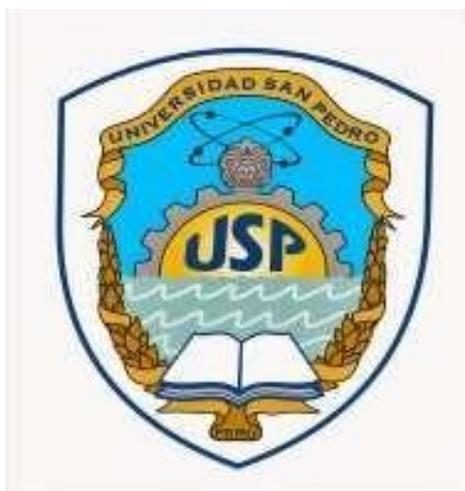


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Clima organizacional y atención de usuarios: Comisión Daniel

Escobar - Junta de Usuarios Chira - Sullana

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Zegarra Silupú, Irina Yanella

Asesor:

Dr. Cruz Cruz, Oscar Porfirio

Sullana – Perú

2017

## 1. PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Clima Organizacional y Atención al Usuario
<b>Especialidad</b>	Administración

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

5. Ciencias Sociales

5.2 Economía y Negocios

Relaciones industriales

## KEYWORDS

<b>Theme</b>	Organizational Climate and User Support
<b>Specialty</b>	Administration

## INVESTIGATION LINE

5. Social Sciences

5.2 Economy and business

Industrial relationships

## **2. TÍTULO**

Clima organizacional y atención de usuarios: Comisión Daniel  
Escobar - Junta de Usuarios Chira – Sullana.

### **3. RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y atención al usuario de la comisión Daniel Escobar de la Junta de usuarios de sector Hidráulico Chira Sullana, tuvo como objetivo analizar como el Clima Organizacional influye en la atención de los Usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira- Sullana. La metodología se basó en analizar y recopilar información; esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta que fue aplicada a los 218 usuarios de la comisión Daniel Escobar y la guía de entrevista a los 25 colaboradores. Los colaboradores del área de Recursos Humanos brindan buen trato a los usuarios en un 66.52% al momento de alguna duda, u otra atención que requieran lo cual constituye una ventaja competitiva y un mejor servicio de atención, otro aspecto también es que en un 64.22% los intereses de la empresa reflejan resultados positivos del servicio y atención que los usuarios esperan, es decir que la empresa está comprometida con brindar un buen servicio y también en que sus colaboradores realicen correctamente sus labores. En un 59.18% de los colaboradores del área de recursos humanos tienen una participación satisfactoria y cumplen con las promesas de la empresa lo cual constituye que gran parte de los colaboradores está comprometido con la imagen de la empresa. En un 83.03% de los colaboradores tiene una buena comunicación a nivel institucional transmitiendo buenas expectativas de confraternidad, lo cual constituye una gran ventaja competitiva, donde se percibe un clima laboral agradable. Las grandes empresas ponen mucho énfasis en el clima organizacional donde se desempeñan sus colaboradores debido a que depende del ambiente laboral el éxito o fracaso de la organización, el alto o bajo rendimiento de productividad, los colaboradores deben sentirse cómodos y motivados, para lograr el cumplimiento de las metas.

---

Palabras Clave: Clima Organizacional y Atención al Usuario

#### 4. ABSTRACT

The present research work entitled organizational climate and attention to the user of the commission Daniel Escobar of the board of users of the hydraulic sector Chira Sullana, has the objective to analyze how the organizational climate influences in the attention of the users of the commission Daniel Escobar of the board of users of the hydraulic sector Chira Sullana.

The methodology was based in analyze and gather information; this research had a quantity focus, not experimental, transversal or descriptive and the data collection was realized through the survey technique that was applied to the 218 users of the commission Daniel Escobar and the interview guide to the 25 collaborators.

The employees of human resources area give a good treatment to the users in 66.52% in the moment of some doubts, or other attention they require, which constitutes a competitive advantage and a better service of attention.

Another aspect is also that in 64.22%, the company's findings reflect positive results of the service, the attention that users expect, that is to say, the company is committed to providing a good service, and its collaborators perform their tasks correctly.

In a 59.18% of the employees of the area of human resources have a satisfactory participation and keep the company promises, which constitutes that a great part of the employees is committed with the image of the company. The 83.03% of the employees has a good communication at institutional level transmitting good expectations of fellowship, which constitutes a good competitive advantage, where we can perceive a pleasant working climate.

The big companies focus more in institutional climate where their employees work, because the work environment depends on the success or failure of the organization, high or low productivity performance, employees must feel comfortable and motivated for achieving their goals.

---

Keywords: Organizational Climate and User Support

## INDICE

<b>1. Palabras clave: en español e inglés – línea de investigación.....</b>	<b>i</b>
<b>2. Título.....</b>	<b>ii</b>
<b>3. Resumen.....</b>	<b>iii</b>
<b>4. Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice.....</b>	<b>v</b>
<b>5. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>5.1. Antecedentes.....</b>	<b>1</b>
<b>5.2 Justificación.....</b>	<b>18</b>
<b>5.3 Problema.....</b>	<b>19</b>
<b>5.4 Conceptuación y Operacionalización de variables.....</b>	<b>20</b>
<b>5.4.1. Definición Conceptual.....</b>	<b>20</b>
<b>5.4.2 Operacionalización de variables.....</b>	<b>24</b>
<b>5.5 Hipótesis</b>	<b>25</b>
<b>5.6 Objetivos.....</b>	<b>25</b>
<b>6. Metodología.....</b>	<b>26</b>
<b>6.1 Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>6.2 Instrumentos y fuente de información.....</b>	<b>26</b>
<b>6.3 Procedimiento y análisis de información.....</b>	<b>27</b>
<b>6.4 Población – Muestra.....</b>	<b>27</b>
<b>7. Resultados.....</b>	<b>28</b>
<b>8. Análisis y discusión.....</b>	<b>61</b>
<b>9. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>69</b>
<b>9.1 Conclusiones.....</b>	<b>69</b>
<b>9.2 Recomendaciones.....</b>	<b>72</b>
<b>10. Referencias bibliográficas.....</b>	<b>73</b>
<b>11. Agradecimientos.....</b>	<b>79</b>

