

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Clima organizacional y calidad de servicio en la Entidad
Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A.
- Sede Ica 2023”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN
PÚBLICA

AUTORA: Puente Zevallos, Jhadyra

ASESOR: Linares Beraún, Giovanni

HUÁNUCO - PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Políticas públicas, economía e inversión

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42347319

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Blanco Tipismana, Jose Martin	Maestro en Gestión y Negocios, Mención en Gestión de Proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X
2	Alvino Alvarez, Zenon Atilio	Maestro en gestión y negocios con mención en marketing	10578814	0009-0005-6385-9458
3	Toledo Martinez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: "Gestion publica"	22510018	0000-0003-2906-9469



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10.30 horas del día 25 del mes de noviembre del año 2025, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 207-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes.

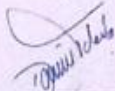
- Mtro. Juan Daniel TOLEDO MARTÍNEZ (Presidente)
- Mtro. José Martín BLANCO TIPISMANA (Secretario)
- Mtro. Zenón Atilio ALVINO ÁLVAREZ (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°779-2025-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EMAPICA S.A. SEDE ICA 2023**" presentada por la graduanda Puente Zevallos, Jhadira Avila, para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

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

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola A. PROBADA por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciséis) y cualitativo de Buono.

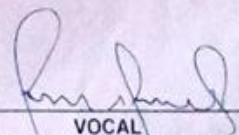
Siendo las 11:45 horas del día 25 del mes de NOV del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTE

Mtro. Juan Daniel TOLEDO MARTÍNEZ
Código Orcid: 0000-0003-2906-9469
DNI: 22510018


SECRETARIO

Mtro. José Martín BLANCO TIPISMANA
Código Orcid: 0000-0001-7118-719X
DNI: 22474198


VOCAL

Mtro. Zenón Atilio ALVINO ÁLVAREZ
Código Orcid: 0009-0005-6385-9458
DNI: 10578814

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: JHADIRA ÁVILA PUENTE ZEVALLOS, de la investigación titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EMAPICA S.A. SEDE ICA 2024", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 158-2023-D-EPG-UDH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

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

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 22 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

180. Puente Zevallos, Jhadyra.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	19%	12%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con profundo amor, a toda mi familia, especialmente a mis señores padres, cuya orientación y apoyo constante me han permitido alcanzar cada uno de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad de Huánuco y, de manera especial, a la Escuela de Posgrado, así como al programa de Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Gestión Pública, por brindarme la valiosa oportunidad de fortalecer y profundizar mis conocimientos en el ámbito académico y profesional, permitiéndome avanzar significativamente en mi desarrollo como especialista en el sector público.

Asimismo, extendiendo mi gratitud a la distinguida plana docente de la mencionada maestría, cuyos sólidos conocimientos, experiencia y compromiso con la excelencia académica, enriquecieron de manera significativa cada una de las asignaturas impartidas. Su orientación y enseñanzas han contribuido de manera trascendental a mi formación y al logro de esta importante meta profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.5. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21

2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES.....	22
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES / REGIONALES	25
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	27
2.3.	HIPÓTESIS	41
2.3.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	41
2.3.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	41
2.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	42
CAPÍTULO III.....		44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		44
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2.	ENFOQUE.....	44
3.3.	ALCANCE O NIVEL	44
3.4.	DISEÑO.....	44
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.5.1.	POBLACIÓN.....	45
3.5.2.	MUESTRA	45
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.6.1.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.6.2.	INSTUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.7.	ASPECTOS ÉTICOS	46
CAPÍTULO IV.....		48
RESULTADOS.....		48
4.1.	RESULTADOS DESCRIPTIVOS	48
4.2.	RESULTADOS INFERENCIALES.....	64
4.2.1.	PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	64

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	64
CAPÍTULO V.....	68
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores del Clima Organizacional	28
Tabla 2 Componentes modelo para la gestión de la calidad del servicio.....	37
Tabla 3 ¿Los trabajadores de la empresa trabajan motivados?	48
Tabla 4 ¿Los trabajadores son cordiales en sus relaciones con los usuarios de la empresa?	49
Tabla 5 ¿El desempeño de los trabajadores es de lo mejor en la empresa?	50
Tabla 6 ¿Los trabajadores de la empresa trabajan en equipo para solucionar reclamos de los usuarios?	51
Tabla 7 ¿La comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa?	52
Tabla 8 ¿La comunicación de los trabajadores con los usuarios es efectiva, es decir es clara y precisa?.....	53
Tabla 9 ¿Las Condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, etc.), están adecuadas?	54
Tabla 10 ¿Las Condiciones de Seguridad Laboral (pasillos, escaleras, etc.), son adecuadas?.....	55
Tabla 11 ¿La empresa brinda garantía del servicio a los usuarios?	56
Tabla 12 ¿La empresa cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables?.....	57
Tabla 13 ¿La empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios?	58
Tabla 14 ¿Los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos de los usuarios?	59
Tabla 15 ¿Los trabajadores son eficaces en la solución de reclamos de los usuarios?	60
Tabla 16 ¿Está satisfecho con el servicio que brinda la empresa como usuario?	61
Tabla 17 ¿Los trabajadores tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios?	62
Tabla 18 ¿Los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios?	63

Tabla 19 Correlación entre la calidad de servicio con el clima organizacional	64
Tabla 20 Correlación entre motivación laboral con la calidad de servicio	65
Tabla 21 Correlación entre el trabajo en equipo con la calidad de servicio .	65
Tabla 22 Correlación entre la comunicación organizacional con la calidad de servicio.....	66
Tabla 23 Correlación entre la “calidad de servicio” con el “clima organizacional”.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Trabajo en equipo	31
Figura 2 Proceso de comunicación	33
Figura 3 Factores Psicosociales en el Trabajo	34
Figura 4 ¿Los trabajadores de la empresa trabajan motivados?	48
Figura 5 ¿Los trabajadores son cordiales en sus relaciones con los usuarios de la empresa?	49
Figura 6 ¿El desempeño de los trabajadores es de lo mejor en la empresa?	50
Figura 7 ¿Los trabajadores de la empresa trabajan en equipo para solucionar reclamos de los usuarios?	51
Figura 8 ¿La comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa?	52
Figura 9 ¿ La comunicación de los trabajadores con los usuarios es efectiva, es decir es clara y precisa?.....	53
Figura 10 ¿Las Condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, etc.), están adecuadas?	54
Figura 11 ¿Las Condiciones de Seguridad Laboral (pasillos, escaleras, etc.), son adecuadas?.....	55
Figura 12 ¿ La empresa brinda garantía del servicio a los usuarios?	56
Figura 13 ¿La empresa cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables?.....	57
Figura 14 ¿La empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios?	58
Figura 15 ¿Los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos de los usuarios?	59
Figura 16 ¿Los trabajadores son eficaces en la solución de reclamos de los usuarios?	60
Figura 17 ¿Está satisfecho con el servicio que brinda la empresa como usuario?	61
Figura 18 ¿Los trabajadores tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios?	62

Figura 19 ¿Los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios?	63
---	----

RESUMEN

La investigación corresponde al tipo aplicado, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y alcanzó un nivel correlacional. Asimismo, el diseño metodológico utilizado fue no experimental, de carácter transversal y correlacional.

Para el desarrollo de este trabajo se contempló como población a 50 214 usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica. De este grupo se seleccionó, mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, una muestra de 381 usuarios, quienes respondieron al cuestionario diseñado como instrumento de recolección de datos.

El resultado obtenido en relación con el objetivo general revela que el coeficiente de correlación alcanzó un valor de 0,824 entre las dos variables analizadas, lo que evidencia una asociación elevada y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio.

Por otro lado, el valor de significancia para la hipótesis ha mostrado un $p < 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis general, que existe una correlación entre ambas variables de estudio.

Por ello se aprueba la hipótesis general. Podemos afirmar que existe una relación muy próxima entre el clima organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. sede Ica - 2023.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad de servicio, motivación laboral, comunicación organizacional, EMAPICA.

ABSTRACT

The research corresponds to the applied type, was developed under a quantitative approach, and reached a correlational level. Likewise, the methodological design used was non-experimental, cross-sectional, and correlational.

For the development of this study, the population considered consisted of 50,214 users of the Water and Sanitation Service Provider EMAPICA S.A., Ica headquarters. From this group, a sample of 381 users was selected through simple random probability sampling, who responded to the questionnaire designed as the data collection instrument.

The result obtained in relation to the general objective reveals that the correlation coefficient reached a value of 0.824 between the two variables analyzed, which demonstrates a high and statistically significant association between organizational climate and service quality.

On the other hand, the significance value for the hypothesis showed $p < 0.05$; therefore, the general hypothesis is accepted, confirming that there is a correlation between both study variables.

Thus, the general hypothesis is approved. It can be affirmed that there is a very close relationship between organizational climate and service quality in the Water and Sanitation Service Provider EMAPICA S.A., Ica headquarters - 2023.

Keywords: Organizational climate, service quality, work motivation, organizational communication, EMAPICA.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional, considerando la utilidad y perspectiva dada, es considerado por muchos como un factor clave que refleja las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador, dentro del marco de su trabajo. En el actual mundo globalizado y para afrontar cuestiones según los niveles de solución, las organizaciones como las prestadoras de servicio de saneamiento ambiental, tienen que ajustarse y buscar adaptación a los nuevos y cambiantes estándares, a fin de poder mantener su competitividad y su validez en los mercados nacionales.

La importancia del enfoque planteado radica en el hecho de que el trabajador, en su comportamiento, no sólo es resultado de factores netamente estructurales y organizacionales existentes, sino que tiene dependencia, principalmente de la actividad e interacciones y otras experiencias que cada miembro tiene con la organización.

En ello radica la gran importancia del clima organizacional en todas las organizaciones públicas y privadas, ya que esta variable organizacional puede tener un gran impacto en el comportamiento y trabajo de sus colaboradores, que se refleja en la manera cómo brindan un servicio de calidad a los usuarios o clientes.

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica 2023”, ha sido elaborado conforme a la estructura establecida por la Universidad de Huánuco y se encuentra organizado del siguiente modo:

En el Capítulo I se desarrolla la descripción del problema de estudio, así como la formulación de los objetivos, tanto el general como los específicos. El Capítulo II comprende el marco teórico, donde se presentan los antecedentes relevantes y los fundamentos teóricos que sustentan la relación entre las variables investigadas. En el Capítulo III se expone la metodología empleada para el desarrollo de la investigación, detallando los enfoques, técnicas y procedimientos utilizados. El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos a

partir de la aplicación de encuestas a la muestra seleccionada. Finalmente, en el Capítulo V se realiza la discusión de los hallazgos, terminando con las respectivas conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La ONU, en el año 2020, afirmó que el acceso al agua potable y el saneamiento son elementos esenciales para la salud humana. Estos dos factores son considerados como pilares fundamentales para un desarrollo sostenible, con un horizonte que se extiende hasta el 2030, dado que existe una necesidad global de garantizar estos recursos para la salud de la población.

A nivel global, las entidades encargadas de proporcionar agua potable son organismos públicos responsables de la gestión de este recurso para el consumo, así como del sistema de alcantarillado. Ambas funciones son cruciales para abordar los problemas relacionados con los estándares de salud de la comunidad, lo que hace imperativa la eficiencia en su administración y el cumplimiento de las normativas establecidas.

La evaluación y supervisión del clima organizacional permite reconocer las manifestaciones emocionales y conductuales de los colaboradores, tanto a nivel individual como en su interacción e integración dentro de los equipos de trabajo.

En la ciudad de Ica, Perú, el servicio de abastecimiento de agua potable está gestionado por la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., el cual ha experimentado un notable deterioro en los últimos años. Actualmente, se presentan con mayor frecuencia interrupciones en la distribución, ya sea por fallas técnicas o por escasez de agua en las fuentes, así como una disminución en la calidad del servicio y una reducción en las horas programadas de abastecimiento diario.

Estos inconvenientes han generado desconfianza entre los usuarios y son atribuibles a diversos factores, entre los que se destacan el crecimiento poblacional y la ocupación desordenada de la ciudad, lo que impacta negativamente en el bienestar de los clientes de la empresa.

Siempre existe la posibilidad de que la empresa no resuelva las quejas presentadas. La falta de sensibilidad de los colaboradores se evidencia en su desinterés por los problemas de los clientes, así como en la atención tardía a las reclamaciones.

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica, es una empresa monopólica; cabe resaltar que es legal, lo que significa que esta empresa privada es la única que brinda servicios de saneamiento de agua potable, alcantarillado y drenaje. Este hecho tiene un impacto importante y que en caso de insatisfacción de los servicios en general, no queda otra opción que recurrir al organismo que preste este servicio. No existiendo en este sector el principio del libre mercado. Esto hace que los usuarios se sientan muy sensibles al seguir utilizando los servicios que prestan estas empresas públicas, aunque existe una atmósfera de insatisfacción por parte de los usuarios.

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica, continúa realizando sus operaciones mediante el uso de programas administrativos desactualizados, incluyendo Microsoft Excel, cuyas aplicaciones han sido adaptadas por el propio personal en función a sus tareas específicas. No obstante, la información correspondiente a cada usuario, en la mayoría de los casos, no se encuentra debidamente sistematizada en dichas herramientas, lo que dificulta la atención oportuna de consultas y reclamos, particularmente aquellos relacionados con problemas de facturación o suspensión del servicio.

En este contexto, es importante señalar que, si bien estas limitaciones pueden ser corregidas y se vinculan con el uso de tecnologías obsoletas, también responden a factores internos que se relacionan con la gestión administrativa, tales como la eficiencia en el uso de recursos, la toma de decisiones y la formulación de estrategias. Desde esta visión, y con el objetivo de mejorar no solo la atención al usuario, sino también los procesos internos de la organización, se plantea la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad.

Se pudo observar empíricamente que la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica, no cuenta con equipos de trabajo optimistas y unidos entre ellos, de tal manera que se siente un ambiente tóxico, donde en muchas ocasiones no se valora a las personas para hacer lo mejor por la empresa. La única forma de comprender al cliente es prestándole atención. Se trata de escuchar realmente al cliente, pero también de lo que sugiere y de lo que no dice.

En contexto, si una persona no valora a los demás, pueden ser sus colegas o usuario de la empresa, se considera que no existe empatía, es otras palabras, no se aprecia ni se evalúa lo que se habla, lo que hacen y cómo se sienten los demás. No se interesan de entender al colega o al cliente. Muchas veces interactúan de manera cerrada e indecorosa, no mostrando un deseo real de establecer una conexión y un fuerte entendimiento entre ellos.

En los procesos de atención que se brinda al usuario descritos por la empresa, no aplica los protocolos establecidos en ellos para y así pueda cumplir con los estándares necesarios para satisfacer los requerimientos de los usuarios y garantizar la seguridad. En este sentido, el control de calidad es un insumo que no puede separarse del proceso de aseguramiento de la “calidad del servicio”.

La tendencia predominante indica que la calidad del servicio no debe evaluarse únicamente en función a los estándares definidos por la propia organización, sino principalmente desde la percepción que tienen los clientes o usuarios sobre la atención recibida (Asubonteng, Mc Vleary 1996).

