciben en forma oportuna la información que requieren para desarrollar su trabajo.

En cuanto a si tienen claramente definida las funciones del puesto que ocupan un 61.5% aproximadamente considera que no tienen muy en claro las función del puesto que desempeñan.

El 24.6% de los encuestados indica que algunas veces para desempeñar las funciones del puesto tienen que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo y solo un 15.4% le gusta la labor que realizan.

Cuando se les preguntó si tenían flexibilidad para realizar el trabajo siempre y cuando lleguen a las metas el 38,5% de los

encuestados indica que algunas veces la tienen; y que el compromiso para alcanzar las metas establecidas para cada periodo solo un 40% respondió que se sienten comprometidos, y solo un 10.7% manifiesta que su área de trabajo es un buen lugar para trabajar.

Los entrevistados consideran que cuando la empresa de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace de manera muy irregular ya que solo un 21.5% cumple con los plazos establecidos.

Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo el porcentaje es alto un 93.8% por el desinterés mostrado por la empresa.

Los encuestados indican que pocas veces el jefe comunica de manera efectiva políticas y forma de trabajo en el área. Indiscutiblemente piensan que los jefes no dan la retroalimentación de desempeño, existiendo poca comunicación que apoyan el logro de los objetivos de la organización.

Muchos de los entrevistados consideran que no cumplen con el perfil que el puesto de trabajo requiere, considerando que necesitan capacitación en diversas áreas de interés que los ayude a desarrollarse.

En cuanto a la apariencia pulcra y correcta se observa que el 44,6% de los encuestados indica que algunas veces los empleados se muestran esta postura y el 86.2% de los encuestados indica que los empleados de la empresa no ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.

Se observa que el 43,1% de los encuestados indica que algunas veces los empleados de la empresa están dispuestos ayudar a sus usuarios y el 52,3% de los encuestados indica que algunas veces los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios

Se observa que el 83,1% de los encuestados indican nunca, pocas o que algunas veces consideran que el jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicitan.

El 23,0% de los encuestados indica existe reconocimiento de

dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización y un 21.5% de los encuestados indican que sienten confianza con sus jefes.

El 30,8% de los encuestados indica que algunas veces hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo y en relación si los horarios de trabajo son convenientes para los usuarios 52,3% de los encuestados manifiestan que algunas veces los horarios de trabajo son convenientes para todos sus usuarios.

El 55.3 % de los encuestados manifiesta que la empresa se preocupa por los mejores intereses de los usuarios comprendiendo sus necesidades específicas.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de Hipótesis.

Hipótesis General.

El clima organizacional influye positivamente la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, entonces rechazar H_0 .

Prueba de correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.

Tabla 6.1 Correlaciones

			Clima organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

En la tabla se observa que el valor de significancia (sig); el valor obtenido $p=0.0\% < 0.5\%$, lo cual se establece que el clima organizacional influye positivamente la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

Hipótesis Específica I

Las relaciones humanas influyen positivamente la capacidad del personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.

Tabla 6.2 Correlaciones

		Relaciones humanas	Capacidad del personal
Rho de Spearman	Relaciones humanas		
	Coeficiente de correlación	1,000	,900**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
	Capacidad del personal		
	Coeficiente de correlación	,900**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

En la tabla se observa que el valor de significancia (sig); el valor obtenido $p=0.0\% < 0.5\%$, lo cual se establece que las relaciones humanas

influyen positivamente la capacidad del personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

Hipótesis Específica II

El compromiso organizacional influye positivamente la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

Tabla 6.3 Correlaciones

		Compromiso Organizacional	Comunicación
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	1,000	,890**
		.	,000
		65	65
	Comunicación	,890**	1,000
		,000	.
		65	65

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

En la tabla se observa que el valor de significancia (sig); el valor obtenido $p=0.0\% < 0.5\%$, lo cual se establece que el compromiso organizacional influye positivamente en la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

Hipótesis Específica III

La formación profesional influye positivamente la cortesía y amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

Tabla 6.4 Correlaciones

		Formación profesional	Cortesía y amabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
	Formación profesional		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
	Cortesía y amabilidad		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

En la tabla se observa que el valor de significancia (sig); el valor obtenido $p=0.0\% < 0.5\%$, lo cual se establece que la formación profesional influye positivamente la cortesía y amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S. A.

Hipótesis Específica IV

El liderazgo influye positivamente credibilidad en la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S. A.