<b>12. Anexo y apéndice.....</b>	<b>80</b>
<b>12.1. Anexo</b>	<b>80</b>

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
TABLA Y FIGURA N° 01 Diga usted ¿el área de RR.HH está capacitado por el manejo de los equipos	28
TABLA Y FIGURA N° 02 Diga usted ¿el área de RR.HH hace buena distribución de cargos en la empresa?	29
TABLA Y FIGURA N° 03 Diga usted ¿el sueldo y los beneficios sociales que reciben los trabajadores de la empresa influyen en el servicio que recibe la institución?	30
TABLA Y FIGURA N° 04 ¿Los colaboradores le ayudaron en la resolución de sus problemas e inquietudes?	31
TABLA Y FIGURA N° 05 En el momento que fue atendido ¿recibió buen trato por parte de los colaboradores?	32
TABLA Y FIGURA N° 06 ¿El personal cumplió con sus expectativas del servicio?	33
TABLA Y FIGURA N° 07 ¿Los conocimientos de los colaboradores permiten que usted cubra sus expectativas del servicio?	34
TABLA Y FIGURA N° 08 ¿La participación del RR.HH es satisfactorias y permiten cumplir con las promesas de la empresa?	35
TABLA Y FIGURA N° 09 Diga usted ¿cómo califica el desempeño de los colaboradores?	36
TABLA Y FIGURA N° 10 ¿La empresa reconoce los logros de sus trabajadores?	37
TABLA Y FIGURA N° 11 ¿Existe competitividad entre el personal de las diferentes áreas de trabajo?	38
TABLA Y FIGURA N° 12 ¿Los trabajadores están motivados para poder cumplir las promesas de la empresa?	39

TABLA Y FIGURA N° 13	¿Las buenas relaciones sociales entre los colaboradores de la junta le generan buenas opiniones?	40
TABLA Y FIGURA N° 14	¿Cómo califica usted el trabajo en equipo de los colaboradores de la junta para la resolución de problemas que se presentan?	41
TABLA Y FIGURA N° 15	¿Los colaboradores se capacitan constantemente para mejorar los conocimientos del usuario acerca de nuevas técnicas?	42
TABLA Y FIGUTRA N° 16	Diga usted ¿deben proporcionar mejores sistemas de recompensa a los colaboradores para un mejor desempeño?	43
TABLA Y FIGURA N° 17	¿Cuál de las siguientes motivaciones, mejoraría el desempeño de los colaboradores?	44
TABLA Y FIGURA N° 18	¿Las herramientas de trabajo que se utilizan en la empresa le dan seguridad del servicio?	45
TABLA Y FIGURA N° 19	Diga usted ¿el reconocer los logros de un buen desempeño de los trabajadores se darán mejores resultados en el servicio al usuario?	46
TABLA Y FIGURA N° 20	¿Una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa dará buenas expectativas de confraternidad?	47
TABLA Y FIGURA N° 21	¿Cómo percibe usted el desempeño laboral de los colaboradores en el servicio que recibe?	48
TABLA Y FIGURA N° 22	¿El desempeño tanto de los colaboradores, equipos, y toda la empresa le generan una percepción de líder en el mercado?	49
TABLA Y FIGURA N° 23	Diga usted ¿las herramientas de trabajo están debidamente organizadas en cada área de la empresa?	50
TABLA Y FIGURA N° 24	Diga usted ¿sus intereses se reflejan en los resultados que espera del servicio y la atención?	51

TABLA Y FIGURA N° 25	En la junta de usuarios del Sector Hidráulico Chira – Sullana ¿Cómo califica el desarrollo de los factores siguientes?	52
TABLA Y FIGURA N° 26	En la Junta de usuarios del Sector Hidráulico Chira – Sullana ¿Cómo califica el desarrollo de los factores siguientes?	53
TABLA Y FIGURA N° 27	¿Está de acuerdo con la remuneración mensual que recibe?	54
TABLA Y FIGURA N° 28	¿Se siente con las capacidades necesarias para el puesto que desempeña?	55
TABLA Y FIGURA N° 29	¿Maneja sin dificultad los equipos tecnológicos?	56
TABLA Y FIGURA N° 30	¿La empresa realiza actividades de integración laboral?	57
TABLA Y FIGURA N° 31	¿El ambiente donde se desempeña es agradable?	58
TABLA Y FIGURA N° 32	¿Se siente motivado constantemente por su jefe?	59
TABLA Y FIGURA N° 33	¿La comunicación entre trabajadores es buena?	60

## **5. INTRODUCCIÓN**

### **5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

Rivera (2000)...“Un buen clima organizacional se evidencia en indicadores como liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, motivación e identificación y que un buen clima organizacional favorecerá en la aplicación de la reforma educativa chilena”... Asimismo se debería practicar en las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas, para obtener buenos resultados y mejor desempeño de los colaboradores. El clima organizacional es el ambiente donde desempeñamos nuestras actividades, depende de cómo nosotros sentimos el clima organizacional, va hacer nuestro desempeño laboral. En algunas organizaciones se debería de trabajar más en que los directivos conozcan de cerca a sus trabajadores, con el fin de unir lazos y crear un clima organizacional agradable para un mejor rendimiento y donde ellos puedan aportar ideas en beneficio de los objetivos de la empresa.

Marroquín & Pérez (2011)... “En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad”, “El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral”...Se lleva a cabo un clima laboral muy agradable, cuando los trabajadores tienen buenas relaciones interpersonales, comunicación constante con los directivos, manifiestan sus puntos de vista con total confianza y sinceridad, haciendo que los pequeños errores que puedan existir se conviertan en nuevas oportunidades y mejoras para la empresa. De esta manera los trabajadores de Burger King tienen un buen desempeño laboral acorde con el perfil del puesto de trabajo, de tal manera que el clima organizacional es favorable tanto para la organización como para los trabajadores. Además, las relaciones interpersonales es un punto clave que debe trabajarse siempre,

por ejemplo, realizando reuniones con los colaboradores, con el objeto de poder conocerse más.