Como epílogo es importante destacar que los problemas principales relacionados con la calidad del servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica, se originan en cortes de agua sin aviso previo, inundaciones, obstrucciones, rupturas de tuberías, facturas elevadas y baja presión, así como la falta de atención oportuna a los usuarios por parte de la empresa EMAPICA S.A.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué modo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?

PE2: ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?

PE3: ¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?

PE4: ¿Cómo se relacionan las condiciones laborales con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar cómo se relaciona la motivación laboral con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

OE2:Determinar cómo se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

OE3:Determinar cómo se relaciona la comunicación organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

OE4:Determinar cómo se relaciona las condiciones laborales con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación proporciona teorías y conceptos que guardan relación con el clima organizacional y la calidad del servicio, con el objetivo de incentivar el debate en el mundo académico de investigación empresarial, porque estas necesitan conocer las teorías actuales del clima organizacional y la eficacia del servicio para responder a las demandas de los usuarios, lo que se refleja en una excelente satisfacción del cliente.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación entrega los resultados a EMAPICA S.A., que ayudará a la solución de los problemas de la empresa, ya que la población no está de acuerdo con la forma que está prestando el servicio. Contribuye con la realización de un diagnóstico sobre la “calidad del servicio” y el “clima organizacional”, que permitirá solución a situaciones asociadas con problemas de gestión

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Desde el aspecto metodológico, el estudio proporciona el tipo y diseño de investigación, suministrando instrumentos para evaluar las

variables del tema de investigación, así como también proporciona el desarrollo de técnicas de recolección de datos.

1.5. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad del presente estudio se respalda en la disponibilidad de los recursos financieros y humanos necesarios para alcanzar sus objetivos. Del mismo modo, su ejecución se considera factible, dado que la investigadora cuenta con acceso a fuentes bibliográficas pertinentes y con los medios tecnológicos adecuados para contrastar la hipótesis planteada, lo que permite formular conclusiones y recomendaciones debidamente fundamentadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Checa (2022) “Cultura organizacional y la calidad del servicio del Hospital Universitario de Guayaquil en el 2022”. El objetivo de la investigación brinda respuesta al “problema de investigación”. ¿Cómo influye la cultura organizacional en la calidad de servicio médico que ofrece el Hospital Universitario de Guayaquil en el 2022? El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional. La población objeto de estudio está conformada por los clientes externos y clientes internos del Hospital Universitario de Guayaquil, a partir de la cual se seleccionaron muestras representativas. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de cuestionarios estructurados, empleando preguntas cerradas y de opción múltiple, respaldados por un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas de distribución de frecuencias y representaciones gráficas, con el fin de facilitar su análisis. Entre los hallazgos más significativos se evidenció la presencia de una cultura organizacional favorable en el entorno laboral, la cual incide de manera positiva en la calidad del servicio médico proporcionado por el personal del hospital. En este sentido, se recomienda la implementación de un proceso de mejora continua en las metodologías y procedimientos de trabajo, con el propósito de optimizar la percepción y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento de salud.

Meza, Morgan y Díaz (2019) “Propuesta de Mejora del Clima Organizacional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - Riobamba”. Objetivo: Desarrollar una propuesta para mejorar el clima organizacional en la EP EMAPAR, Provincia de Chimborazo, periodo 2020. Diseño metodológico: Investigación no

experimental, básica, con diseño descriptivo y explicativo. Objetivo: Desarrollar una propuesta de mejora del clima organizacional de la EP EMAPAR.

La investigación se enmarcó en la metodología de investigación acción participativa, propia de las ciencias sociales, la cual resulta idónea para el análisis de fenómenos de carácter social, como en este caso, el estudio del clima organizacional en una entidad pública, específicamente la Empresa Pública EMAPAR. Este aspecto se abordó dentro del contexto de la cultura organizacional, estrechamente vinculada con la gestión del talento humano. Para ello se emplearon tanto métodos teóricos como técnicas de análisis de nivel estadístico. Conclusiones: **1.** Se logró identificar una base bibliográfica sólida, tanto a nivel nacional como internacional, relacionada con el estudio del clima organizacional en el ámbito empresarial. **2.** El análisis reveló que el clima organizacional en la Empresa Pública EMAPAR enfrenta diversas problemáticas, principalmente en los componentes del ambiente laboral y la cultura organizacional, los cuales fueron los ejes centrales del estudio. **3.** Dentro del diagnóstico del clima laboral, se detectaron aspectos críticos en variables como la estructura organizacional, el sistema de remuneraciones, la definición de metas y objetivos, los mecanismos de recompensa, el grado de autonomía, el sentido de identidad, las relaciones interpersonales y los canales de comunicación. En cuanto a la cultura organizacional, los elementos con mayor impacto negativo estuvieron relacionados con la orientación al trabajo en equipo, la estabilidad laboral y el fenómeno de la innovación.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Anchay (2021) “Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima”. Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019. Metodología: Diseño Descriptivo Correlacional No Experimental Transeccional. Población: 90 participantes. Recolección de datos: A

través de una encuesta, primeramente, se pidió el respectivo permiso a la Municipalidad Distrital. Instrumentos: El cuestionario de clima organizacional consta de seis dimensiones. Instrumentos de calidad de servicio. Se necesitará la validación de 3 magísteres, quienes evaluarán. Conclusiones: **1.** Existe una relación significativa de nivel medio entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019. En este sentido, los resultados revelaron una correlación positiva media, con un coeficiente de Rho de Spearman de 33% y un nivel de significancia de 0.001. Este hallazgo sugiere que, a medida que se fortalece un clima organizacional favorable dentro de la institución, se incrementa la eficacia en la atención al ciudadano, traduciéndose en una mejora perceptible del servicio prestado. **2.** Existe una relación significativa media entre la variable estructura organizacional y la calidad del servicio. El análisis estadístico mediante el coeficiente de Spearman arrojó una correlación positiva media de 31.6%, con una significancia estadística de 0.002. Estos resultados indican que una adecuada gestión de la estructura organizativa dentro de la Municipalidad incide directamente en la mejora del servicio, favoreciendo la satisfacción del usuario.

Eras (2021) "Clima Organizacional y Calidad del Servicio en Tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021". Objetivo General: Determinar el nivel de relación de las variables "clima organizacional" y "calidad del servicio" en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad de Zorritos. Metodología: Investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental - transaccional. Población: 135 trabajadores y 60 usuarios. Muestra: 60 usuarios. Instrumento: Cuestionario para recojo de información. Para la recolección de información se aplicaron encuestas dirigidas tanto al personal laboral como a los usuarios del servicio, con un total de cuestionarios aplicados a los trabajadores y a 60 usuarios. La metodología empleada corresponde al enfoque hipotético-deductivo, el cual se basa en la formulación de hipótesis que permiten aproximarse a posibles

soluciones al problema planteado, siendo estas contrastadas con los resultados obtenidos en el estudio. Principales conclusiones: **1.** El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de 0.674, lo que indica la existencia de una relación positiva y de magnitud moderada entre el clima organizacional y la calidad del servicio. Este resultado demuestra que existe coherencia entre ambas variables, confirmado la influencia del entorno organizacional en la prestación del servicio. **2.** Por otro lado, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.672 al analizar la relación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio, lo que también revela una correlación positiva moderada, evidenciando una conexión significativa entre el trato interno entre colaboradores y la calidad que los usuarios percibieron.

Vivanco (2020) "Comportamiento Organizacional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020". Objetivo General: Determinar la relación entre el "comportamiento organizacional" y la "calidad del servicio" en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020. Metodología: Diseño de la investigación, enfoque cuantitativo y cualitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, con un nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 400 personas, distribuidas en 245 usuarios que concurren a la Municipalidad y 155 trabajadores de la institución. A partir de esta población, se determinó una muestra de 197 participantes para la investigación. En cuanto a las técnicas, se empleó la técnica documental y el análisis de contenidos, además de la encuesta como principal método de recolección de información. Para ello, se diseñó un cuestionario estructurado de 20 preguntas por cada variable, considerando sus respectivas dimensiones. El cuestionario fue elaborado en escala de Likert de tres valores, aplicado tanto a la variable 1 como a la variable 2. Respecto al procesamiento de la información, tras la aplicación de los instrumentos, los datos recolectados fueron organizados y analizados mediante el software Microsoft Excel, lo que permitió la tabulación, presentación y análisis de los resultados.

Se identificó una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura durante el año 2020. El análisis estadístico mediante el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de 0.822, el cual, según la escala de Bisquerra, representa una correlación positiva alta. Este resultado indica que existe una fuerte vinculación entre ambas variables.

Sin embargo, el diagnóstico evidenció que la entidad presenta deficiencias en cuanto a las conductas individuales y grupales de su personal, así como una estructura organizacional que no resulta del todo eficiente. Estas condiciones repercuten directamente en la prestación del servicio, que se percibe como poco confiable, con limitada capacidad de respuesta y sin los niveles adecuados de seguridad requeridos. Asimismo, se observó una baja empatía en la atención y deficiencias en los elementos tangibles que conforman la experiencia del usuario.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES / REGIONALES

Saavedra y Sánchez (2022) “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022”. Esta investigación tuvo como propósito analizar la relación entre el “clima organizacional” y la “calidad del servicio” en la Municipalidad Distrital de Masisea, ubicada en la región Ucayali, durante el año 2022. El estudio se enmarca dentro del enfoque aplicado, con un nivel descriptivo y un diseño metodológico no experimental, de tipo transversal y correlacional. La población considerada para la evaluación del clima organizacional estuvo compuesta por 180 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 72 colaboradores. La población considerada para la evaluación de la calidad del servicio estuvo conformada por 200 usuarios que accedían a la Municipalidad en promedio por quincena, de los cuales se seleccionó una muestra de 75 participantes. La recolección de información se realizó mediante la aplicación de encuestas estructuradas. Posteriormente, los resultados fueron sometidos a la

prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación paramétrico de Pearson. El análisis arrojó un valor de correlación negativa débil de -0.014, acompañado de un nivel de significancia estadística de 0.455. Estos resultados evidencian que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali, durante el año 2022. En consecuencia, se concluye que la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores no tuvo incidencia directa en la valoración que los usuarios otorgaron a la calidad de los servicios brindados en dicho periodo. Este resultado sugiere que los componentes del clima organizacional, como la estructura, la autonomía, las relaciones interpersonales y el sistema de recompensas, no están siendo gestionados de forma adecuada, por lo que no contribuyen de manera efectiva a mejorar la calidad del servicio prestado. Principales conclusiones: Se constató una relación negativa débil (-0.014) y no significativa (0.455) entre el clima organizacional y la calidad del servicio en la mencionada entidad pública, lo que evidencia la falta de impacto de la gestión organizacional sobre la percepción y eficiencia del servicio. Las dimensiones evaluadas (estructura organizativa, nivel de autonomía, relaciones interpersonales y mecanismos de recompensa) no están generando condiciones propicias para fortalecer la calidad del servicio. Además, el 76% de los trabajadores encuestados señalaron que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio, lo cual refleja que, desde la perspectiva del personal, la Municipalidad no está administrando adecuadamente los factores clave que configuran un entorno organizacional saludable.

Barrueta (2021) "Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Gestión Municipal del Distrito de Conchamarca, Huánuco 2021". Objetivo: Determinar la relación entre el "clima organizacional" y la "calidad del servicio" en la gestión municipal. Método: Se llevó a cabo un estudio observacional de tipo correlacional, con la participación de 30 trabajadores del Municipio Distrital de Conchamarca. Para la recolección de datos se utilizaron dos escalas: una para evaluar el clima organizacional y otra para medir la calidad del servicio. El contraste de

hipótesis se realizó mediante el estadístico Rho de Spearman. Los hallazgos de la investigación revelaron que el 76,7% de los trabajadores municipales señalaron percibir una calidad de servicio elevada, mientras que el 73,3% consideraron que el clima organizacional era favorable. Se evidenció una correlación significativa entre ambas variables, con un valor $p=0,000$. Asimismo, la calidad del servicio mostró asociación con distintas dimensiones del clima organizacional, entre ellas: estructura ($p=0,000$), responsabilidad ($p=0,017$), recompensas ($p=0,000$), retos ($p=0,034$), relaciones interpersonales ($p=0,001$), cooperación ($0,013$), normas ($p=0,041$), conflicto ($p=0,000$) e identidad institucional ($p=0,004$). En síntesis, los resultados confirmaron que el clima organizacional guarda una relación directa y significativa con la calidad del servicio en la gestión municipal de Conchamarca, siendo particularmente relevantes las dimensiones de estructura y responsabilidad, que también presentaron valores de significancia estadística consistentes ($p=0,000$ y $p=0,017$, respectivamente).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Chavienato (2000), el clima organizacional influye directamente en las condiciones ambientales de la empresa y en la motivación que se brinda a los colaboradores, ya que estos elementos inciden de manera directa en el comportamiento que muestran los integrantes de dicha organización. El clima afecta las variaciones en la motivación de las personas, y existe una retroalimentación constante entre el estado emocional de los individuos y el entorno en el que se desenvuelven. Esta teoría se fundamenta en el modelo de Maslow, quien clasificó las necesidades humanas en dos grandes grupos: necesidades superiores e inferiores, relacionadas con los factores motivacionales e higiénicos.

Los factores de higiene hacen referencia a aquellos elementos del entorno laboral que requieren atención continua para prevenir la

insatisfacción, tales como las remuneraciones y otros incentivos, condiciones laborales apropiadas, seguridad en el empleo y una supervisión adecuada.

Douglas McGregor (1998), en su obra *“El lado humano de la empresa”*, analiza las teorías relacionadas con el comportamiento humano en el ámbito laboral y plantea dos enfoques contrapuestos: la teoría X y la Teoría Y. Según la Teoría X, el individuo promedio siente una aversión natural hacia el trabajo y tratará de evitarlo siempre que le sea posible (pp. 49-50). Por otro lado, la teoría propuesta por Rensis Likert (1968) es considerada una de las más completas y esclarecedoras respecto al estudio del clima organizacional. Su enfoque introduce el concepto de clima participativo, el cual, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, promueve tanto la efectividad como la organizacional, partiendo del principio de que la participación activa de los trabajadores constituye un factor clave en su motivación.

Tabla 1

Indicadores del Clima Organizacional

Nº	COMPONENTE	OBJETIVO
1	Organización del espacio.	Indicadores del Clima Laboral
2	Dimensiones.	
3	Equilibrio entre colaboración y privacidad.	
4	Iluminación.	
5	Temperatura.	
6	Ventilación.	
7	Volumen de ruidos.	
8	Seguridad de las instalaciones.	

Nota. La tabla nos muestra los componentes del clima Organizacional.

2.2.2. MOTIVACIÓN LABORAL

Espada (2006), sostiene que la motivación constituye un factor emocional esencial tanto para las personas en general como para los profesionales en particular. Estar motivado implica ejecutar las actividades cotidianas sin apatía ni esfuerzo excesivo. Mientras que para algunos el trabajo puede representar una carga o una obligación pesada, para otros se convierte en un estímulo, una fuente de energía e incluso

una forma de liberación personal.

Muchas personas encuentran en el entorno laboral un espacio donde canalizan sus frustraciones individuales o sociales, automotivándose en sus funciones al considerarlas el único medio para alcanzar autoestima, reconocimiento profesional y validación social. Existen casos en los que los individuos reciben un mayor nivel de valoración y respeto en su entorno laboral que en su propio hogar, lo que refleja la necesidad humana de buscar afecto y reafirmación personal, incluso fuera del núcleo familiar.