Tabla 6.5 Correlaciones

		liderazgo	credibilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,874**
	Liderazgo Sig. (bilateral)	.	,000
	N	65	65
	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
	Credibilidad Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

Fuente: Encuesta; Elaboración propia.

En la tabla se observa que el valor de significancia (sig); el valor obtenido $p=0.0\% < 0.5\%$, lo cual se establece que el liderazgo influye positivamente credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S A

6.2. Contrastación de la Hipótesis con estudios similares

Respecto a la hipótesis general planteada los resultados se evidencian en la tabla 6.1. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa positivamente considerable ($r_s = 0,912$), y directamente proporcional entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.

Respecto a la hipótesis secundaria 1 planteada los resultados se evidencian en la tabla 6.2. Se encontró una relación lineal estadísticamente positiva y considerable ($r_s = 0,900$), y directamente proporcional entre las relaciones humanas y la capacidad del personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.

Según los estudios de Peláez León Oswaldo Clemente (2010) podemos resaltar que el infiere que no solo se debe capacitar al personal que tenga contacto frecuente con el cliente, sino que todo el personal debe de estar capacitado para brindar un buen servicio, desde el personal encargado de seguridad, pasando por la recepcionista, hasta el gerente general. Ante una opinión, objeción o reclamo por parte del cliente, nunca de debe de discutir ni polemizar con él, se debe mantener la calma y mostrar actitud serena y de diálogo.

Al contrastar la hipótesis secundaria 2 planteada, los resultados se evidencian en la tabla 6.3. Se encontró una relación lineal estadísticamente positiva y considerable ($r_s = 0,890$), y directamente proporcional entre compromiso organizacional y la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.

Al contrastar la hipótesis secundaria 3 planteada, los resultados se evidencian en la tabla 6.4. Se encontró una relación lineal

estadísticamente positiva y considerable ($r_s = 0,798$), y directamente proporcional entre la formación profesional, la cortesía y amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

Según la investigación de Reyes Hernández, Sonia (2014). De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Al contrastar la hipótesis secundaria 4 planteada, los resultados se evidencian en la tabla 6.5 Se encontró una relación lineal estadísticamente positiva y considerable ($r_s = 0,874$), y directamente proporcional entre el liderazgo y la credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.

Según el estudio De la Cruz Ortiz Edwin; Huaman Ruiz Angel Alejandro (2015) se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal y que las actitudes y valores como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal.

También se encontró en la tesis de Suarez, F. (2007) cuyos resultados permitieron establecer que los problemas o fallas existentes en dichas instituciones en cuanto a recursos financieros, materiales y capital humano, son responsabilidad del ente regulador de los mismos, y la importancia del rol del gerente, es diligenciar que dichos recursos lleguen a la institución, en cantidad, calidad y en el tiempo oportuno requerido. Se sugiere tomar en consideración los lineamientos formulados por el investigador, orientados al mejoramiento del desempeño gerencial y la calidad del servicio prestado en dichos centros analizados.

6.3. Responsabilidad ética.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, JESÚS ANDRÉ PACHAS OJEDA, Bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas, con código N° 077509F. Identificado (a) con DNI N°44887490, domiciliado en URB. SANTA ROSA MZ. I LT. 7 SAN VICENTE DE CAÑETE, con correo electrónico ANDRE_03_2004@HOTMAIL.COM, con el Proyecto de tesis titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE – EMAPA CAÑETE S.A.”

Declaro bajo juramento que:

1. Conocer y estar de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado con Resolución N° 309-2017-CU 24/10/17.
2. Conocer y estar de acuerdo con el Protocolo del Proyecto e informe final de investigación de pregrado, posgrado y/o docentes, equipos, centros e institutos de investigación. Resolución rectoral N° 499-2018-R de 29/05/18, que centraliza la información de diversos documentos normativos sobre investigación.
3. El desarrollo del contenido de la Tesis es de mi autoría.
4. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas de acuerdo al Manual de Publicaciones de la Asociación Americana de Psicología - APA.
5. La Tesis final no ha sido plagiado o/y auto plagiada; es decir, no ha sido publicado ni presentada anteriormente.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la Tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude (datos falsos), plagios (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente.

Callao,.....