Calderón (2014)... “Se determinó que el clima organizacional influye de manera directa en la atención del cliente, en la plataforma de atención al público de la Oficina de Normalización Previsional la Libertad. Pues a través de las correlaciones realizadas para la muestra, se obtuvieron relaciones positivas y altamente significativas entre las variables; es decir en las que el incremento de una variable implica un incremento de la otra variable y las que el valor de las variables tiene un valor estadístico: donde el valor del coeficiente entre 0 y 1, por lo que se determina que mientras más se cerque a 1 la relación es más intensa. Así, en los resultados de la muestra se tiene como valor del coeficiente de correlación 0.91, con lo que se demuestra que la relación entre las variables estudiadas es positiva y significativa, demostrándose la relación positiva y significativa para ambas variables. Es decir se comprobó que el clima organizacional impacta directamente en la Atención al cliente”... El clima organizacional si influye directamente en la atención al servicio de la oficina de Normalización Previsional La Libertad, observándose estos resultados en la recepción del servicio del cliente, recibiendo un trato cordial y satisfactorio. Son varios los factores que influyen en el clima organizacional de la Oficina Nacional Previsional La Libertad como retribución, relaciones interpersonales, infraestructura del local; todo ello influye en el momento de la atención al cliente, de tal manera que tanto los colaboradores y el cliente se sientan satisfechos en una organización.

Ortiz (2014)... “Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional en la empresa tiendas por departamento Ripley S.A-Trujillo. Son la motivación (incluyendo área salarial, beneficios y prestaciones), y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores”, “La comunicación no es del todo eficiente, esto es uno de los motivos por el cual los trabajadores afirman que sus opiniones no son tomadas en cuenta en las respectivas áreas”, “La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se da a mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso, el personal existente no se desempeñara bien como

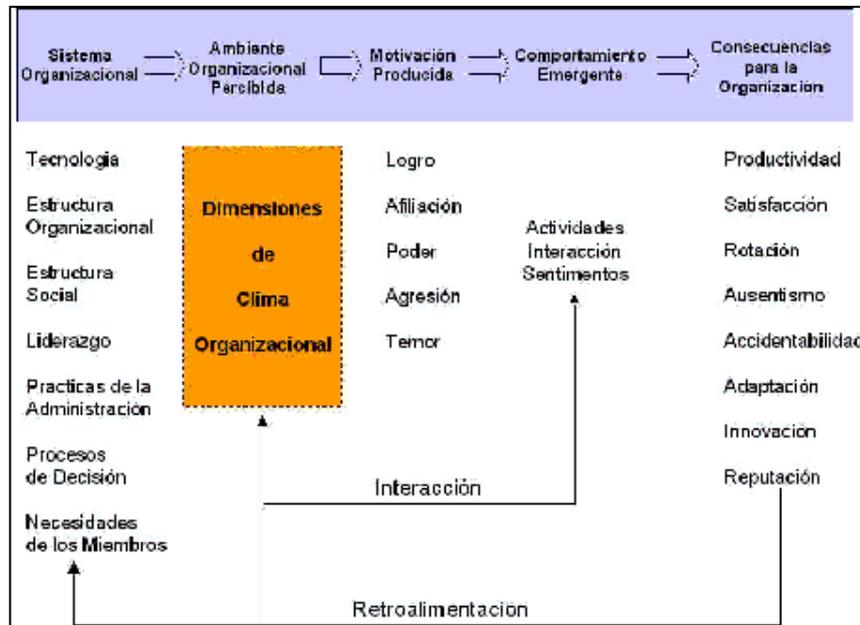
se muestra en el estudio realizado”...La comunicación es el medio indicado para poder lograr buenas relaciones laborales, El personal en algunas ocasiones no desempeña correctamente sus labores, debido a la falta de motivación por parte de los superiores, siendo la motivación una de las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional. En las organizaciones se debería llevar a cabo la motivación extrínseca hacia los trabajadores mediante el aumento de los salarios, utilidades, homenajear al vendedor del mes, etc.

Pelaes (2010)...” Se comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que existe relación y la satisfacción del cliente de la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente”...El clima laboral si incide en la satisfacción al cliente de una empresa de telefónica comprobando sus hipótesis planteadas, donde ambas variables tienen una relación estrecha a la hora de brindar un servicio. A medida en que se mejora el clima organizacional en una institución sea pública o privada y en las relaciones interpersonales, la comunicación constante, identificación con la institución, se mejorará el clima organizacional. En la actualidad el clima organizacional es un tema que se está dando mucha importancia debido a que depende mucho el ambiente atmosférico que se presenta en las organizaciones para el logro de los objetivos y para la satisfacción de los clientes internos.

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### ESQUEMA

Figura N° 01



FUENTE: Litwin & Stringer (1978) proponen el siguiente esquema de Clima Organizacional

Desde esta perspectiva el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos, objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación y adaptación por mencionar algunas.

## **Características del clima organizacional**

Brunet (1999)

Es más que evidente que el factor humano dentro de una organización es más que indispensable, pues es simplemente su principal activo ya que este es el que le va a dar su carácter y prestigio los bienes o servicios que dicha organización produzca o comercialice. Los valores humanos son distintos a los económicos dentro del clima organizacional.

El clima organizacional puede tener variaciones ya que va de favorable a neutro y a desfavorable. Existen diferentes elementos que contribuyen a la creación de un clima favorable dentro de una estructura organizacional. De acuerdo con Luc Brunet el clima de trabajo incluye las siguientes características: (Davis y Newstrom, p. 111)

- a) El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- b) El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- c) Sus elementos constituidos pueden variar, aunque el clima puede seguir el mismo.
- d) El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- e) El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- f) El clima es fenómeno lógicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectuaran una misma tarea
- g) El clima está basado en las características de la realidad externa tal como la percibe el observador o el actor (la percepción no es siempre consciente).
- h) Puede ser difícil describir con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- i) Tiene consecuencias sobre el comportamiento,

- j) Es un determinante directo del comportamiento porque acta las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Chiavenato (1992)...“Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). El clima organizacional depende del grado de motivación de los empleados. Con base al modelo motivacional de Maslow, afirma que la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorregulación hace que se desmotive y por consiguiente afecte el clima laboral”...

## Modelo de Motivación de Maslow

Maslow A. (1943)

Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

**FIGURA N°02**



FUENTE: Pirámide de Maslow

### La base: Fisiología

Lo primero que el ser humano necesita cubrir son sus necesidades básicas: comida, bebida, descanso, respiración, etc.