Delgado (1998), plantea que la motivación es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, optan por dirigir sus esfuerzos hacia el logro de ciertos objetivos, con el fin de satisfacer alguna necesidad. El grado de satisfacción alcanzado influye directamente en el nivel de esfuerzo que estarán dispuestas a ejercer en actividades futuras. Bajo esta perspectiva general, la motivación puede entenderse funcionalmente en relación con el contexto y las metas que se persigan, ya sea en ámbitos como la salud, la educación, entre otros. EN el contexto laboral, Robbins (1994) plantea que la motivación se entiende como la voluntad de una persona para desplegar un esfuerzo considerable con el fin de alcanzar los objetivos de la organización, esfuerzo que a su vez depende del nivel en que dicha acción le permita cubrir o satisfacer alguna necesidad personal.

Teorías de la Motivación Laboral

Campbell, Dunnette y otros (1979), clasifican las teorías motivacionales en dos grandes enfoques: Las teorías de contenido y las teorías de proceso. Las primeras se orientan a identificar los factores o componentes específicos que ayudan a motivar a las personas en su trabajo, considerando que todos los individuos poseen necesidades innatas, adquiridas o aprendidas. Por otro lado, las teorías de proceso se enfocan en explicar cómo se genera, dirige y mantiene el comportamiento en el ámbito laboral. 2) Según la categorización de

Locke (1986), las teorías de la motivación pueden agruparse en función de distintos fundamentos: aquellas centradas en los valores, en las necesidades, en el establecimiento de metas y en la percepción de la autoeficacia. 3) Por su parte, Kanfer (1992), propone un modelo heurístico que integra los distintos enfoques teóricos de la motivación, agrupándolos de acuerdo con los constructos que cada teoría considera como elementos centrales para explicar la conducta motivada en el trabajo. Este modelo permite una visión más amplia y estructurada de los diversos marcos teóricos existentes.

Autoestima

Maslow (1968) abordó las necesidades humanas y las organizó en diferentes niveles: supervivencia, seguridad, sentido de pertenencia, afecto, respeto, autoestima y autorrealización. Según este enfoque, las personas que alcanzan la autorrealización son aquellas que han logrado un elevado nivel de madurez, bienestar y satisfacción personal.

Productividad laboral

Según el INEGI (2016), la productividad laboral se entiende como la relación entre el volumen de producción alcanzado en un periodo determinado y las horas de trabajo invertidas, pudiendo medirse a través de la vinculación entre la producción, los ingresos o las ventas con el tiempo destinado a las labores. Este indicador constituye uno de los principales objetivos de la gestión administrativa y actualmente, tanto los gobiernos como el sector privado, reconocen la importancia de fortalecerla, dado que representa un elemento esencial para asegurar el éxito organizacional.

2.2.3. TRABAJO EN EQUIPO

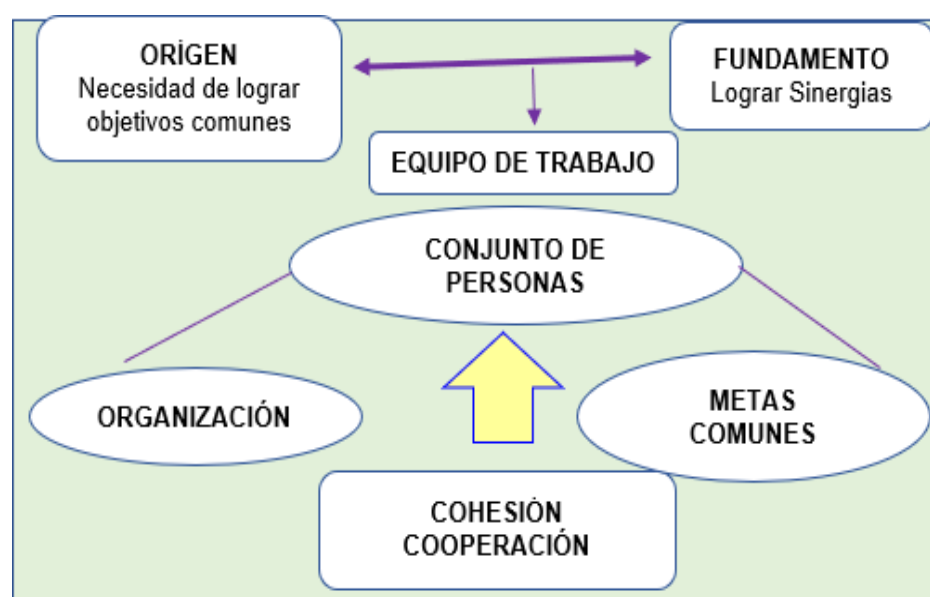
El trabajo en equipo se entiende como un como un conjunto de personas que interactúan entre sí de manera adaptativa, interdependiente y dinámica, orientando sus esfuerzos hacia el cumplimiento de un objetivo común (Salas, Burke y Cannon-Bowers,

2000). El trabajo colaborativo dentro de los equipos genera beneficios tanto a nivel individual como organizacional, ya que contribuye a obtener motivación y mayor satisfacción por parte de los empleados, además de fomentar una labor más eficiente y propicia para el desarrollo de soluciones innovadoras. Por ello, la relevancia de los equipos de trabajo ha adquirido mayor importancia en los últimos años (Delarue, Van Hootegeem, Procter y Burrridge, 2008).

Barroso (2014), sostiene que las ventajas competitivas surgen de empleados comprometidos que logran trabajar en equipo, generando sinergias entre sus miembros que se complementan, construyendo una simbiosis positiva que incrementa tanto la productividad como la satisfacción personal. Stoner (1996) define a un equipo como un grupo de personas que se interrelacionan para alcanzar un objetivo común. Por su parte, Koontz y Weihrich (1998) conceptualizan el equipo como un número limitado de individuos con habilidades complementarias, comprometidos con un mismo objetivo, una serie de metas operativas y un esquema de trabajo compartido por el cual todos asumen responsabilidad colectiva.

Figura 1

Trabajo en equipo



Nota. El gráfico representa los Elementos básicos del Trabajo en Equipo.

Eficiente desempeño laboral.

Robbins (2004) señala que uno de los principales fundamentales de la psicología del logro es que el establecimiento de metas impulsa el comportamiento y optimiza el rendimiento, ya que orienta la atención y energía de las personas hacia objetivos retadores. Por su parte, Chavienato (2004) define el desempeño como el comportamiento observable del individuo en su esfuerzo por alcanzar una meta específica, constituyendo así una estrategia personal dirigida al cumplimiento de un objetivo determinado.

Logro de Metas Organizacionales

Nichols (1984), plantea que la teoría de la meta de logro se basa en la concepción de que los individuos actúan como organismos orientados hacia metas, los cuales son impulsados racionalmente hacia objetivos definidos. Esta teoría sostiene que las metas personales incluyen el esfuerzo por demostrar competencia dentro de contextos de desempeño y en las oportunidades que se presenten. Además, reconoce que tanto la educación como el entorno familiar pueden influir significativamente en la formación y orientación de dichas metas.

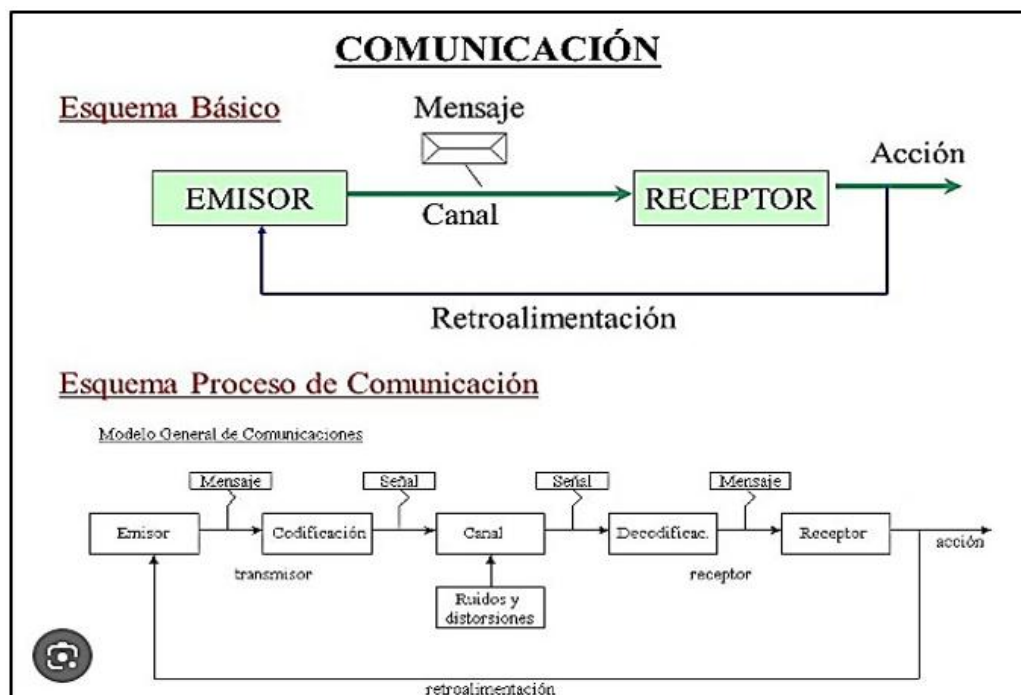
2.2.4. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional se fundamenta en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja, desarrollándose en dos dimensiones: la interna, vinculada a las interacciones entre los miembros de la organización, y la externa, relacionada con la conexión entre distintas organizaciones o con su entorno. Según Goldhaber (1986), la comunicación organizacional puede entenderse como el proceso de envío y recepción de mensajes al interior de una organización compleja, tanto en las relaciones internas de sus integrantes como en su interacción con otras entidades (p. 24). En la misma línea, Kreps (1995) sostiene que este proceso resulta fundamental, ya que permite a los miembros obtener información relevante sobre la organización y los cambios que en ella acontecen (p.

32). Diversos autores coinciden en señalar que la comunicación es un elemento consustancial a toda interacción humana y, por tanto, esencial para la existencia de cualquier organización. No es posible concebir una organización sin procesos comunicativos que la estructuren y sostengan.

Figura 2

Proceso de comunicación



Nota. El gráfico representa el esquema básico de comunicación y los procesos respectivos.

2.2.5. CONDICIONES LABORALES

De acuerdo con Chiavenato (2009), las condiciones laborales forman parte del entorno inmediato del trabajador y resultan clave para su nivel de motivación, satisfacción o descontento en el puesto. Explica que la motivación se fundamenta en dos dimensiones interrelacionadas: los factores higiénicos, vinculados al contexto de trabajo (infraestructura, ambiente físico, remuneraciones, beneficios, políticas internas, estilo de liderazgo, clima organizacional, vínculos jerárquicos, reglamentos, posibilidades de desarrollo y relaciones con colegas), y los factores motivacionales, asociados al contenido de las tareas y responsabilidades, que generan una satisfacción más sostenida e

impulsan una mayor productividad. En una línea similar, Neffa (2015) considera que las condiciones de empleo surgen de factores socio-técnicos que pueden atenuar o intensificar riesgos, incidiendo en elementos como la duración de la jornada, la organización del trabajo, los sistemas de pago, el impacto de los avances científicos y tecnológicos, así como en los procesos de capacitación necesarios para su aplicación. Además, intervienen en la provisión de mecanismos de prevención de riesgos laborales, el acceso a servicios de bienestar social ofrecidos por la empresa, la estabilidad contractual y las oportunidades de participación de los trabajadores en la gestión de la seguridad, incluyendo la presencia de comités mixtos de prevención.

Chavienato (2009) también define la higiene laboral como el conjunto de condiciones ambientales que buscan preservar la salud física y mental de los trabajadores. Desde una perspectiva física, el lugar de trabajo constituye el espacio central de intervención de la higiene laboral, cuyo objetivo es evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, la calidad del aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y el equipamiento utilizado.

Figura 3

Factores Psicosociales en el Trabajo



Nota. El gráfico representa las interacciones de los Factores Psicosociales en el trabajo.

Condiciones físicas de trabajo

Toro (2010) afirma que las condiciones físicas del trabajo engloban diversos elementos que conforman el ambiente laboral, entre ellos factores tecnológicos, sociales, económicos, organizativos e incluso personales. Dichas condiciones pueden volverse desfavorables cuando la organización atraviesa un proceso de crecimiento rápido y desordenado; si a ello se suma un aumento en la demanda y la ausencia de ajustes o mejoras estructurales, el resultado puede reflejarse en una disminución de la satisfacción de los empleados. Este tipo de situación puede darse en cualquier clase de organización, independientemente del sector o actividad económica.

Chavienato (2000) entiende la seguridad laboral como un conjunto de prácticas técnicas, formativas y psicológicas que buscan prevenir accidentes y eliminar situaciones de riesgo dentro del lugar de trabajo. Estas acciones, además, tienen como propósito generar conciencia en los colaboradores acerca de la relevancia de adoptar medidas preventivas. De manera complementaria, la higiene ocupacional se refiere a un sistema de normas y procedimientos orientados a preservar tanto la salud física como mental de los empleados frente a los peligros que puedan derivarse del entorno laboral. Su objetivo central es evitar la aparición de enfermedades ocupacionales mediante la evaluación de las condiciones del trabajo y la relación que existe entre el trabajador y su ambiente.

2.2.6. TEORÍAS SOBRE LA CALIDAD

Entre las principales teorías sobre la calidad se destacan los aportes de autores como Ishikawa, Crosby y Juran, cuyas propuestas han contribuido significativamente al desarrollo de la gestión de la calidad.

Ishikawa (2015) plantea que el control de la calidad consiste en realizar las tareas de manera correcta desde el inicio. Señala que este proceso se fundamenta en la capacitación continua en todos los niveles

de la organización y que resulta indispensable aplicar medidas correctivas adecuadas, pues sin ellas el control de calidad se reduce a un simple trámite formal. Entre sus contribuciones más destacadas se encuentra el diagrama causa-efecto, también denominado diagrama de espina de pescado, el cual facilita la representación gráfica de un problema de calidad y de sus posibles causas, lo que permite analizar e identificar los factores que influyen en los resultados obtenidos.

Crosby (2013) plantea que la base filosófica de su enfoque es la conformidad con los requisitos. Explica que la calidad se interrumpe cuando el diseño o el servicio no cumplen con las expectativas o las necesidades que espera el cliente. Considerando que el lenguaje de la alta dirección suele centrarse en términos financieros, argumenta que expresar el costo de la no conformidad en términos monetarios permite evidenciar con mayor claridad el impacto económico de los errores y enfocar la atención en la prevención.

Juran (2006), considerado uno de los principales referentes de la calidad en el siglo XX, es reconocido por haber incorporado la dimensión humana al concepto de calidad, ampliándolo más allá de su enfoque estadístico original. Propone un modelo integral denominado la Trilogía de Juran, que comprende tres procesos fundamentales: 1) Planificación de la calidad, orientada al diseño de procesos y productos que respondan a las necesidades del cliente; 2) Control de calidad, basado en el control estadístico de procesos (CEP), con el objetivo de mantener los procesos dentro de estándares definidos y proporcionar retroalimentación a la dirección para la toma de decisiones; y 3) Mejora de la calidad, enfocada en reducir la variabilidad de los procesos, mejorar las características de los productos y lograr mayores niveles de calidad a costos competitivos.