Apellidos y Nombres

Huella Dactilar

CONCLUSIONES

- A. Los resultados obtenidos de la correlación entre las variables clima organizacional y calidad de servicio nos indica un índice de significancia bilateral de 0.00% que es menor al nivel de 0.5% previsto para este análisis, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa positivamente considerable y directamente proporcional, entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.
- B. Los datos obtenidos de la relación entre los indicadores de relaciones humana y la capacidad de personal nos indica un índice de significancia bilateral de 0,0% que es menor al nivel de 0.5% previsto para este análisis, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica. Se encontró una relación lineal estadísticamente positiva considerable y directamente proporcional, entre las relaciones humanas y la capacidad de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.
- C. Los datos obtenidos de la relación entre los indicadores de compromiso organizacional y la comunicación nos indica un índice de significancia bilateral de 0,0% que es menor al nivel de 0.5% previsto para este análisis, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica. Se encontró una relación lineal estadísticamente positiva considerable y directamente proporcional, entre el compromiso organizacional y la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.
- D. Los datos obtenidos de la relación entre los indicadores de formación profesional y la cortesía con la amabilidad nos indica un índice de

significancia bilateral de 0,0% que es menor al nivel de 0.5% previsto para este análisis, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica. Se encontró una relación lineal estadísticamente positiva considerable y directamente proporcional, entre la formación profesional y la cortesía con la amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.

- E. Los datos obtenidos de la relación entre los indicadores de liderazgo y la credibilidad nos indica un índice de significancia bilateral de 0,0% que es menor al nivel de 0.5% previsto para este análisis, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica. Se encontró una relación lineal estadísticamente positiva considerable y directamente proporcional, entre el liderazgo y la credibilidad con la amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado -EMAPA Cañete S.A.

RECOMENDACIONES

El clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio que brinda la en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.C y a sus usuarios y colaboradores de la misma por lo que debemos de tener en cuenta:

- A. Sensibilizar a la gerencia y a los trabajadores a mejorar el nivel de clima organizacional y la calidad del servicio elaborando un plan de mejora para potenciar estos aspectos.
- B. Fortalecer atributos de la personalidad, motivando un ambiente donde se haya un buen clima organizacional, resaltando la comunicación asertiva con el liderazgo entre los trabajadores, logrando así la satisfacción de los mismos.
- C. Capacitar al personal periódicamente en atención al cliente afín de que los empleados muestren un trato amable y cordial a todos los usuarios, esto debe ser entendido y trabajado desde un sentido amplio, actitudinal, de desarrollo de competencias, habilidades y destrezas, logrando con ello tomar medidas correctivas a tiempo y mejorar la calidad del servicio, para que todos dirijan esfuerzos a una misma dirección.
- D. Crear una cultura organizacional dentro de la empresa, en el cual no se jerarquicen los puestos de trabajo tanto para trabajadores y jefes para mejorar las relaciones interpersonales y que esto permita brindar un mejor servicio al usuario.
- E. Incentivar al personal, para que desarrollen con optimismo las tareas asignadas. De esta manera, no sólo se busca la motivación de los mismos, sino incrementar su productividad según sus funciones y objetivos propuestos, para corregir su productividad e incrementar su eficacia.
- F. Crear programas de incentivos y motivación implementando políticas que ayuden a mejorar la satisfacción de los colaboradores, para que

éstos puedan crecer como personas e institucionalmente en la Empresa pues un empleado a gusto aumenta su productividad al máximo.

- G. Con respecto a la fiabilidad del servicio, se debe tomar mucha importancia la capacitación constante en el manejo y utilización de máquinas e insumos para atender con puntualidad los servicios requeridos; cuanto más rápido es la atención, mejor es la satisfacción.
- H. A la gerencia se recomienda desarrollar procesos óptimos de selección de personal para que los candidatos cumplan con el perfil que el puesto requiere y así superar esta falencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, J (2015), Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. Tesis de pregrado.
- Brunet (1987), El clima organizacional como las percepciones del Ambiente organizacional determinado por los valores.
- Brunet, L. (1999), El Clima de trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México. Edit: Trillas.
- Brunet, L. (2011), El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México. Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Chiavenato, I (2011), "Administración de Recursos Humanos". (4° Ed). México: Editorial McGraw-Hill
- De la Cruz Ortiz, E y Huamán, A, (2015), Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica - 2015. Tesis de pregrado.
- Droguett, J, y Francisco, J, (2012), "Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes. Tesis de pregrado Santiago de Chile".
- Edel, Rubén., García, Arturo y Casiano, Roció. (2007), "Clima y Compromiso Organizacional".
- Goncalves, Alexis. (2000), Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010), Metodología de la investigación Científica. México: McGraw-Hill.