### Segundo escalón: Seguridad.

Una vez cubiertas las necesidades básicas, se pasa al escalón de la seguridad. Esto implica un techo donde cubrirse, saber que se está protegido y tener recursos asegurados.

### **Tercer escalón: Afiliación**

El ser humano necesita relacionarse, sentirse aceptado y participar en una sociedad.

### **Cuarto escalón: Reconocimiento**

Tener éxito y ser respetado por los demás.

### **La cúspide de la pirámide: Autorregulación.**

Creatividad, moralidad, resolución de problemas. El ser humano llegará aquí cuando haya visto satisfechas el resto de sus motivaciones.

Teoría del clima organizacional de Likert.

La teoría del clima organizacional de Likert (citado por Brunet (1999)) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita.

- a) Variables causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- b) Variables intermedias: Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejada en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran

importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.

- c) Variables finales: Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima organizacional, por parte de los miembros de la organización. Para Likert es importante que se trate de la percepción del clima, más que el clima en sí, por cuanto él sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una situación objetiva.

Esta posición sustentada por Likert es consistente con el tan conocido teorema de Tomas: lo que los hombres definen como real, se toma en sus consecuencias.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de Clima Organizacional, estos son:

1. Clima de tipo autoritario.
  - 1.1 Sistema I. Autoritario explotador
  - 1.2 Sistema II. Autoritarismo paternalista.
2. Clima de tipo Participativo.
  - 2.1 Sistema III. Consultivo.
  - 2.2 Sistema IV. Participación en grupo

### **Sistema I. Autoritario explotador**

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

### **Sistema II. Autoritario paternalista:**

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

### **Sistema III consultivo:**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

### **El sistema IV, participación en grupo:**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

### **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Litwin & Stringer (1998), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa

**Estructura:** Es la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

**Responsabilidad (empowerment):** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes subordinados.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros.

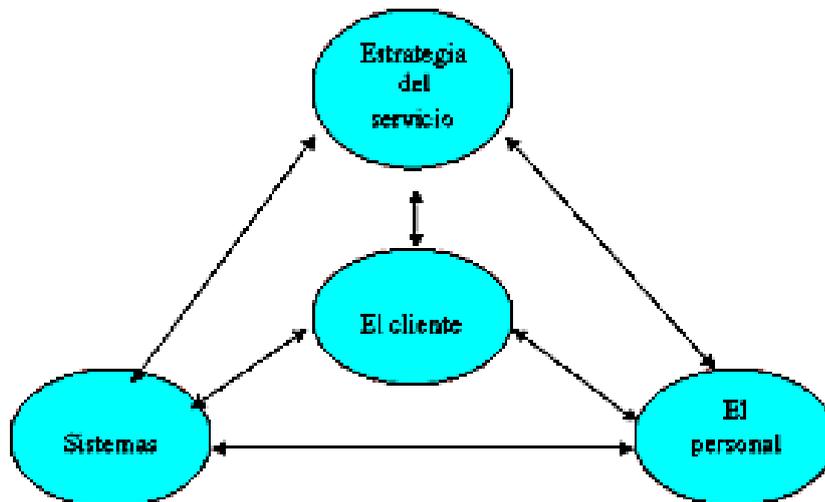
## ATENCIÓN AL USUARIO

### Atención al cliente:

Blanco (2007), citado en Pérez (2007) “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes”. Podemos definir el proceso de gestión de la atención al cliente como un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno.

### Triángulo de los servicios

FIGURA N° 03



FUENTE: Albrecht K. (1985)

**El Triángulo de Servicio** tiene un papel fundamental en el análisis de los factores de éxito que ayuden a poner en práctica una iniciativa de servicio en cualquier tipo de organización.

El triángulo de servicio es una forma de diagramar la interacción existente entre tres elementos básicos: estrategia de servicio, sistemas y el personal, los cuales deben interactuar adecuadamente entre sí para mantener un servicio con un alto nivel de calidad. El cliente, es el centro del modelo que obliga a que tanto los demás componentes del triángulo, como de la organización misma, se orienten hacia él.

**Cliente:** El servicio debe estar en función del cliente para satisfacer sus necesidades reales y expectativas.

**Estrategia del servicio:** Es la visión o filosofía que se utilice para guiar todos los aspectos de la prestación del servicio. Dicha estrategia tiene que ser capaz de crear las condiciones que propicien que el cliente colabore y sea una fuente de incremento de la eficiencia.

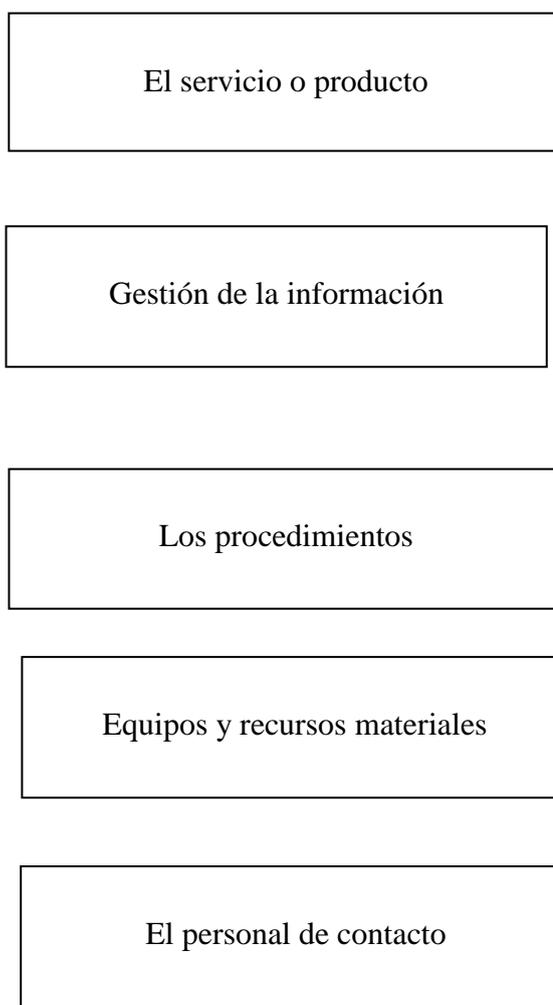
**Sistemas:** Engranaje de mecanismos comunes que componen el todo y que lo hacen flexible ante la dinámica del entorno, por lo que deben ser diseñados de manera simple, rápida y a prueba de contingencias.