2.2.7. CALIDAD DE SERVICIO

Desde mediados de los años noventa, el sector de servicios ha experimentado un crecimiento acelerado, impulsado por el proceso de

globalización, el cual ha favorecido su modernización y expansión. Este desarrollo ha permitido la incorporación de diversos segmentos, tales como comidas rápidas, servicios de telecomunicaciones, servicios financieros, atención médica privada, entre otros. Como consecuencia, se ha generado un entorno de mayor competencia que ha obligado a las empresas de servicios a adoptar una actitud más proactiva y competitiva para mantener su posicionamiento y atraer nuevos mercados (Cobra, 2001:17).

Para Kotler, Amstrong, Cámara y Cruz (2004), la gestión de los negocios de servicios presenta mayores desafíos si se aplica únicamente el enfoque tradicional de comercialización, debido a que en estas organizaciones el cliente interactúa directamente no solo con el proveedor del servicio, sino también con el proceso de producción mismo. Por esta razón, la comercialización de servicios debe orientarse tanto hacia la mercadotecnia interna como hacia la mercadotecnia interactiva.

En esa línea, Zeithaml y Bitner (2002) señalan que los proveedores requieren tanto de recursos adecuados como de la motivación suficiente para brindar un servicio eficiente. Asimismo, destacan que la mercadotecnia interactiva pone énfasis en la calidad del contacto entre cliente y proveedor, de modo que la experiencia del usuario está determinada no solo por las habilidades del prestador, sino también por el nivel del servicio ofrecido.

Tabla 2

Componentes modelo para la gestión de la calidad del servicio.

Nº	COMPONENTE	OBJETIVO
1	Conocer las necesidades y expectativas de las personas.	Cliente
2	Identificar el valor del servicio.	
3	Fortalecer el servicio.	Usuario
4	Medir y analizar la calidad del servicio.	Consumidor

5 Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.

6 Cultura de calidad.

Nota. La tabla nos muestra los componentes según la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

2.2.8. CONFIABILIDAD DEL SERVICIO

Zeithaml y Bitner (2002) sostienen que la calidad es entendida por los clientes como un concepto con múltiples dimensiones, ya que su evaluación se construye a partir de la percepción conjunta de diferentes aspectos. En este sentido, identifican ocho dimensiones aplicables a bienes y servicios: el desempeño, las características, la confiabilidad, la adaptabilidad, la durabilidad, la utilidad, la estética y la percepción global de calidad, esta última vinculada a la imagen y prestigio del producto o servicio.

No obstante, algunos especialistas consideran que dichas dimensiones adquieren verdadero significado sólo cuando se aplican a categorías específicas de productos, como los bienes duraderos o los productos empacados.

En este marco, la fiabilidad o confiabilidad se entiende como la capacidad de cumplir con el servicio prometido de manera precisa y formal. Implica ejecutar correctamente el servicio desde la primera vez, demostrando conocimientos técnicos y competencias profesionales por parte de la organización. La confiabilidad también abarca el cumplimiento de los compromisos asumidos con el cliente en términos de entrega, ejecución del servicio, solución de inconvenientes y transparencia en los precios acordados.

2.2.9. SENSIBILIDAD DE LOS COLABORADORES HACIA LOS CLIENTES

El logro de una estrategia comercial eficaz depende de la habilidad de la empresa para crear un valor diferencial para el cliente, lo cual se consigue al equilibrar correctamente las expectativas de este con las

capacidades organizacionales. Drucker (2012) afirmó que la función principal de una empresa es crear clientes; esta idea evolucionó hacia la necesidad de satisfacerlos mediante respuestas válidas a sus necesidades, y hoy se enfatiza no solo en identificar sus necesidades actuales y futuras, sino incluso anticiparlas para satisfacer plenamente sus expectativas.

En la actualidad, uno de los objetivos estratégicos prioritarios es la fidelización del cliente. Para lograrlo, las empresas deben fortalecer dos pilares fundamentales: el marketing relacional, que implica mantener vínculos sólidos y duraderos con los clientes, y la gestión del valor percibido, que requiere ofrecer una propuesta de valor claramente superior a la de los competidores.

La interacción entre las organizaciones y sus clientes ha dado lugar a diversas estrategias orientadas al fortalecimiento de estas relaciones, originando conceptos clave como la propuesta de valor, la satisfacción del cliente y la fidelización, junto con los mecanismos para su medición. A continuación, se desarrollan estos conceptos fundamentales de valor, fidelización y satisfacción, así como su adecuada aplicación en los procesos de gestión empresarial.

2.2.10. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

Shewhart (1965), concibe el aseguramiento de la calidad como el conjunto de medidas que aplican las empresas para ofrecer a los consumidores bienes y servicios alineados con los niveles de calidad esperados. La adopción de este sistema brinda confianza tanto a las organizaciones como a sus clientes, ya que garantiza el cumplimiento de los estándares definidos. Para lograrlo, se recurre a normas de calidad integradas en un sistema que abarca la planificación, gestión y control de todos los procesos implicados. Este enfoque implica la realización de auditorías para verificar que se estén cumpliendo los estándares de calidad, asegurando que los productos y servicios satisfagan los requisitos mínimos establecidos. Para lograrlo, las

empresas deben seguir un conjunto de acciones previamente planificadas, sistematizadas e implementadas como normas obligatorias en todos los niveles organizacionales.

El aseguramiento de la calidad requiere que cada proceso esté correctamente documentado, lo cual implica planificar, definir responsabilidades, registrar los resultados y aplicar controles internos de verificación, con el fin de garantizar la trazabilidad y promover la mejora continua en todas las etapas del proceso productivo.

2.2.11. EMPATÍA DE LOS COLABORADORES

La empatía es una habilidad fundamental que impulsa a las personas a brindarse apoyo mutuo. Se asocia comúnmente con el afecto, la preocupación por los demás y la disposición a colaborar. Desarrollar la capacidad de ponerse en el lugar del otro es esencial para establecer vínculos significativos. Una persona empática es aquella que logra identificarse con los sentimientos y circunstancias de otra, lo cual requiere saber escuchar, comprender emociones ajenas y mantener una actitud respetuosa y receptiva. Esta capacidad implica comprender el mundo interior del otro (sus pensamientos, emociones y necesidades) sin apropiarse de ellos.

Vista como un valor, la empatía promueve la colaboración y el entendimiento entre las personas, generando relaciones más sólidas y constructivas. Permite acompañar emocionalmente a quienes atraviesan situaciones difíciles, comprendiendo sus estados sin emitir juicios ni imponer soluciones.

En el ámbito del servicio al cliente, la empatía es clave para establecer conexiones genuinas. Escuchar activamente, con atención y cordialidad, representa una de las formas más efectivas de vincularse con el otro. Este tipo de escucha, ya sea en comunicación presencial, en línea, sincrónica o asincrónica, implica evitar actitudes que puedan dañar la interacción. En particular, en la atención al cliente, la empatía puede manifestarse mediante acciones concretas, tales como prestar

atención sin interrumpir, identificar correctamente los problemas del usuario y responder con comprensión, generando así una experiencia de atención más humana y efectiva.

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ha. Existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.

H0. No existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1. La motivación laboral se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.

HE2. El trabajo en equipo se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.

HE3. La comunicación organizacional se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.

HE4. Las condiciones laborales se relacionan de manera positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Chavienato (2000), el clima organizacional influye directamente en las condiciones ambientales de la empresa y en la motivación que se brinda a los colaboradores, ya que estos elementos inciden de manera en el comportamiento que muestran los integrantes de dicha organización, el clima afecta las variaciones en la motivación de las personas	García Bedoya (1997) plantea que existen tres enfoques principales para evaluar el clima organizacional. El primero consiste en observar el comportamiento y el desempeño de los colaboradores dentro de su entorno laboral. El segundo enfoque se basa en la realización de entrevistas directas con los trabajadores, permitiendo obtener información cualitativa de sus percepciones. Finalmente, el tercer método y el más comúnmente utilizado, es la aplicación de encuestas dirigidas a todos los miembros de la organización, con el fin de recopilar datos estructurados sobre su percepción del ambiente laboral.	Motivación Laboral	Autoestima	1. ¿Los trabajadores de la empresa trabajan motivados?
				Ambiente Laboral	2. ¿Los trabajadores son cordiales en sus relaciones con los usuarios de la empresa?
			Trabajo en equipo	Desempeño	3. ¿El desempeño de los trabajadores es de lo mejor en la empresa?
				Metas	4. ¿Los colaboradores trabajan en equipo para solucionar los reclamos de los usuarios?
			Comunicación Organizacional	Eficiencia de Canales	5. ¿La comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa?
				Mensajes Efectivos	6. ¿La comunicación de los trabajadores con los usuarios es efectiva; ¿es decir, es clara y precisa?
			Condiciones Laborales	Condiciones Físicas	7. ¿Las condiciones físicas en las áreas de trabajo de la empresa son las más adecuadas?
				Seguridad Laboral	8. ¿Las condiciones de Seguridad Laboral (pasillos, escaleras, etc.) son las más adecuadas?

DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	Según Kotler (2004), la calidad de servicio depende de la interacción del cliente proveedor y el proceso de producción mismo, por esta razón la comercialización se debe orientarse a la mercadotecnia interna como hacia la mercadotecnia interactiva	Yoon y Cheon (2020) sostienen que la calidad de servicio representa una evaluación que realiza el usuario respecto al desempeño del servicio recibido. Esta implica, fundamentalmente, la ausencia de errores durante su prestación, lo que permite generar una percepción positiva en el cliente sobre la eficiencia y efectividad del servicio brindado.	Confiabilidad de la empresa	% de garantía del servicio	9. ¿La empresa brinda garantía en el servicio a los usuarios?
			Sensibilidad de los colaboradores	% de cumplimiento de solución de reclamos	10. ¿La empresa cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables?
				Transmitir confianza al usuario	11. ¿La empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios?
			Aseguramiento de la calidad	Interés en involucrarse en los problemas	12. ¿Los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos de los usuarios?
				% de eficacia en la solución de reclamos	13. ¿Los trabajadores son eficaces en la solución de reclamos de los usuarios?
			Empatía de los colaboradores	% de clientes satisfechos	14. ¿Está satisfecho con el servicio que brinda la empresa como usuario?
				Grado de interés en solucionar el reclamo	15. ¿Los trabajadores tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios?
				Comprensión específica de las necesidades	16. ¿Los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo aplicada. Según Murillo (2008), este tipo de investigación, también conocida como investigación práctica, se caracteriza por enfocarse en la utilización de los conocimientos previamente adquiridos, al mismo tiempo que permite generar nuevos saberes a partir de la implementación y sistematización de la experiencia práctica sustentada en la investigación.

3.2. ENFOQUE

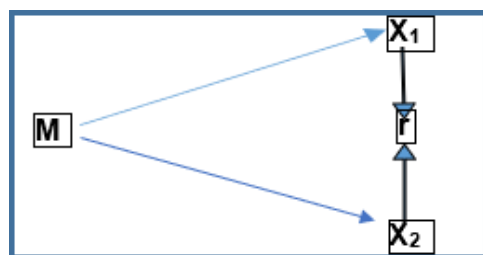
Cuantitativo, se recopilaron y analizaron datos obtenidos en la encuesta, lo que implicó el uso de herramientas informáticas para obtener resultados, a través de la medición numérica y el análisis estadístico. Supo y Zacarías (2020) este enfoque cuantifica comportamientos o variables de investigación a partir de los instrumentos que recolectan los datos y hacen uso de la estadística para alcanzar los objetivos.

3.3. ALCANCE O NIVEL

El presente estudio es de nivel correlacional, ya que tiene como finalidad analizar la relación existente entre dos o más variables. De acuerdo con Hernández et al. (2023), las investigaciones cuantitativas de tipo correlacional permiten medir el grado de asociación entre las variables involucradas, sin manipularlas, con el objetivo de determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre ellas.

3.4. DISEÑO

No experimental-transversal-correlacional. Hernández y Mendoza (2018), en este tipo de diseño no realiza ningún experimento, y tiene como fin describir la relación entre variables en un intervalo específico.



Donde:

M: Muestra

X1: Variable clima organizacional

X2: Variable calidad de servicio

r: Relación X1 y X2

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. POBLACIÓN

La empresa en la sede Ica tiene 50 214 usuarios. Ñaupas et al. (2018), la población es el total de las unidades de estudio que presenta una investigación de características idénticas y son accesibles.

3.5.2. MUESTRA

La investigación utilizó un muestreo probabilístico. Según Hernández y Mendoza (2018), en este tipo de muestreo todas las unidades de estudio tienen la misma posibilidad de ser elegidas.

Asimismo, la muestra estuvo conformada por 381 usuarios de la Entidad. Según Ñaupas et al. (2018), la muestra viene a ser una parte representativa del universo sujeto a investigación.

Para determinar el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 x p x q x N}{N x e^2 + Z^2 x p x q}$$

$N = 50\ 214$	Población estimada de clientes por mes
$Z = 1.96$	Nivel de confianza de 0.95
$p = 0.5$	Proporción estimada
$q = 0.5$	Probabilidad desfavorable
$e = 0.05$	Margen de error

$$n = 381$$

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó la encuesta, según Silvestre y Huamán, (2019), consiste en recabar información de la población participante de la investigación, permitiendo cuantificar las variables, y permite recolectar información para cuantificar el problema.

3.6.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento para la recolección de datos. Según Kohan (2004), las escalas tipo Likert, ampliamente difundidas desde las primeras décadas del siglo XX, han gozado de gran aceptación y sus fundamentos han sido utilizados en la elaboración de numerosos instrumentos de evaluación, especialmente en el ámbito psicológico, debido a que presentan una adecuada capacidad para realizar las mediciones de percepciones, actitudes y opiniones de forma sistemática

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos de confidencialidad, anonimato, respeto y participación voluntaria. Los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio y el uso académico de la información recopilada.

Asimismo, los datos fueron tratados de manera objetiva y reservada, evitando la identificación de los participantes. Finalmente, se respetó la propiedad intelectual mediante la correcta citación de las fuentes consultadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

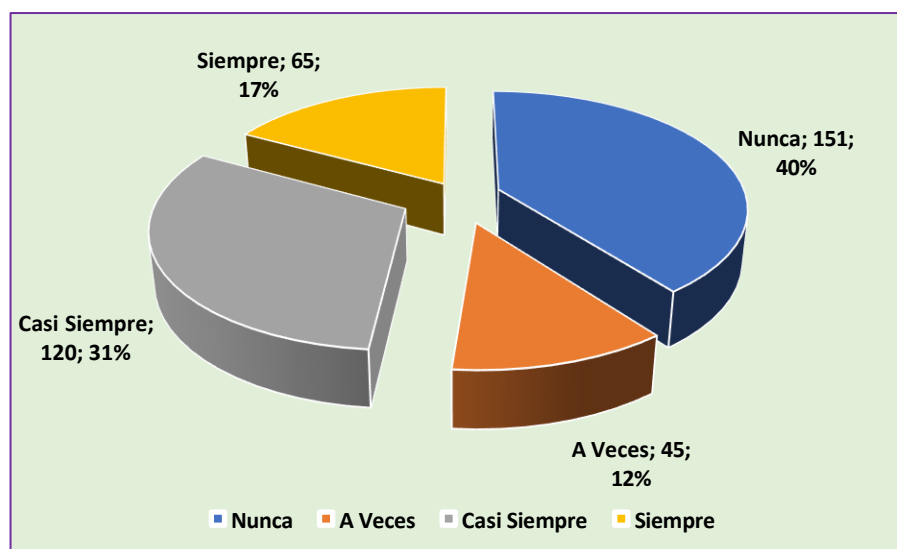
Tabla 3

¿Los trabajadores de la empresa trabajan motivados?