- Kinicki, A. y Kreither, R. (2003), Comportamiento organizacional. Conceptos, problemas y prácticas. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Litwin y Stinger (1978), El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como otras actitudes y valores de los trabajadores de una organización.
- Peláez (2010), Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Tesis de doctoral Universidad Cesar Vallejos.
- Reyes, S (2014), Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango. Tesis de pregrado Quetzaltenango – México.
- Silva (1996), El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable que tiene la virtud de integrar personas y a la organización.
- Suarez, F. (2007), Desempeño gerencial y calidad de servicio en la atención al cliente en los centros ambulatorios de salud” Tesis de pregrado Zulia – Venezuela.

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE – EMAPA CAÑETE S.A”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida influye el clima organizacional en la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cómo influye el clima organizacional en la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL ¿El clima Organizacional influye positivamente en la calidad de servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.?</p>	<p>FAVIABLE INDEPENDIENTE</p> <p><u>Clima Organizacional</u> Dimensiones: Relaciones Personales Compromiso Organizacional Liderazgo</p>	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Aplicada y Correlacional</p> <p><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</u> No experimental y Descriptiva</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS 1.- ¿Cómo influye las relaciones humanas con la capacidad de personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.? 2.- ¿Cómo influye el compromiso organizacional con la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.? 3.- ¿Cómo influye la formación profesional con la cortesía y la amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.? 4.- ¿Cómo influye el liderazgo con la credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS 1.- Determinar cómo influye las relaciones humanas en la capacidad personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.? 2.- Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.? 3.- Determinar cómo influye la formación profesional en la cortesía y amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.? 4.- Determinar cómo influye el liderazgo en la credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.?</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS 1.- Las relaciones humanas influyen positivamente en la capacidad del personal en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.? 2.- El compromiso organizacional influye positivamente en la comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado – EMAPA Cañete S.A.? 3.- La formación profesional influye positivamente en la cortesía y la amabilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.? 4.- El liderazgo influye positivamente en la credibilidad en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - EMAPA Cañete S.A.?</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p><u>Calidad de Servicio</u> Dimensiones: Capacidad Personal Comunicación La cortesía y Amabilidad La Credibilidad</p>	<p><u>POBLACION</u> La población para el presente trabajo será de 65 trabajadores de la empresa Emapa - Cañete</p> <p><u>MUESTRA</u> La muestra será igual que la población por ser una empresa pequeña de 65 trabajadores.</p> <p><u>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u> Observación, encuesta</p> <p><u>INSTRUMENTO</u> Cuestionario tipo Likert</p>



ANEXO N° 2: MODELO DE ENCUESTA (CUESTIONARIO LIKERT)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPA CAÑETE S.A.

- Fecha : _____
- Sexo : M - F
- Tiempo en la Empresa : _____

Instrucciones

Responda con sinceridad, a las siguientes características. Califique según su criterio, colocando X en el recuadro, de acuerdo a la siguiente escala

S = Siempre CS = Casi Siempre AV = Algunas veces PV = Muy pocas veces N = Nunca

		S	CS	AV	PV	N
RELACIONES HUMANAS						
1	Las relaciones interpersonales son cordiales entre mi equipo de trabajo					
2	Usted cree que la falta de conocimiento sobre las funciones del personal de algún departamento ha provocado quedar mal con los clientes.					
3	Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo.					
CAPACIDAD DE PERSONAL						
1	Tengo claramente definida las funciones de mi puesto					
2	Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo					
3	Me gusta mi trabajo					
4	Tengo la flexibilidad de cómo hacer mi trabajo siempre y cuando llegue a los mejores resultados					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
1	Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas para cada periodo					
2	Mi área de trabajo, es un buen lugar para trabajar					
3	Cuando la empresa de servicio promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
4	Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
COMUNICACION						
1	Mi jefe me comunica efectivamente las políticas y forma de trabajo de mi área					
2	Mi jefe me da retroalimentación de mi desempeño					
3	Existe comunicación que apoya el logro de los objetivos de la organización					
4	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos					
FORMACION PROFESIONAL						
1	Cumplo con el perfil que el puesto de trabajo requiere					
2	Considero que necesito capacitación en algún área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo					
3	Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra y correcta					
CORTESIA Y AMABILIDAD						
1	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
2	Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios					
3	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios					



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ENCUESTA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPA CAÑETE S.A.**

- **Fecha** :
- **Sexo** : M - F
- **Tiempo en la Empresa** :

Instrucciones

Responda con sinceridad, a las siguientes características. Califique según su criterio, colocando **X** en el recuadro, de acuerdo a la siguiente escala

S = Siempre **CS** = Casi Siempre **AV** = Algunas veces **PV** = Muy pocas veces **N** = Nunca

		S	CS	AV	PV	N
LIDERAZGO						
1	Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones o apoyo que solicito					
2	Existe reconocimiento de Dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la organización					
3	Siento confianza con mi jefe					
4	Su jefe lo apoya utilizando ideas o propuestas para mejorar el trabajo.					
CREDIBILIDAD						
1	La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios					
2	La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios					
3	La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios					

¡¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación, todos tus comentarios serán tomados en cuenta!!