**Personas:** Es el elemento más importante en el suministro del servicio por ser portadores vivos de la imagen de la organización, lo que requiere el diseño de políticas específicas para su administración.

## USUARIO

Villa (2014)... “Entendido como cliente y/o ciudadano, a través de factores psicológicos, sociales y contextuales, lo que nos ha permitido realizar una tipología de los mismos según su personalidad”... “Cambios del cliente usuario del siglo XXI: el cliente del siglo XXI está más informado que nunca, accede a toda la información a través de internet, tiene mayor formación y educación, está protegido por las leyes y normativas que defienden sus derechos, es mucho más expresivo y asertivo para reclamar y exigir, tienen muchas ofertas donde escoger”...

**FIGURA N° 04**



FUENTE: Manual de Atención al Usuario

## **De todo el más importante es, con toda seguridad, el personal que atiende al cliente**

Todas las organizaciones están más que nunca obligadas a imprimir cambios en su cultura y modo de hacer. Esto significa potenciar dentro de la compañía una “cultura orientada de verdad al cliente”, para lo que precisa contar con un personal con actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder atender a los clientes con todos los factores tanto materiales como inmateriales que lleva asociado el concepto “servicio al cliente”.

El trato que dispensemos al cliente/usuario depende de múltiples factores, que iremos desgranando. Las primeras consideraciones que debemos tener en cuenta para acercarnos a nuestro cliente son cuestiones de carácter personal:

- a) Factores socioculturales: Van desde el ambiente social en que tuvo lugar la socialización primaria de cada individuo hasta el ambiente familiar en que transcurre su existencia pasando por la educación reglada y no reglada recibida,
  - Sociales
    - Su comportamiento con los demás
    - La observación de las reglas
    - Su cortesía
  - Grupales o de pertenencia
    - Pautas marcadas por su grupo social
    - Debilidades o fortalezas según su clase social
  - Culturales
    - Usos, costumbres, hábitos y leyes de cada cultura
    - Ideas y creencias
    - Historia y situación actual (recursos disponibles)
    - Productos materiales artísticos o técnicos
- b) Rasgos de personalidad: Estas características, unidas al sistema de valores propio de cada individuo, están reflejadas en los siguientes rasgos:
  - Físicos
    - La apariencia física de la persona

La complexión, el tipo corporal

La constitución

La expresión, los gestos

La manera de vestir

- Intelectuales

El modo de hablar

El tipo de ideas que expresa

Los temas sobre los que habla

Su sistema de valores

El estado psicológico

- Emotivos

Los gustos

Las reacciones agresivas o difíciles

La tranquilidad

El sentido del humor

La tolerancia

c) Actitud: El estado de ánimo positivo o negativo con que se afronta cualquier actividad se caracteriza por aparecer de manera inconsciente. Sin embargo, podemos intentar comportarnos de una manera adecuada, con un tono pertinente, una buena expresión corporal y un vocabulario adaptado a nuestro cliente. Es decir, con una actitud positiva que sea percibida como tal por el usuario.

Nuestra actitud, al contrario de lo que se piensa en general, es modificable y adaptable si se pone a voluntad suficiente para ello.

d) Expectativas y experiencias: la reiteración de situaciones concretas a lo largo de nuestra vida, tanto en el plano personal como en el laboral, terminando por inducirnos a reaccionar y comportarnos de una determinada manera vital de todas nuestras necesidades y demandas. Si, por ejemplo, hemos tenido una mala

experiencia en el pasado con una compañía determinada, mi actitud como cliente al realizar cualquier petición y/o solicitud a esta empresa será de entrada.

## **5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

El presente estudio analiza el clima organizacional que se presenta en toda la estructura organizativa de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira - Sullana; es preciso destacar, que si en esta organización no se presenta un clima organizacional favorable, será una desventaja en comparación otras organizaciones, proporcionando un mejor servicio.

Esta investigación pretende ser una importante herramienta para la organización, ver los posibles problemas que se presenten dentro del ambiente organizacional, poder mejorarlos y fortalecer el clima de la organización a nivel de institución, con el objetivo de brindar un mejor servicio a todas las personas que hagan uso de ella tanto de la provincia de Sullana y alrededores.

No existen evidencias científicas ni estudios previos que se asocien al Clima organizacional y atención al usuario en esta institución; esta investigación nació de la necesidad de realizar un diagnóstico organizacional a toda la Junta de Usuarios Del Sector Hidráulico Chira – Sullana, con el fin de analizar como es el ambiente donde se desempeñan los trabajadores y cómo afecta a la atención al Usuario.

### **5.3. PROBLEMA**

En La actualidad el clima organizacional es un tema muy importante que las empresas deben tener en cuenta; ya que es un factor clave para que los colaboradores puedan sentirse cómodos y realizar su trabajo en un ambiente de confianza, de buenas relaciones interpersonales, de motivación constante y donde ellos puedan sentirse un recurso importante para la organización donde laboren.

En algunas empresas internacionales como The Coca Cola Company, (Coca Cola) una de sus principales características y causas de éxito es que posee un Clima Organizacional muy positivo, muestran gran interés por sus colaboradores, creando programas para mejorar su desempeño, brindan facilidades en los horarios, integran a personas con experiencia en otras empresas; esto contribuye a incrementar la productividad, pues un trabajador que labora en una atmósfera de confianza y buenas relaciones dará buenos resultados.

En el Perú, especialmente en la provincia de Arequipa, un estudio realizado a las empresas arrojo que existe un alto porcentaje que indica que el ambiente en el centro de trabajo (clima laboral) influye en la actitud de los trabajadores y por ende en la productividad de la empresa, este problema que afecta a las empresas también afecta a la productividad de la región.

Al llevarse a cabo un buen clima organizacional mejora el desempeño de los trabajadores, generando un eficiente trabajo, aumentando la motivación a seguir trabajando por los objetivos de la institución; además al existir un clima organizacional totalmente implementado, serán los clientes o usuarios quienes verán los resultados.