OPINIÓN	Fi	%
Nunca	151	40
A Veces	45	12
Casi Siempre	120	31
Siempre	65	17
Total	381	100

Figura 4

¿Los trabajadores de la empresa trabajan motivados?



Interpretación:

Preguntamos a los entrevistados si perciben que los trabajadores de la empresa trabajan motivados. Las respuestas fueron: nunca 40%, a veces 12%, casi siempre 31%, siempre 17%. La mayoría (40%) distinguen que los colaboradores de la empresa están desmotivados al realizar sus funciones. Sólo el 17% refieren que los colaboradores trabajan motivados.

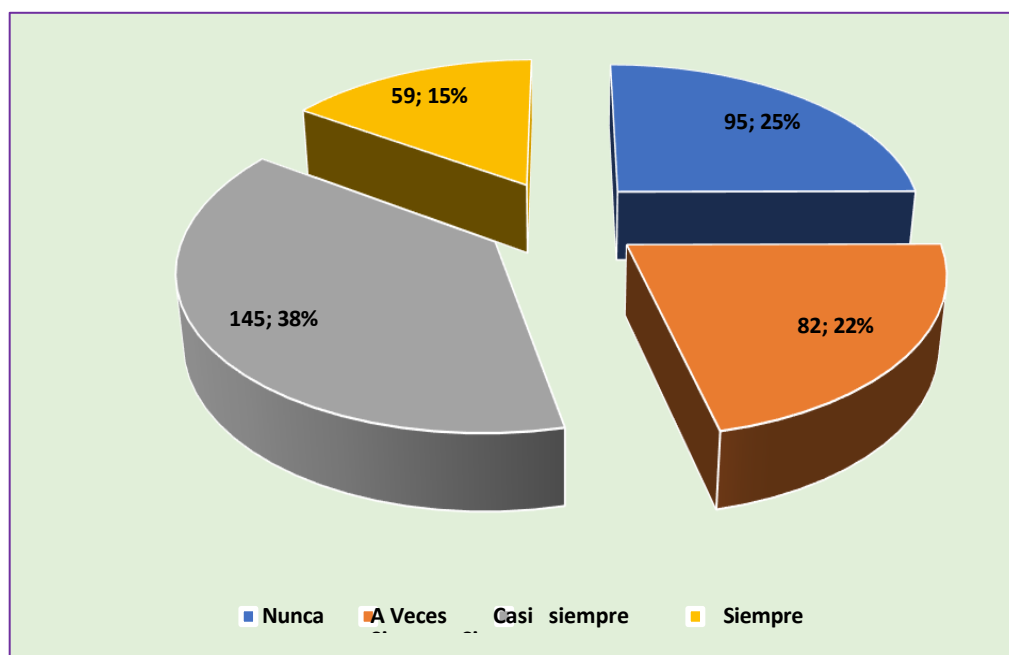
Tabla 4

¿Los trabajadores son cordiales en sus relaciones con los usuarios de la empresa?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	95	25
A Veces	82	22
Casi Siempre	145	38
Siempre	59	15
Total	381	100

Figura 5

¿Los trabajadores son cordiales en sus relaciones con los usuarios de la empresa?



Interpretación:

Interrogamos a los encuestados si los trabajadores de la empresa son cordiales en sus relaciones con los usuarios. Las opiniones fueron: nunca 25%, a veces 22%, casi siempre 38%, siempre 15%.

La mayoría (38%) opinaron que los colaboradores de la empresa son cordiales casi siempre en sus relaciones con los usuarios. Es un dato muy importante para la imagen de la empresa.

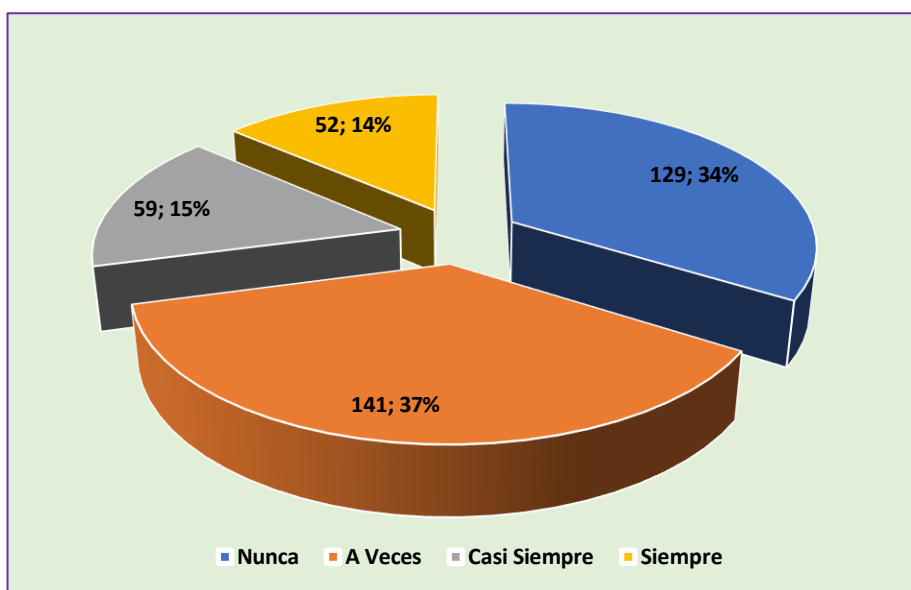
Tabla 5

¿El desempeño de los trabajadores es de lo mejor en la empresa?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	129	34
A Veces	141	37
Casi Siempre	59	15
Siempre	52	14
Total	381	136

Figura 6

¿El desempeño de los trabajadores es de lo mejor en la empresa?



Interpretación:

Inquirimos a los encuestados si el desempeño de los trabajadores es de lo mejor en la empresa. Las respuestas fueron: nunca 34%, a veces 37%, casi siempre 15%, siempre 14%.

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados (37%) señalaron que el desempeño de los trabajadores es de lo mejor en la empresa. Sólo el 14% señalaron: siempre.

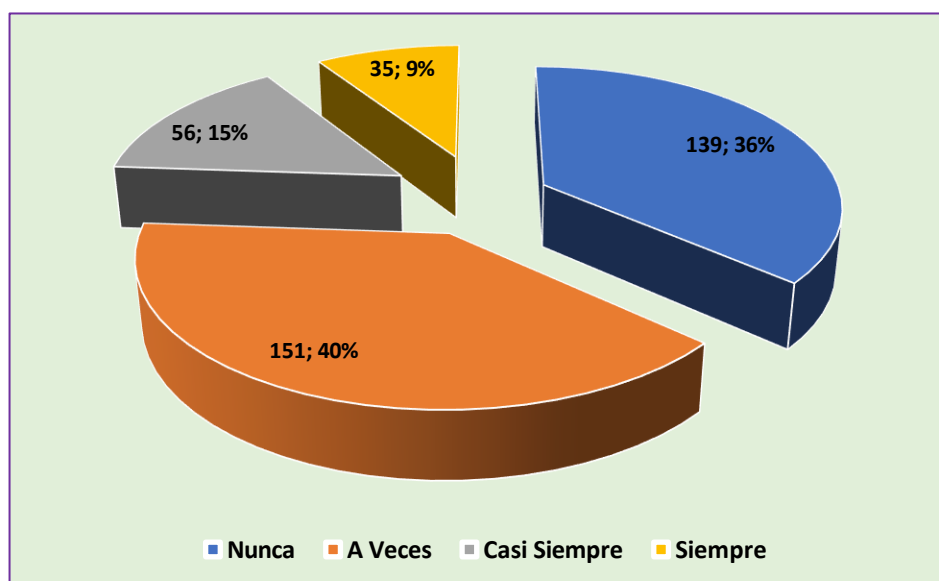
Tabla 6

¿Los trabajadores de la empresa trabajan en equipo para solucionar reclamos de los usuarios?

OPINIÓN	Fi	%
Nunca	139	36
A Veces	151	40
Casi Siempre	56	15
Siempre	35	9
Total	381	100

Figura 7

¿Los trabajadores de la empresa trabajan en equipo para solucionar reclamos de los usuarios?



Interpretación:

Indagamos entre los usuarios entrevistados si los trabajadores de la empresa laboran en función a los propósitos de los usuarios. La impresión de ellos fue: nunca 36%, a veces 40%, casi siempre 15%, siempre 9%.

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados (40%) determinaron que los trabajadores de la empresa laboran en función a los propósitos de los usuarios. Sólo el 9% respondió “siempre”.

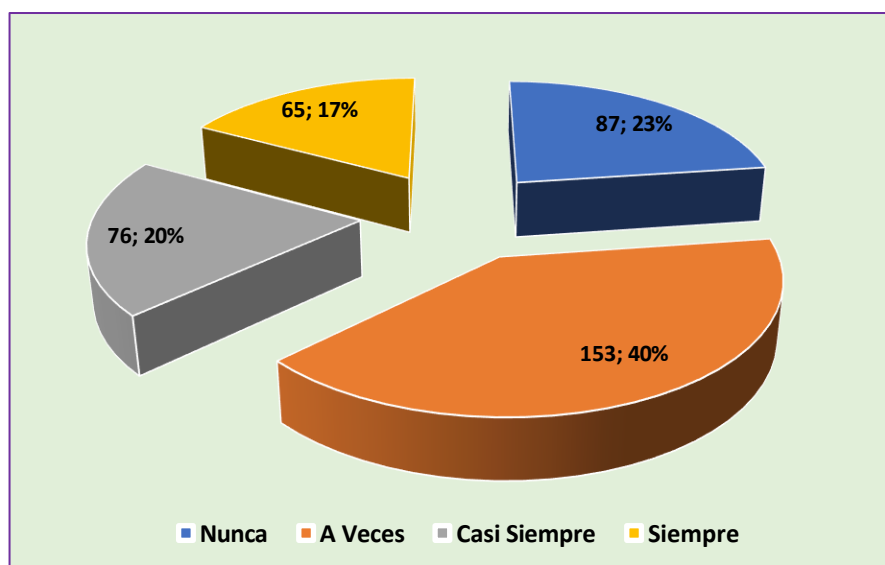
Tabla 7

¿La comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	87	23
A Veces	153	40
Casi Siempre	76	20
Siempre	65	17
Total	381	100

Figura 8

¿La comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa?



Interpretación:

Averiguamos entre los usuarios entrevistados si la comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa. Sus impresiones fueron: nunca 23%, a veces 40%, casi siempre 20%, siempre 17%. El mayor porcentaje de los usuarios encuestados (40%) determinaron que la comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa. Un minúsculo 17% respondió “siempre”.

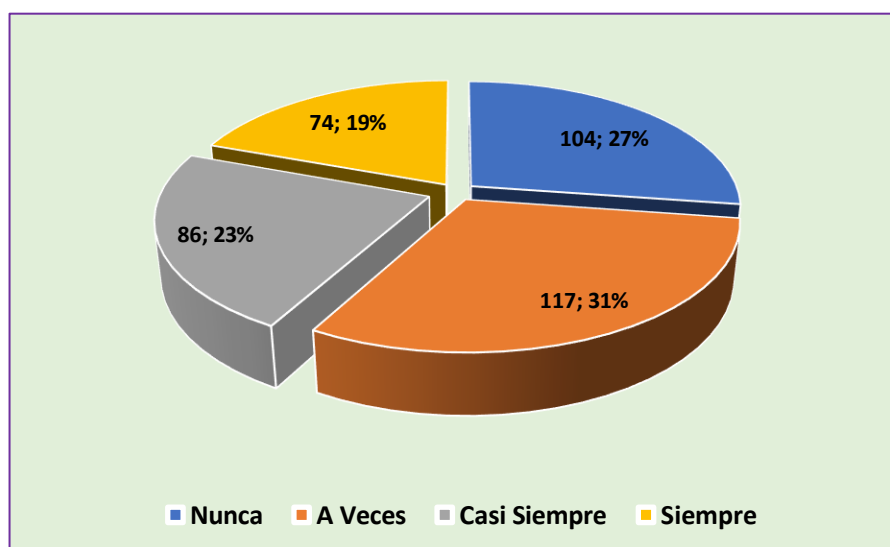
Tabla 8

¿La comunicación de los trabajadores con los usuarios es efectiva, es decir es clara y precisa?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	104	27
A Veces	117	31
Casi Siempre	86	23
Siempre	74	19
Total	381	100

Figura 9

¿ La comunicación de los trabajadores con los usuarios es efectiva, es decir es clara y precisa?



Interpretación:

Sondeamos entre los usuarios entrevistados si la comunicación de los trabajadores con los usuarios es efectiva, es decir es clara y precisa. Sus impresiones fueron: nunca 27%, a veces 31%, casi siempre 23%, siempre 19%. El mayor porcentaje de los usuarios encuestados (31%) determinaron que la comunicación de los trabajadores es efectiva, es decir es clara y precisa. Un reducido 19% respondió “siempre”.

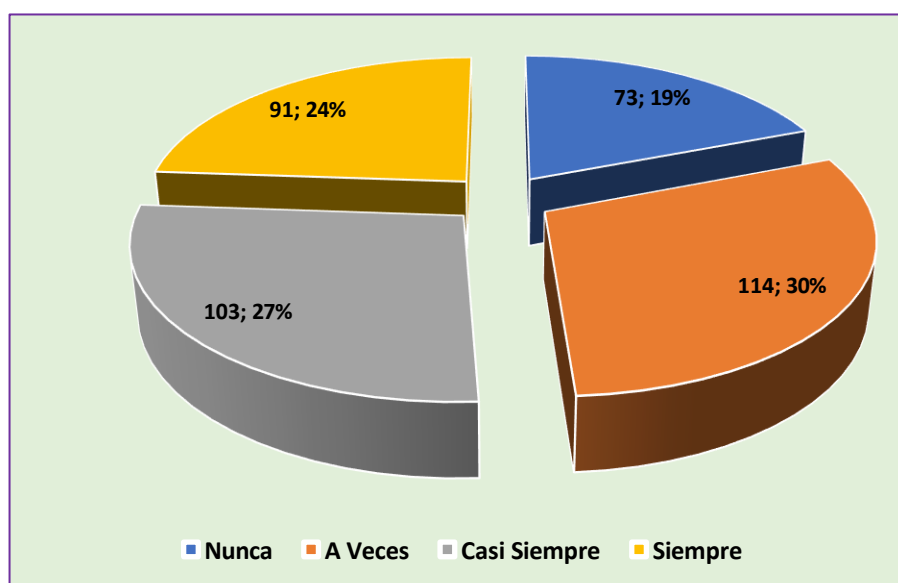
Tabla 9

¿Las Condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, etc.), están adecuadas?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	73	19
A Veces	114	30
Casi Siempre	103	27
Siempre	91	24
Total	381	100

Figura 10

¿Las Condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, etc.), están adecuadas?