**ANEXO N° 3: TOMAS FOTOGRÁFICA A LOS TRABAJADORES DE EMAPA
- CAÑETE**



FOTO N° 1



FOTO N° 3



FOTO N° 2

CUADRO DE RECOMENDACIÓN DE VIABILIDAD

Recomendaciones	Viabilidad
A	Se proyecta formar talleres de clima laboral y calidad de servicio, con el fin de unir el grupo de trabajo.
B	motivando un ambiente donde se haya un buen clima organizacional, resaltando la comunicación asertiva con el liderazgo entre los trabajadores, logrando así la satisfacción de los mismos
C	Se proyectara formar talleres en atención al cliente afín de que los empleados muestren un trato amable y cordial a todos los usuarios, esto debe ser entendido y trabajado desde un sentido amplio, actitudinal, de desarrollo de competencias, habilidades y destrezas,
D	Fomentar una cultura organizacional en la empresa, en el cual no se jerarquicen los puestos de trabajo tanto para trabajadores y jefes para mejorar las relaciones interpersonales.
E	Programa de incentivos en cual se premie al personal que logre sus objetivos.
F	Capacitación continua a los trabajadores para lograr su superación profesional.
G	Con respecto a la fiabilidad del servicio, se debe tomar mucha importancia la capacitación constante en el manejo y utilización de máquinas e insumos para atender con puntualidad los servicios requeridos; cuanto más rápido es la atención, mejor es la satisfacción.
H	A la gerencia se recomienda desarrollar procesos óptimos de selección de personal para que los candidatos cumplan con el perfil que el puesto requiere y así superar esta falencia.



**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR POR LA
UNIVERSIDAD EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

Yo, JESUS ANDRE PACHAS OJEDA, con DNI: 44887490; bachiller de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, con código N°077509F.

Que habiendo presentado el INFORME , la TESIS titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAÑETE EMAPA CAÑETE S.A." para obtener el GRADO DE LICENCIADO GRADO DE MAESTRO GRADO DE DOCTOR

en: ADMINISTRACIÓN tal como está asentado en el Libro de Actas, N° 37 de fecha 27 de DICIEMBRE del 2018 de acuerdo a lo normado por el Reglamento de Grados y Títulos aprobado por la Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU de fecha 30 de octubre del 2018, AUTORIZO LA PUBLICACIÓN POR LA UNIVERSIDAD EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL.

Atentamente.

APELLIDOS Y NOMBRES: PACHAS OJEDA JESÚS ANDRE

DNI N° 44887490



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDA DE INVESTIGACIÓN
Av. Juan Pablo II N°306. Bellavista -Callao



CONSTANCIA

N° 0017-2019-UIFCA-UNAC

EL DIRECTOR (e) DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, que suscribe:

HACE CONSTAR:

En concordancia con la Resolución Rectoral N° 10117-2018 de 30.11.18, que aprueba la Directiva N° 020-2018-R que regula y norma el uso del software para la identificación de la autenticidad de documentos académicos de la UNAC y su publicación en el repositorio, y en atención a la solicitud formulada por **Pachas Ojeda Jesús André**, bachiller de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNAC con DNI N°44887490, ha sustentado su Tesis titulada “ **Clima Organizacional y su influencia en la calidad de servicios en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Cañete –EMAPA Cañete S.A.**”, cumpliendo con el pago según documento N°U21094 del 5.4.19, por la cual al ser revisada con el sistema URKUND, se encontró un **porcentaje de similitud del 1 %**, según el informe N°D53935313 generado el 6.18.19: 1:50:00 AM; por lo que la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNAC, expide la presente **CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD** a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Bellavista, 10 de Julio de 2019

Director (e) la UIFCA-UNAC

Dr. Julio Cesar Espinoza Sante

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL ANDRES PACHAS.docx (D53935313)
Submitted: 6/18/2019 1:50:00 AM
Submitted By: iinvesfca@unac.pe
Significance: 1 %

Sources included in the report:

TESIS BBVA.docx (D49541114)

Instances where selected sources appear:

1