La junta de usuarios está integrada por siete comisiones como: Poechos Pelados, Cieneguillo, Miguel Checa, Margen Derecha, Margen Izquierda, El Arenal Y Daniel Escobar, en esta oportunidad se analizara únicamente a los usuarios de la comisión

Daniel Escobar, quienes podrán evaluar a los trabajadores mediante la atención que ellos reciben.

Esta investigación aportará en la mejora continua de la institución, para incentivar a los colaboradores a mantener un ambiente agradable, de buena comunicación entre los diferentes departamentos, de motivación constante, programas de confraternidad, todo ello para poder trabajar en un lugar donde se respire buenas relaciones interpersonales y buen trato.

Por lo expuesto, se plantea el siguiente problema general:

¿Cuál es el efecto del clima organizacional en la atención de los usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana?

## **5.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **5.4.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

#### **Clima Organizacional**

Seisdedos (1996)... “El clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización”.

Brunet (1987)... “Define El clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos los

sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización”.

### **Recursos humanos**

Herrera (2011)... “Las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero los Recursos Humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento”.

### **Motivación**

Stoner (1996)... “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”.

### **Relaciones Interpersonales**

Bisquerra (2003)... “Es una interacción recíproca entre dos o más personas”

Fernández (2003)... “Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”.

### **Desempeño laboral**

Stoner (1994)... “Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

## **Atención al usuario**

Villa (2014)... “La atención al cliente y usuarios en la empresa privada así como en los servicios públicos ha crecido en volumen, complejidad, tecnología y nivel de exigencia. Cualquier persona sin el debido entrenamiento y sin las competencias o habilidades que se precisan para esta clase de tareas no podría desarrollar adecuadamente este tipo de puestos al generar el descontento entre los clientes y la pérdida de los mismos en muchas ocasiones o habilidades que se precisan para esta clase de tareas”.

## **Elementos tangibles**

López (2011)... “Son aquellos activos de la empresa que tienen un soporte físico y se concretan en algo material, por lo que pueden ser fácilmente identificados y cuantificados en el seno empresarial. Dentro de los recursos tangibles se suelen distinguir los siguientes tipos: inmovilizado (terrenos, edificios, maquinaria, instalaciones, equipos informáticos), existencias (materias primas, productos terminados, productos semielaborados) y activos financieros (capital, reservas, derechos de cobro, acciones de otras empresas). Evidentemente, el papel de los recursos tangibles es relevante para la gestión empresarial y cada empresa procurará dotarse de ellos en suficiente nivel de cantidad y calidad”.

## **Seguridad**

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985)... El modelo Servqual define a la seguridad como “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”.

## **Experiencia del usuario**

Knapp & Bjerén (2003)... “El conjunto de ideas, sensaciones y valoraciones del usuario resultado de la interacción con un producto; es resultado de los objetivos del usuario, las variables culturales y el diseño del interfaz”.

#### 5.4.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>SUBINDICADORES</b>
CLIMA ORGANIZACIONAL	Recursos humanos	Reclutamiento y selección
		Diseño de cargos y evaluación del desempeño
		Capacitación y desarrollo
		Remuneración y beneficios sociales
		Buen trato
	Motivación	Identidad
		Ascensos
		Sistema de recompensa
		Capacitación
	Relaciones interpersonales	Reconocer los logros
		Competencia
		Relaciones sociales
		Grupos formales
	Desempeño laboral	Grupos informales
		Recursos humanos
		Herramientas de trabajo
Espacio		
Motivación		
ATENCIÓN AL USUARIO	Elementos tangibles	Comunicación
		Materia Prima
		Infraestructura
		Equipos
	Expectativas	Recursos Humanos
		Servicio
		Atención
		Promesas de la empresa
	Seguridad	Opiniones de terceros
		Conocimientos
		Confianza
	Experiencia del usuario	Seguridad
		Percepción del servicio
Percepción del líder		
		Resolución de problemas

## **5.5. HIPÓTESIS**

El clima organizacional influye en la atención de los usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana.

## **5.6. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Analizar como el clima organizacional influye en la atención de los usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana.

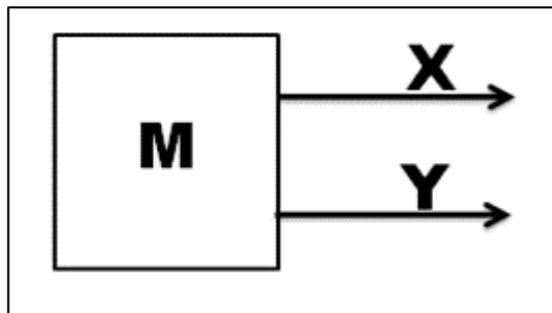
### **Objetivos Específicos**

- a) Describir como los RR.HH influye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios del sector hidráulico chira-Sullana
- b) Analizar como la motivación y las relaciones interpersonales influye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios chira del sector hidráulico Chira-Sullana
- c) Describir como el desempeño laboral influye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios del sector hidráulico chira-Sullana.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación utilizó el enfoque cuantitativo, fue de tipo no experimental transversal descriptivo, el diseño de investigación se representa en la siguiente figura.



Dónde:

M = Muestra.

X =Clima organizacional

Y = Atención al Usuario

### 6.2. INSTRUMENTOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.

N°	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
01	Encuesta	Cuestionario
02	Entrevista	Guía de entrevista

**Elaboración: Propia**

- Se utilizó un cuestionario (anexo N°01). que se aplicó a los usuarios de comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios de Sector Hidráulico Chira – Sullana.

- Se utilizó una guía de entrevista (anexo N°02) fue aplicada a los trabajadores de la junta. Que consistió en reunir el punto de vista de los colaboradores por medio de preguntas.
- Las técnicas e instrumentos ya mencionados nos sirvieron para evaluar el comportamiento de las variables, tratando de conocer los efectos de cada uno de ellos para lograr mejorar la atención en la Junta de Usuarios del sector Hidráulico Chira- Sullana.

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y prueba piloto.

### **6.3. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se siguió el procedimiento siguiente:

- a) Se ordenó y se tabuló los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios y trabajadores.
- b) Se calcularon los porcentajes de las cantidades obtenidas, de la encuesta, y luego se graficó e interpretó los resultados obtenidos.
- c) Para realizar el procesamiento de datos se hizo en forma manual y se utilizó el programa de Excel.