Interpretación:

Sondeamos entre los usuarios entrevistados si las condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, etc), están adecuadas. Sus apreciaciones fueron: nunca 19%, a veces 30%, casi siempre 27%, siempre 24%. El mayor porcentaje de los usuarios encuestados (30%) determinaron que las condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, etc.), son adecuadas. Un minoritario 19% respondió “nunca”.

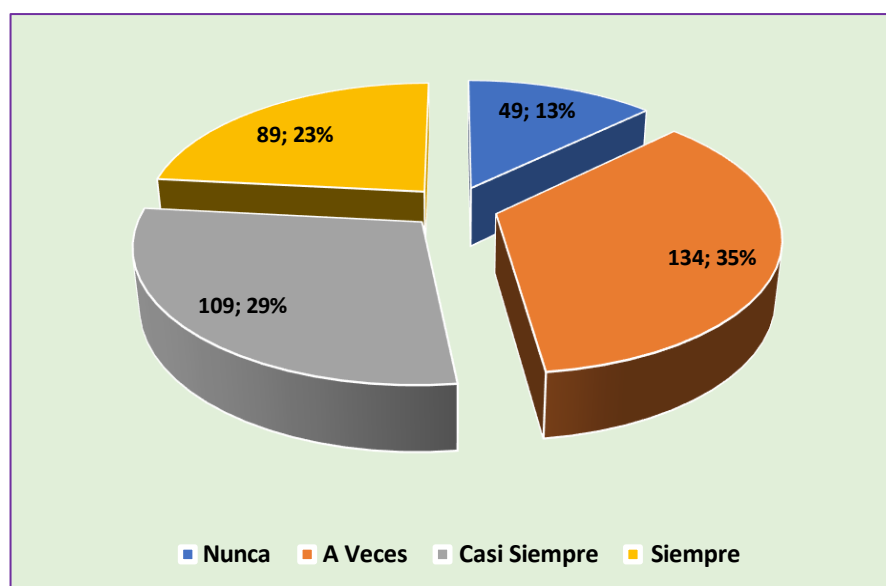
Tabla 10

¿Las Condiciones de Seguridad Laboral (pasillos, escaleras, etc.), son adecuadas?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	49	13
A Veces	134	35
Casi Siempre	109	29
Siempre	89	23
Total	381	100

Figura 11

¿Las Condiciones de Seguridad Laboral (pasillos, escaleras, etc.), son adecuadas?

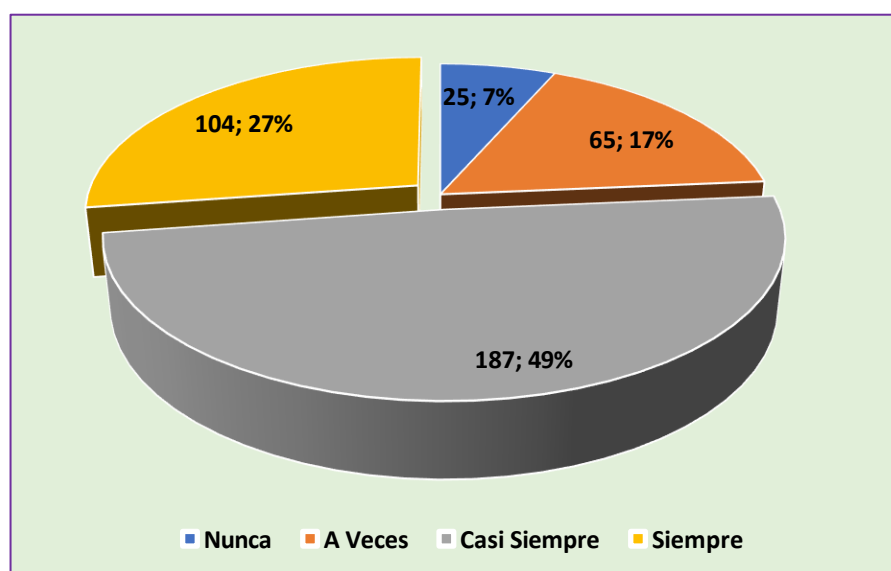


Interpretación:

Exploramos entre los usuarios entrevistados si las condiciones de Seguridad Laboral (pasillos, escaleras, etc.), son adecuadas. Sus respuestas fueron: nunca 13%, a veces 35%, casi siempre 29%, siempre 23%. La mayor parte de los usuarios encuestados (35%) determinaron que las condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, etc.), a veces son adecuadas. Un minoritario 13% respondieron que nunca son adecuados los pasillos, escaleras, etc.

Tabla 11*¿La empresa brinda garantía del servicio a los usuarios?*

OPINIÓN	FI	%
Nunca	25	7
A Veces	65	17
Casi Siempre	187	49
Siempre	104	27
Total	381	100

Figura 12*¿La empresa brinda garantía del servicio a los usuarios?***Interpretación:**

Examinamos entre los usuarios entrevistados si la empresa brinda garantía del servicio a los usuarios. Sus afirmaciones fueron: nunca 7%, a veces 17%, casi siempre 49%, siempre 27%. La mayor parte de los usuarios encuestados (49%) determinaron que casi siempre la empresa brinda garantía del servicio a los usuarios.

Un minoritario 7% respondieron que la empresa nunca brinda garantía del servicio a los usuarios. Porcentaje bajo, pero de todas maneras tener en cuenta en la empresa.

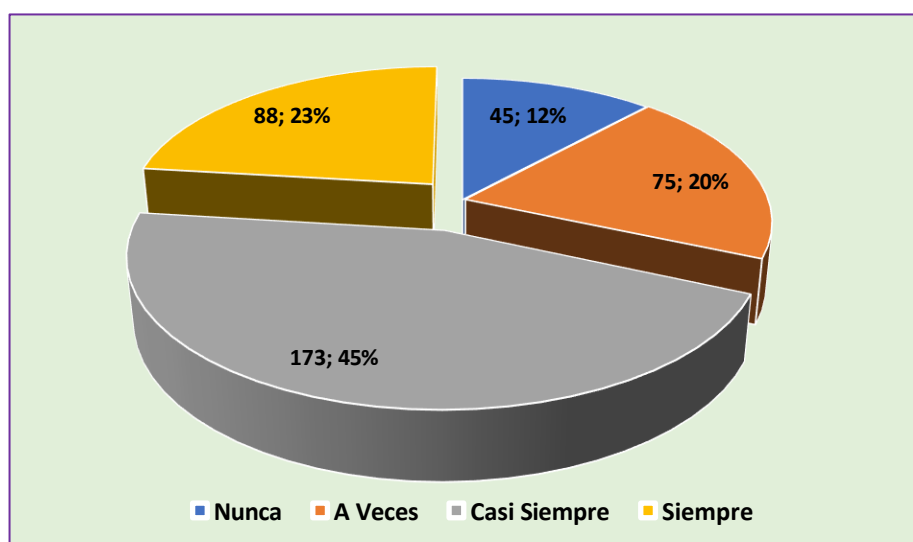
Tabla 12

¿La empresa cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	45	12
A Veces	75	20
Casi Siempre	173	45
Siempre	88	23
Total	381	100

Figura 13

¿La empresa cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables?



Interpretación:

Sondeamos entre los usuarios entrevistados si la empresa cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables. Sus respuestas fueron: nunca 12%, a veces 20%, casi siempre 45%, siempre 23%. La mayor parte de los usuarios encuestados (45%) determinaron que casi siempre la empresa cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables. Un reducido 12% respondieron que la empresa nunca cumple con la solución de reclamos a los usuarios en tiempos razonables, porcentaje bajo, pero ha de tenerse en cuenta en la empresa.

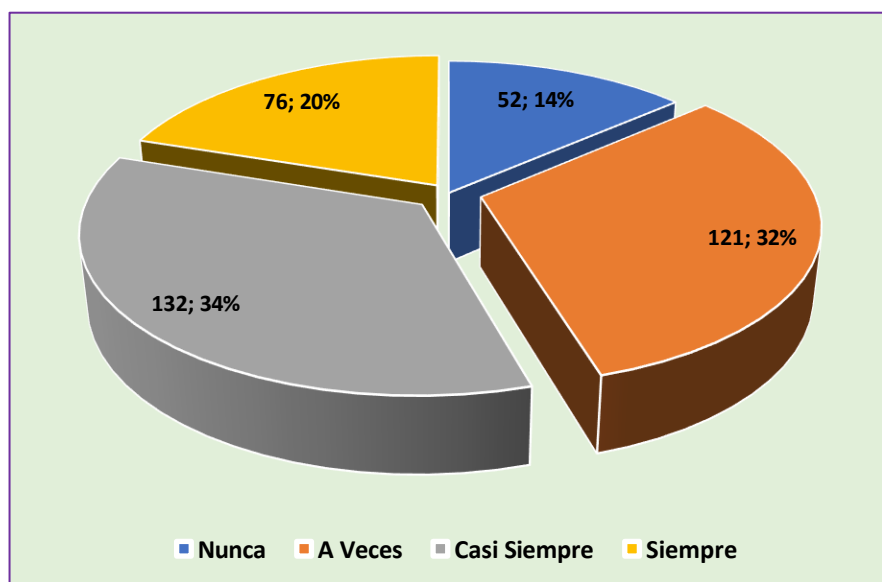
Tabla 13

¿La empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	52	14
A Veces	121	32
Casi Siempre	132	34
Siempre	76	20
Total	381	100

Figura 14

¿La empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios?



Interpretación:

Averiguamos entre los usuarios entrevistados si la empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios. Sus apreciaciones respuestas fueron: nunca 14%, a veces 32%, casi siempre 34%, siempre 20%. La mayor parte de los usuarios encuestados (34%) determinaron que casi siempre la empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios. Un reducido 14% respondieron que la empresa nunca genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios.

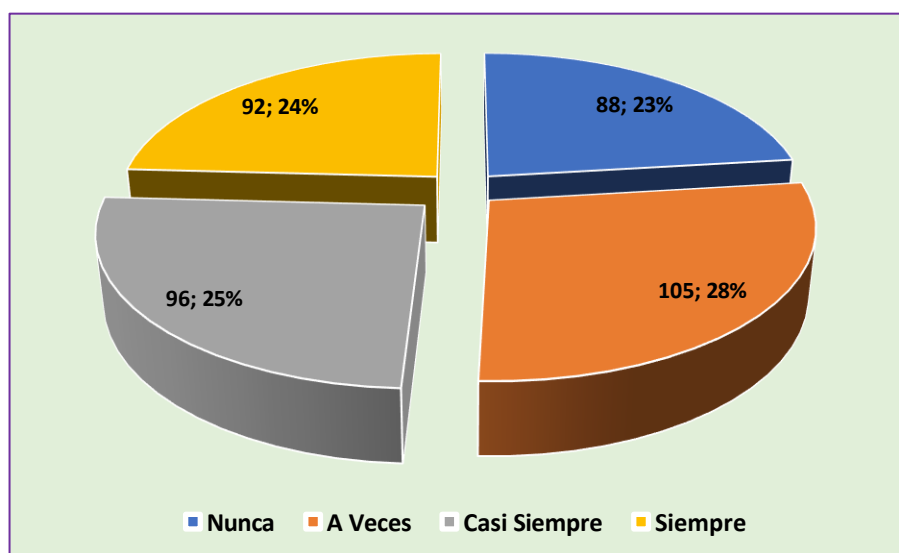
Tabla 14

¿Los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos de los usuarios?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	88	23
A Veces	105	28
Casi Siempre	96	25
Siempre	92	24
Total	381	100

Figura 15

¿Los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos de los usuarios?



Interpretación:

Investigamos entre los usuarios si los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos de ellos. Sus apreciaciones fueron: nunca 23%, a veces 28%, casi siempre 25%, siempre 24%. La mayor parte de los usuarios encuestados (28%) determinaron que a veces los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos. Un importante 23% respondieron que nunca.

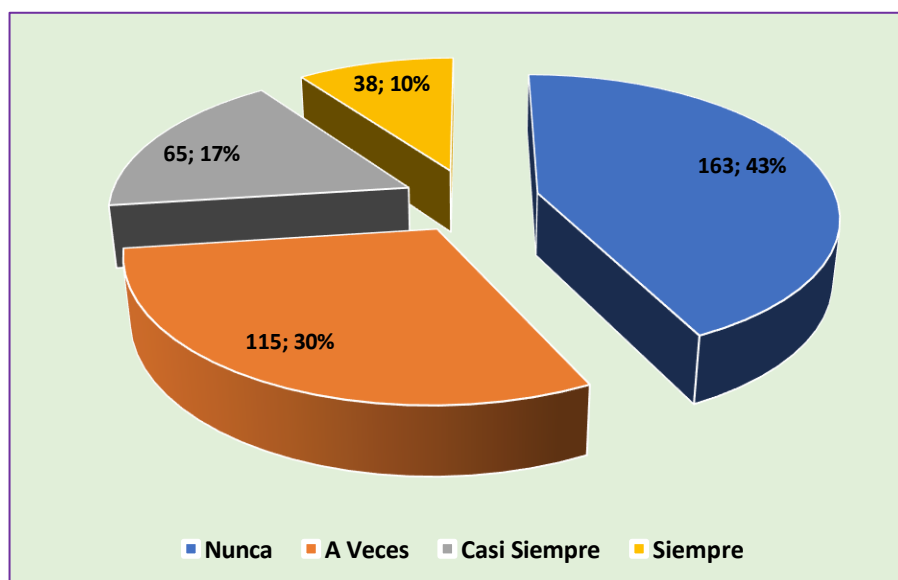
Tabla 15

¿Los trabajadores son eficaces en la solución de reclamos de los usuarios?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	163	43
A Veces	115	30
Casi Siempre	65	17
Siempre	38	10
Total	381	100

Figura 16

¿Los trabajadores son eficaces en la solución de reclamos de los usuarios?



Interpretación:

Interrogamos entre los usuarios encuestados si los trabajadores son eficaces en la solución de reclamos. Sus valoraciones fueron: nunca 43%, a veces 30%, casi siempre 17%, siempre 10%. La mayor parte de los usuarios encuestados (43%) determinaron que los trabajadores no son eficaces en la solución de reclamos de los usuarios. Un escaso 10% respondieron que “siempre”.

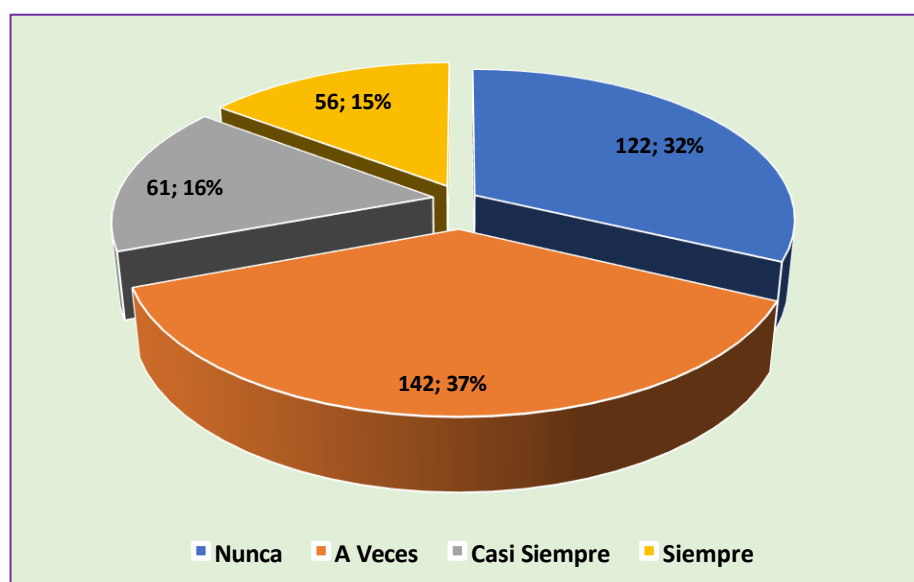
Tabla 16

¿Está satisfecho con el servicio que brinda la empresa como usuario?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	122	32
A Veces	142	37
Casi Siempre	61	16
Siempre	56	15
Total	381	100

Figura 17

¿Está satisfecho con el servicio que brinda la empresa como usuario?



Interpretación:

Interrogamos a los usuarios encuestados si están satisfecho con el servicio que brinda la empresa como usuarios. Sus valoraciones fueron: nunca 32%, a veces 37%, casi siempre 16%, siempre 15%. La mayor parte de los usuarios encuestados (37%) determinaron que sólo a veces *están* satisfechos como usuarios con el servicio que brinda la empresa. Un escaso 15% respondieron que “siempre”.

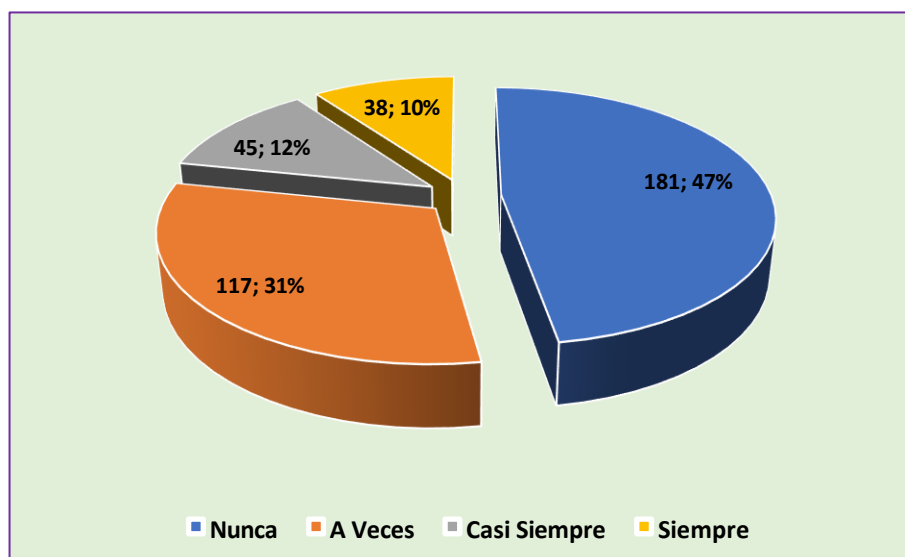
Tabla 17

¿Los trabajadores tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	181	47
A Veces	117	31
Casi Siempre	45	12
Siempre	38	10
Total	381	100

Figura 18

¿Los trabajadores tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios?



Interpretación:

Preguntamos a los usuarios encuestados si los colaboradores de la empresa tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios. Sus opiniones fueron: nunca 47%, a veces 31%, casi siempre 12%, siempre 10%. La mayor parte de los usuarios encuestados (47%) determinaron que nunca los trabajadores tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios. Un mínimo 10% respondieron que “siempre”.

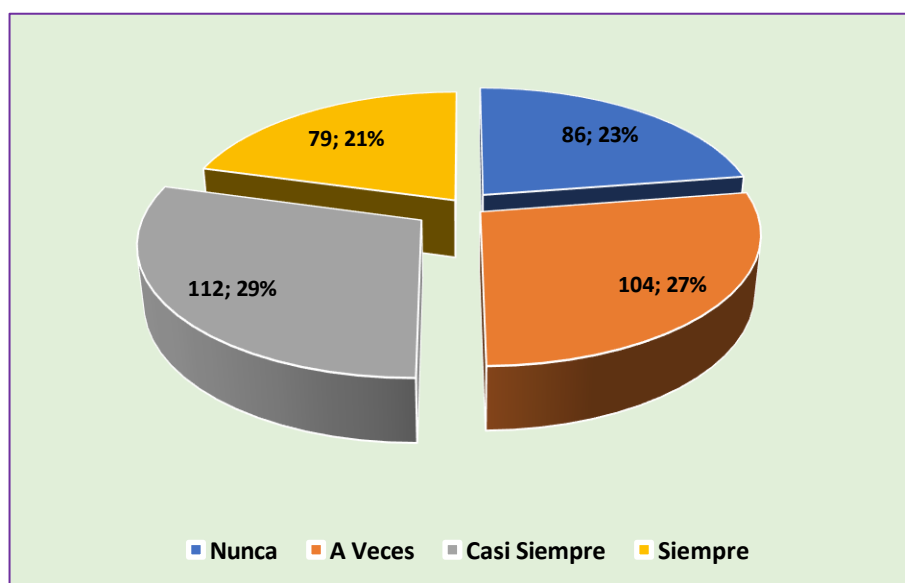
Tabla 18

¿Los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios?

OPINIÓN	FI	%
Nunca	86	23
A Veces	104	27
Casi Siempre	112	29
Siempre	79	21
Total	381	100

Figura 19

¿Los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios?



Interpretación:

Examinamos entre los usuarios encuestados si los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios. Sus repuestas fueron: nunca 23%, a veces 27%, casi siempre 29%, siempre 21%. La mayor parte de los usuarios encuestados (29%) determinaron que los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios casi siempre. Un considerable 21% respondieron que “siempre”.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

Tabla 19

Correlación entre la calidad de servicio con el clima organizacional

		Clima organizacional	Calidad de servicio
Clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	381	381
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	381	381

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Los resultados obtenidos en relación con el objetivo general evidencian un coeficiente de correlación de 0,824 entre las dos variables analizadas, lo que indica la presencia de una asociación fuerte y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Asimismo, el nivel de significancia alcanzado fue de $p < 0,05$; en consecuencia, se valida la hipótesis general que plantea la existencia de correlación entre dichas variables.

4.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

OE1: Determinar cómo se relaciona la motivación laboral con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

Tabla 20*Correlación entre motivación laboral con la calidad de servicio*

		Motivación laboral	Calidad de servicio
Motivación laboral	Correlación de Spearman	1	,711**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	381	381
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,711**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	381	381

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

Respecto al primer objetivo específico, el análisis arrojó un coeficiente de correlación de 0,711, lo que refleja una relación significativa entre la dimensión evaluada y la variable considerada. Este hallazgo demuestra una conexión sólida entre la motivación laboral y la calidad de servicio.

Asimismo, al obtenerse un valor de significancia de $p < 0,05$, se respalda la hipótesis alternativa (H1), confirmando la correlación existente entre ambas variables.

OE2: Determinar cómo se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

Tabla 21*Correlación entre el trabajo en equipo con la calidad de servicio*

		Trabajo en equipo	Calidad de servicio
Trabajo en equipo	Correlación de Spearman	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	381	381
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	381	381

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

En el segundo objetivo específico se identificó un coeficiente de correlación de 0,605 entre la dimensión evaluada y la variable de estudio,

lo que refleja una relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio. Asimismo, el valor de significancia obtenido fue $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis H2, confirmando la existencia de correlación entre ambas variables.

OE3: Determinar cómo se relaciona la comunicación organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

Tabla 22

Correlación entre la comunicación organizacional con la calidad de servicio

		Comunicación organizacional	Calidad de servicio
Comunicación organizacional	Correlación de Spearman	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	381	381
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	381	381
La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)			

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

En el tercer objetivo específico se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,801 entre la dimensión evaluada y la variable de estudio, lo que evidencia una alta y significativa relación entre la comunicación organizacional y la calidad de servicio. E igual manera, el valor de significancia fue $p < 0,05$, lo que permite aceptar la hipótesis H3, confirmando la existencia de correlación entre ambas variables.

OE4: Determinar cómo se relaciona las condiciones laborales con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.

Tabla 23*Correlación entre la “calidad de servicio” con el “clima organizacional”*

		Condiciones laborales	Calidad de servicio
Clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,650**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	381	381
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,650**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	381	381
La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)			

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta

En el cuarto objetivo específico se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,650 entre la dimensión analizada y la variable de estudio, lo que demuestra una asociación significativa entre las condiciones laborales y la calidad del servicio. Asimismo, el valor de significancia fue $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis H4, confirmando la existencia de correlación entre ambas variables.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con la hipótesis general: Existe una relación directa entre el “Clima organizacional” y la “Calidad de servicio”, en relación con la hipótesis general que plantea la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio, los resultados obtenidos en la investigación confirman dicha relación. El coeficiente de correlación de Pearson alcanzó un valor de 0,824, lo cual indica una asociación positiva y muy alta entre ambas variables, evidenciando que un buen clima organizacional influye directamente en la percepción de la calidad de servicio brindado. Este hallazgo se encuentra en línea con lo señalado por Checa (2022) en su estudio titulado “Cultura organizacional y la calidad de servicio del Hospital Universitario de Guayaquil en el 2022”. En dicha investigación se evidenció que una cultura organizacional sólida contribuye positivamente al entorno laboral, lo cual repercute favorablemente en la atención médica ofrecida. El autor recomienda el mejoramiento continuo de metodologías y procesos de trabajo como vía para elevar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, a partir de las encuestas realizadas a los usuarios de EMAPICA S.A., se puede concluir que existe una percepción favorable respecto al trato cordial que reciben por parte del personal de la empresa. Esta actitud contribuye significativamente a consolidar una imagen positiva de la institución ante la ciudadanía, reflejando que un clima organizacional saludable no solo beneficia a los trabajadores, sino que también impacta directamente en la calidad del servicio que perciben los usuarios.

Con respecto a la Hipótesis Específica 1, que sostiene que existe una relación significativa entre la “Motivación laboral” y la Calidad de Servicio”, los resultados obtenidos en la investigación confirman esta afirmación. La prueba de correlación de Pearson arrojó un valor de 0,711, lo cual indica una relación positiva de nivel alto entre ambas variables, respaldando así la validez de la hipótesis planteada.

Este hallazgo se encuentra en concordancia con lo expresado por Meza,

Morgan y Díaz (2019) en su estudio titulado "Propuesta de Mejora del Clima Organizacional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - Riobamba", en el cual identificaron diversos factores negativos que afectan el clima laboral, entre ellos: la estructura organizacional, las remuneraciones, la claridad en la definición de metas y objetivos, las recompensas, la autonomía, la identidad organizacional, las relaciones interpersonales y la comunicación. Dentro de los elementos críticos de la cultura organizacional, también destacaron la orientación al trabajo en equipo, la estabilidad laboral y, de forma particular, la motivación laboral.

Los resultados obtenidos evidencian que la motivación laboral mantiene una correlación positiva media con la calidad de servicio, lo que demuestra que una adecuada gestión de los planes de motivación impacta de manera directa y significativa en la mejora del servicio brindado. En consecuencia, se concluye que fortalecer las estrategias de motivación en los colaboradores no solo potencia su desempeño individual, sino que también influye favorablemente en el aperccepción y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio ofrecido.

Con respecto a la Hipótesis Específica 2, que plantea que el "Trabajo en equipo" se relaciona de manera positiva con la "Calidad de servicio", los resultados obtenidos respaldan dicha afirmación. La prueba de Pearson arrojó un coeficiente de correlación de 0,605, lo cual indica una relación positiva de nivel moderado entre ambas variables, permitiendo validar la hipótesis propuesta.

Este resultado se respalda con lo expuesto en el estudio de Anchay (2021), denominado "Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima", cuyo propósito principal fue analizar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio. En dicha investigación se evidenció una correlación significativa, positiva y de nivel medio entre la estructura organizacional y la calidad de servicio, con un coeficiente de 31,6% y un nivel de significancia de 0,002. Esto confirma que una gestión adecuada de la estructura organizacional favorece directamente la mejora en la atención brindada al ciudadano.

En el marco de nuestra investigación, también se evaluó la percepción de los usuarios respecto al trabajo en equipo dentro de la entidad. Al respecto, un 34% de los encuestados indicó que la empresa casi siempre genera confianza a través de los servicios que brinda, evidenciando una percepción positiva del trabajo colaborativo del personal. Sin embargo, un 14% manifestó que la empresa nunca genera dicha confianza, lo que revela una oportunidad de mejora en aspectos relacionados con la cohesión del equipo y la confianza institucional. En consecuencia, se reafirma que el fortalecimiento del trabajo en equipo contribuye significativamente a elevar la calidad de servicio percibida por los usuarios.

En cuanto a la Hipótesis Específica 3, que sostiene que la “Comunicación Organizacional” se relaciona positivamente con la “Calidad de Servicio”, los resultados de la investigación corroboran esta afirmación. La prueba de correlación de Pearson evidenció un coeficiente de 0,801, lo que refleja una relación positiva y fuerte entre ambas variables, validando así la hipótesis planteada.

La comunicación organizacional cumple un rol crucial en el desempeño eficiente de toda institución, ya que posibilita la recopilación, procesamiento, transmisión y resguardo de la información indispensable para la toma de decisiones. De acuerdo con Andrade (1991, p. 14), este tipo de comunicación representa una herramienta clave para vincular las necesidades de la organización con las de sus colaboradores y de la sociedad en general, además de facilitar la comprensión y evaluación del rendimiento del talento humano.

En el presente estudio, se consultó a los usuarios sobre la eficiencia y claridad de la comunicación por parte del personal en las diferentes oficinas de la empresa. Los resultados más relevantes muestran que el 40% de los encuestados considera que la comunicación de los trabajadores es “a veces” eficiente y comprensible, mientras que un 17% opinó que “siempre” lo es. Esta percepción refleja que, aunque existe una valoración positiva mayoritaria sobre la calidad comunicativa en la atención brindada, aún se presentan oportunidades de mejora en la estandarización y efectividad del proceso

comunicacional interno. En consecuencia, se reafirma que fortalecer la comunicación organizacional incide directamente en la mejora de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Respecto a la Hipótesis Específica 4, que sostiene que las “Condiciones Laborales” se relacionan positivamente con la “Calidad de Servicio”, los resultados de la investigación respaldan dicha afirmación. La prueba de Pearson arrojó un coeficiente de correlación de 0,650, lo que evidencia una relación significativa y positiva de nivel moderado entre ambas variables.

Chavienato (2009) sostiene que las condiciones laborales están conformadas por factores del entorno intrínseco del trabajador, los cuales influyen directamente en su motivación, satisfacción o insatisfacción en el ámbito laboral. Este autor distingue dos tipos de factores relevantes: los higiénicos y los motivacionales. Los primeros se refieren al entorno físico y organizacional en el que se desempeña el colaborador, incluyendo aspectos como las instalaciones, el clima laboral, el salario, los beneficios sociales, las políticas de liderazgo, las normas internas, las oportunidades de desarrollo y las relaciones interpersonales. Los factores motivacionales, por su parte, están relacionados con el contenido del trabajo, el perfil de puestos ya las actividades propias que desempeña este cargo, los cuales tienen un efecto directo en la satisfacción sostenida y el desempeño del trabajador.