### **6.4. POBLACIÓN - MUESTRA**

Estuvo conformada por 218 usuarios de la Comisión Daniel Escobar, y 25 trabajadores de la Junta de Usuarios Chira de Sullana.

## 7. RESULTADOS

### 7.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Resultados sobre como como los RR.HH contribuye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios del sector hidráulico chira-Sullana

#### Resultados a nivel de usuario

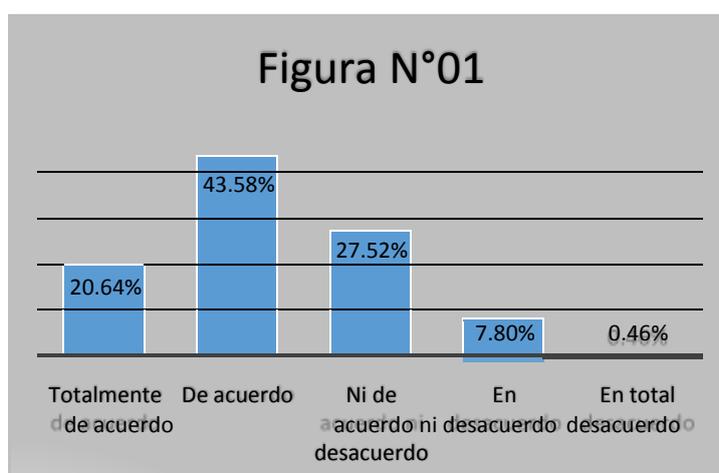
1. Diga usted ¿El área de RR.HH está capacitado para el manejo de los equipos tecnológicos?

**Tabla N° 01**

ALTERNATIVAS	CANT.	%
Totalmente de acuerdo	45	20.64
De acuerdo	95	43.58
Ni de acuerdo ni desacuerdo	60	27.52
En desacuerdo	17	7.8
En total desacuerdo	1	0.46
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario

**Elaboración:** Propia



En la tabla y figura N° 01 apreciamos que en un 20.64% está totalmente de acuerdo que los colaboradores están capacitados para el manejo de equipos tecnológicos, en un 43.58% de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo en un 27.52%, en desacuerdo 7.8% y en total desacuerdo 0.46 %.

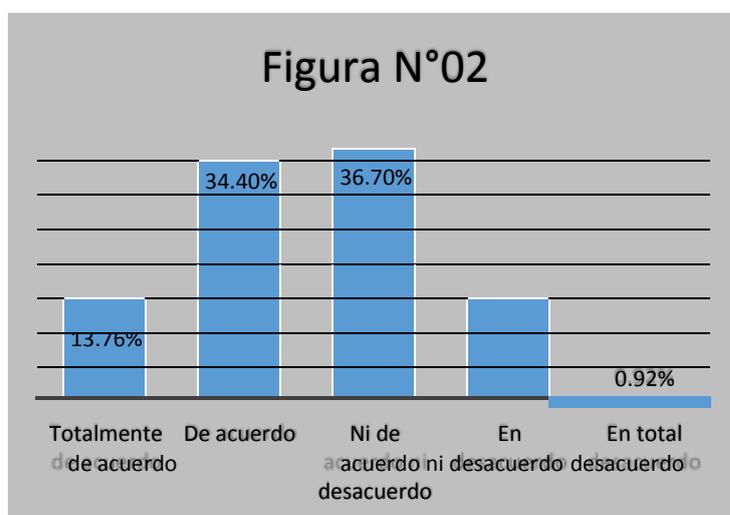
2. Diga usted ¿El área de RR.HH hace buena distribución de cargos en la empresa?

**Tabla N° 02**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	30	13.76
De acuerdo	75	34.4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	80	36.7
En desacuerdo	31	14.22
En total desacuerdo	2	0.92
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



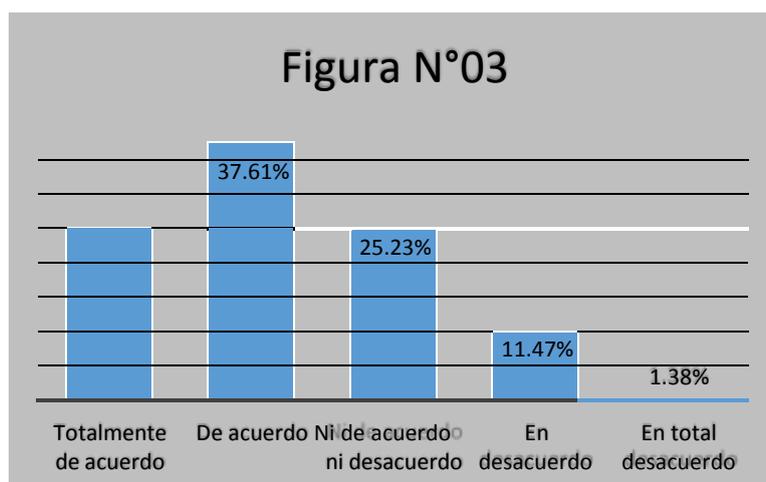
En la tabla y figura N° 02 apreciamos que en un 13.76 % está totalmente de acuerdo en la distribución de cargos en el área de recursos humanos, un 34.40% está de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo en un 36.7%, en desacuerdo 14.22% y en total desacuerdo 0.92%.

3. Diga usted ¿El sueldo y los beneficios sociales que reciben los trabajadores de la empresa influyen en el servicio que recibe?

**Tabla N° 03**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	53	24.31
De acuerdo	82	37.61
Ni de acuerdo ni desacuerdo	55	25.23
En desacuerdo	25	11.47
En total desacuerdo	3	1.38
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 03 apreciamos que en un 24.31% está totalmente de acuerdo con el sueldo y los beneficios sociales que reciben los colaboradores de la empresa, un 37.61% de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo en un 25.23%, en desacuerdo 11.47% y en total desacuerdo 1.38 %.