En la presente investigación se indagó entre los usuarios si las condiciones de seguridad laboral (como pasillos, escaleras, etc.) eran adecuadas. La mayoría de los encuestados señaló que, en términos generales, las condiciones físicas en las áreas de atención al usuario (espacios, ventilación, asientos, entre otros) son “a veces” adecuadas. Dicha percepción impacta de manera directa en la experiencia del usuario y en su valoración de la calidad del servicio, lo que refuerza la idea de que contar con condiciones laborales adecuadas no solo favorece al personal, sino que también contribuye a mejorar la atención ofrecida al público.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,824, lo cual indica una relación positiva alta. Esto evidencia que el estilo de gestión influye directamente en la percepción que tienen los trabajadores sobre su labor, en su forma de desempeñarse, en su nivel de eficacia y en su percepción del entorno físico y humano en el que desarrollan sus actividades, factores que repercuten directamente en la calidad del servicio brindado.
2. Se concluye que la motivación laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023. De tal manera que indagamos entre los trabajadores de la empresa si laboran promovidos por ciertos factores. Dentro de los hallazgos encontramos que un importante 40% de ellos manifestaron que nunca están motivados, sólo el 17% respondieron positivamente. Realmente las respuestas son muy preocupantes, porque un trabajador desmotivado no es un colaborador productivo. Estos resultados se demuestran en la Tabla N° 5 y Figura N° 5.
3. Se establece que el desempeño del trabajo en equipo se relaciona verdaderamente con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023. A través de la investigación se pudo determinar que, según la opinión de los usuarios entrevistados sobre el desempeño de los colaboradores a través de trabajos en equipo, señalaron que a veces son de lo mejor (37%) y un pequeño 34% dijeron que nunca. Dentro de la investigación se halló que la mayoría de los encuestados no consideran que los trabajadores no están laborando como equipos. Queda demostrado en la Tabla N° 7 y Gráfico N° 7.
4. Se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación

organizacional y la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023. Los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los usuarios revelan que el 40% considera que, en ocasiones, la comunicación del personal es eficiente, mientras que un 17% afirma que siempre resulta clara y comprensible. Dichos hallazgos, reflejados en la Tabla N° 9 y Gráfico N° 9, evidencian que la comunicación interna y externa constituye un elemento clave para identificar y atender de manera oportuna las necesidades e insatisfacciones de los usuarios, impactando de forma directa en la percepción de la calidad de servicio.

5. Se concluye que las condiciones de seguridad laboral, como pasillos y escaleras, no son las más adecuadas en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023. Al consultar a los usuarios de la empresa si estas condiciones resultaban apropiadas, el 35% respondió que a veces y el 13% indicó que nunca, lo que refleja deficiencias importantes en este aspecto. Estos resultados, evidenciados en la Tabla N°12 y el Gráfico N° 12, permiten inferir que los problemas de inseguridad generan estrés y tienden a incrementarse en un entorno laboral desfavorable, lo que repercute directamente en la calidad del servicio brindado.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica, se les recomienda promover el cumplimiento efectivo de la responsabilidad interna, fomentando un clima organizacional saludable que influirá en la calidad de servicio de manera positiva. Es recomendable animar el principio de fraternidad entre los trabajadores mediante el seguimiento constante de estrategias empleadas para reforzar los valores que contemplan este principio. De esta manera, la empresa asegura una permanencia y proyección de los empleados.
2. A las autoridades de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica, se les recomienda implementar estrategias efectivas de motivación para sus colaboradores, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio brindado. La motivación constituye un factor clave en el comportamiento humano, ya que impulsa a las personas a iniciar acciones, orientarlas hacia metas específicas y perseverar hasta alcanzarlas.
3. Se recomienda promover de manera constante el trabajo en equipo dentro de la entidad, ya que esta práctica guarda una relación directa con la percepción favorable que los usuarios tienen respecto al servicio recibido. El éxito de una organización moderna no depende únicamente del desempeño individual, sino de la cooperación efectiva de sus integrantes. El trabajo colaborativo permite integrar habilidades diversas, generar sinergias y aumentar la eficiencia en los procesos de atención al cliente.
4. Se recomienda fortalecer los canales y prácticas de comunicación organizacional, promoviendo su fluidez y efectividad en todos los niveles de la entidad. Una comunicación clara, oportuna y bidireccional mejora significativamente la coordinación interna, la toma de decisiones y la atención de los usuarios. Además, estudios previos han demostrado que una adecuada gestión de la

comunicación influye positivamente en el desarrollo institucional y en la satisfacción de los clientes.

5. Se exhorta a las autoridades de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica, promover condiciones físicas de seguridad laboral, que se relacionan directamente con la percepción de la calidad de servicio. Las condiciones de seguridad laboral son un conjunto de factores que pueden dañar la salud de los de los usuarios. Entre ellas considerar: medidas contra incendios, rampas, escaleras, puertas de emergencia, instalaciones en general, primeros auxilios, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez y Salazar (2019). *“Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento”*. Caso Quito y Cuenca. Edit. de la Revista Interamericana de Medioambiente y Turismo.
- Alberto (2020). *“El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Huayllay 2018”*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Anchay (2021). *“Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima - 2019”*. Universidad Peruana Unión.
- Andrade, H. (1991). *“Hacia una definición de la comunicación organizacional”*. Editorial Trillas.
- Armstrong y Kotler (2013). *“Fundamentos de marketing”*. Decimoprimer Edición. Editorial Pearson.
- Barrueta (2021). *“Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Gestión Municipal del Distrito de Conchamarca, Huánuco 2021”*. UNHEVAL.
- Barroso F. (2007). *“Trabajo en equipo, liderazgo y cambio organizacional”*. México: Universidad Anáhuac del Sur.
- Campbell y Dunnette, (1970). *“Comportamiento, desempeño y eficacia gerencial”*. Edit. McGraw-Hill.
- Checa, V. (2022). *“Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022”*. Editorial del Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo.
- Chavienato, I. (2006). *“Introducción a la Teoría General de la Administración”*. Edición tercera, Editorial MC GRAW HILL Interamericana editores SA.
- Crosby, P. (2000) *“La Calidad y Yo: una experiencia de vida”*. Editorial Pearson Educación.
- Delgado, (1999) "Los Estilos de Enseñanza en Educación Física". Editorial

de la Universidad de Granada. Granada.

Drucker, P. (1983). *“La Gerencia”*. El Ateneo.

Dubrin, A. (2018) *“Fundamentos de comportamiento organizacional”* Thomson editores.

EMAPICA S.A.” (2016). *“Plan Maestro Optimizado y Propuesta de Formula Tarifaria, Estructura Tarifaria y Metas de Gestión de EMAPICA S.A.”*.

Eras (2021). *“Clima organizacional y calidad del servicio en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Distrital de Zorritos, Contralmirante Villar, Tumbes, 2021”*. Universidad César Vallejo.

Espada (2006) *“Nuestro motor emocional: la motivación”*. Editorial Díaz de Santos.

Goldhaber, G (1984). *“Comunicación Organizacional”*. Primera Edición. Editorial Diana.

Hernández y Mendoza (1998). *“Metodología de la investigación”*. Editorial McGraw - Hill.

Huamán N. y (2019) *“Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria”*. Edit. Universidad Tecnológica de los Andes.

INEGI (2016) *“Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2016”* Editorial del Subsistema de Información Demográfica y Social de México. Editorial del INEGI.

Juran, J. M. (1990). *“La planificación para la calidad”*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.

Koontz, Harold & Weihrich. (1989) *“Administración una perspectiva global”*, onceava edición, Editorial Mc Graw Hill.

Likert, R. (1968). *“El factor humano en la empresa: su dirección y valoración”*. España: Editorial Deusto.

- Litwin, y Stringer (1968). *“Motivación y Clima Organizacional”* Boston: Harvard Business School Press.
- Maslow, A. (1968). *“Hacia una Psicología del Ser”*. Editorial: McGraww-Hill.
- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ica S.A. (EPS EMAPICA S.A.) (“022). *“Memoria Anual EMAPICA S.A., año 2022”*.
- Meza, Morgan y Díaz, (2019). *“Intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios sistema operativo Logística”*. Edit. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Mc Gregor, D. (2007). *“El lado humano de las empresas: Aplique la teoría “Y” para lograr un manejo eficiente de su equipo”*. Editorial McGraw-Hill.
- Nieves y Santos (2019). *“La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones”*. Editorial Acimed.
- Ñaupas, P., et. al. (2018) *“Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis”*. 5ta. Edición. Ediciones de la U.
- Novak y Gowin. (2002). *“Aprendiendo a Aprender”*. Editorial Terras.
- Nichols, M. (1984). *“Terapias en Familia, Conceptos y métodos”*. Editorial Gardner.
- Palmar, Loraine y Calimán. (2022) *“Clima Organizacional y Calidad de Servicio desde el Principio de la Fraternidad”*. Revista Científica. Recuperado de: <http://www.revistanegotium.org/>
- Parasuraman y Berry. (1988) *“La calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido”*. Editorial Trillas.
- Pratima, K. (2014) *“Canales de Comunicación, Ideas de Manejo de Negocios”*. Editorial Limusa.
- Reza. (2003) *“Trabajo en equipo: Estrategia de excelencia empresarial”*. Editorial de la Revista Adminístrate.

- Robbins, P. (2004). *“Comportamiento Organizacional”*. Décima Edición. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *“Comportamiento Organizacional”*. 15ª. ed. Pearson Prentice Hall.
- Rojas, Romero y Sánchez, (2019). *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, 2018”*. Editorial Revista Gobierno y Gestión Pública.
- Saavedra y Sánchez, (2022). *“Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Masisea, Ucayali 2022”*. Edit. UNU.
- Sistema Nacional de Información Estadística y Geografica, (2016). *“Indicadores de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra, cifras durante el tercer trimestre”*.
- Supo y Zacarías. (2020) *“Metodología de la Investigación Científica”* Tercera Edición. Editorial Independently published.
- Shewhart, W. A. (1997) *“Control económico de la calidad de productos manufacturados”*. Ediciones Díaz de Santos.
- Toro, Londoño. (2010) *“Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales”*. Edit. Revista interamericana de Psicología Ocupacional.
- Vivanco, (2020). *“Comportamiento Organizacional y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huaura - 2020”*. Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”. Facultad de Ciencias Empresariales.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- Puente Zeballos, J. (2025). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - Sede Ica 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
EPS EMAPICA S.A. sede ICA - 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
General ¿De qué modo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?	General Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.	General Ha. Existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023. H0. No existe una relación directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.	Variable 1: Clima Organizacional. Dimensiones: - Motivación laboral. - Trabajo en equipo. - Comunicación organizacional. - Condiciones laborales.	- Autoestima, ambiente laboral - Eficiente desempeño. Logro de metas. - Eficiencia de canales. Mensajes efectivos. - Condiciones físicas. Seguridad laboral.	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Alcance o Nivel Correlacional Diseño No experimental transversal correlacional Población 50214 usuarios Muestra 381 usuarios
Específicos 1.¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023? 2.¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023? 3.¿Cómo se relaciona la comunicación	Específicos 1.Determinar cómo se relaciona la motivación laboral con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023. 2.Determinar cómo se relaciona el trabajo en equipo con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica -	Específicas 1.La motivación laboral se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023. 2.El trabajo en equipo se relaciona de manera	Variable 2: Calidad de servicio. Dimensiones: - Confiabilidad en la empresa. - Sensibilidad de los	- % de garantía del servicio. - % de cumplimiento de solución de reclamos.	

organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?	2023.	positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.	colaboradores.	
4.¿Cómo se relacionan las condiciones laborales con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023?	3.Determinar cómo se relaciona la comunicación organizacional con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.	3.La comunicación organizacional se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.	- Aseguramiento de la calidad.	- Transmitir confianza al usuario. - Interés en involucrarse en los problemas.
	4.Determinar cómo se relaciona las condiciones laborales con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A., sede Ica - 2023.	4.Las condiciones laborales se relacionan de manera positiva con la calidad de servicio en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EMAPICA S.A. - sede Ica - 2023.	- Empatía de los colaboradores.	- % de eficacia en la solución de reclamos. - % de clientes satisfechos.
				- Grado de interés en solucionar el reclamo. - Comprensión específica de las necesidades.

ANEXO 2

CUESTIONARIO

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EPS EMAPICA S.A. sede ICA - 2023”

Estimado Usuario(a), se le invita a responder el siguiente cuestionario, con el propósito de evaluar la calidad del servicio en EMAPICA S.A. Ica, garantizando que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima.

1 = nunca 2 = a veces 3 = casi siempre 4 = siempre

Lea detenidamente y marque con una "x" solo una respuesta	1	2	3	4
Dimensión: Clima Organizacional				
1. ¿Los trabajadores de la empresa atienden de una manera motivada?				
2. ¿Las relaciones con los usuarios de la empresa son cordiales?				
3. ¿El desempeño de los trabajadores es eficiente con los usuarios de la empresa?				
4. ¿Los colaboradores trabajan en equipo para solucionar reclamos de los usuarios?				
5. ¿La comunicación de los trabajadores es eficiente (entendible) en las diferentes oficinas de la empresa?				
6. ¿La comunicación de los trabajadores con los usuarios es clara y precisa?				
7. ¿Las condiciones físicas en las áreas de atención al usuario son las más adecuadas?				
8. ¿La seguridad en las áreas de atención al usuario son las más adecuadas?				
Dimensión: Calidad de Servicio				
9. ¿La empresa brinda garantía en el servicio a los usuarios?				
10. ¿La empresa cumple en la solución de reclamos de los usuarios en tiempos razonables?				
11. ¿La empresa genera confianza a los usuarios en sus diferentes servicios?				
12. ¿Los trabajadores se interesan e involucran en los reclamos de los usuarios?				
13. ¿Los trabajadores son competentes en la solución de reclamos de los usuarios?				
14. ¿Está satisfecho con el servicio que brinda la empresa, como usuario?				
15. ¿Los trabajadores tienen realmente interés en solucionar los reclamos de los usuarios?				
16. ¿Los trabajadores comprenden en forma concreta las necesidades de los usuarios?				

Muchas gracias por su tiempo

PANEL FOTOGRÁFICO



PROGRAMA “ESCUELA AGUA” VISITA A INSTITUCIONES EDUCATIVAS



CAMPAÑA MANTENIMIENTO DE DESAGUE PLUVIAL



REVISIÓN DE MEDIDORES MANIPULADOS



EVENTO DEPORTIVO DE CONFRAERNIDAD DE LA EMPRESA EMAPICA



PUBLICACIÓN EN EL DIARIO “CORREO” SOBRE CAMPÑA CONTRA EL COLAPSO DE DESAGÜES



SOCIALIZANDO LA “MISIÓN Y VISIÓN” DE LA EMPRESA



LANZANDO LA CAMPAÑA DE “REDUCCIÓN DE INACTIVOS DE LA CONEXIONES CORTADAS”.



SUPERVISIÓN DE INSTALACIONES CLANDESTINAS



CONCIENTIZANDO A LA POBLACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE NO DESPERDICAR EL AGUA