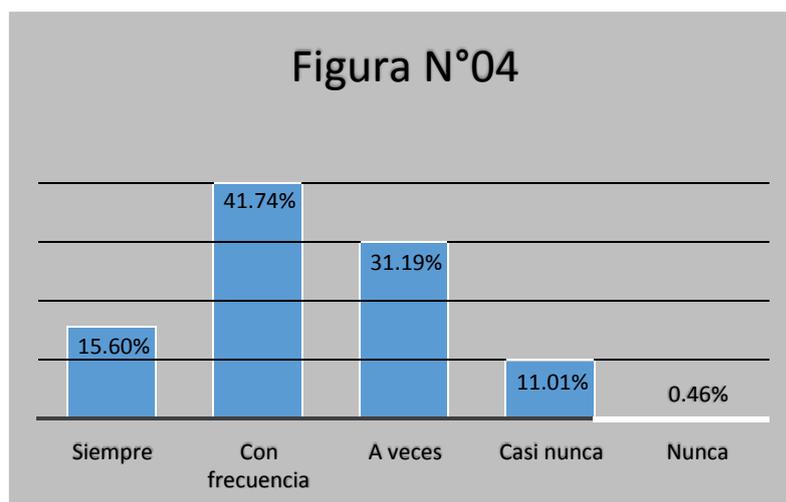
4. ¿los colaboradores le ayudaron en la resolución de sus problemas e inquietudes?

**Tabla N° 04**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Siempre	34	15.6
Con frecuencia	91	41.74
A veces	68	31.19
Casi nunca	24	11.01
Nunca	1	0.46
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 04 apreciamos que en un 15.6% siempre, consideran que fueron resueltos sus problemas e inquietudes, un 41.74% con frecuencia, en un 31.19% a veces, un 11.01% casi nunca y el 0.46%.

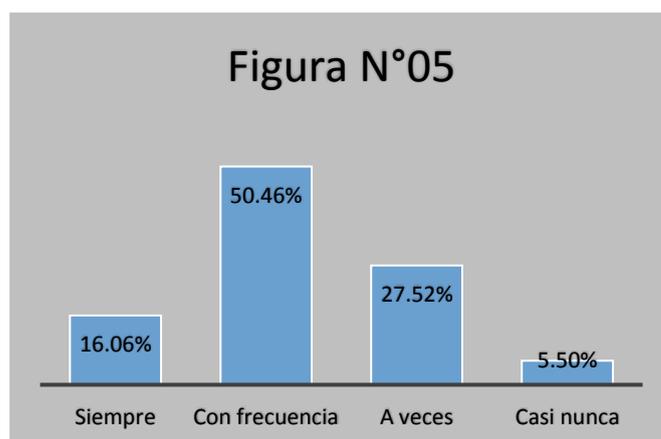
5. En el momento en que fue atendido ¿recibió buen trato por parte de los colaboradores?

**Tabla N° 05**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Siempre	35	16.06
Con frecuencia	110	50.46
A veces	60	27.52
Casi nunca	12	5.5
Nunca	1	0.46
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



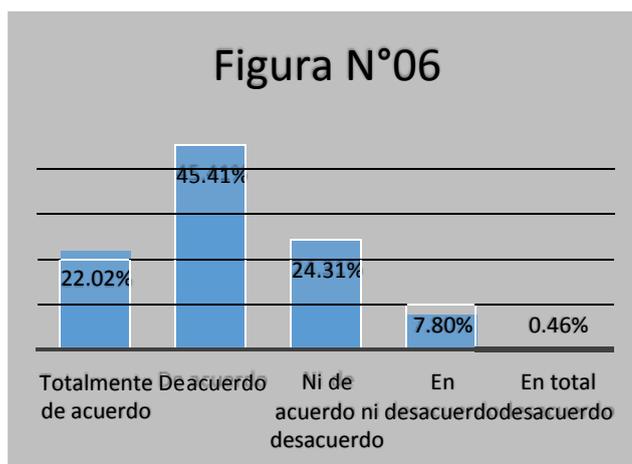
En la tabla y figura N° 05 apreciamos que en un 16.06% consideran siempre que recibieron buen trato por parte de los colaboradores, un 50.46% con frecuencia, un 27.52% a veces, en un 5.5% casi nunca y el 0.46% nunca.

6. ¿El personal cumplió con sus expectativas del servicio?

**Tabla N° 06**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	48	22.02
De acuerdo	99	45.41
Ni de acuerdo ni desacuerdo	53	24.31
En desacuerdo	17	7.8
En total desacuerdo	1	0.46
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



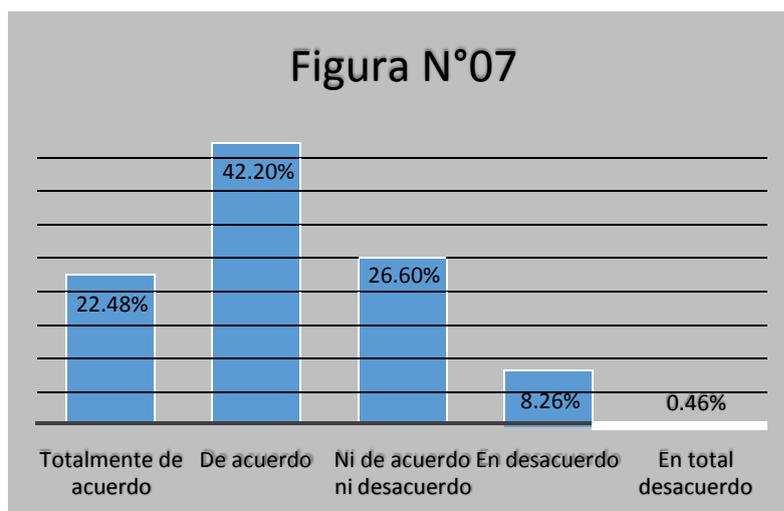
En la tabla y figura N° 06 apreciamos que en un 22.02% está totalmente de acuerdo que el personal cumplió con las expectativas del servicio, en un 45.41% de acuerdo, en un 24.31% ni de acuerdo ni desacuerdo, en un 7.8% en desacuerdo y el 0.46 en total desacuerdo.

7. ¿los conocimientos de los colaboradores permiten que usted cubra sus expectativas del servicio?

**Tabla N° 07**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	49	22.48
De acuerdo	92	42.2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	58	26.60
En desacuerdo	18	8.26
En total desacuerdo	1	0.46
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



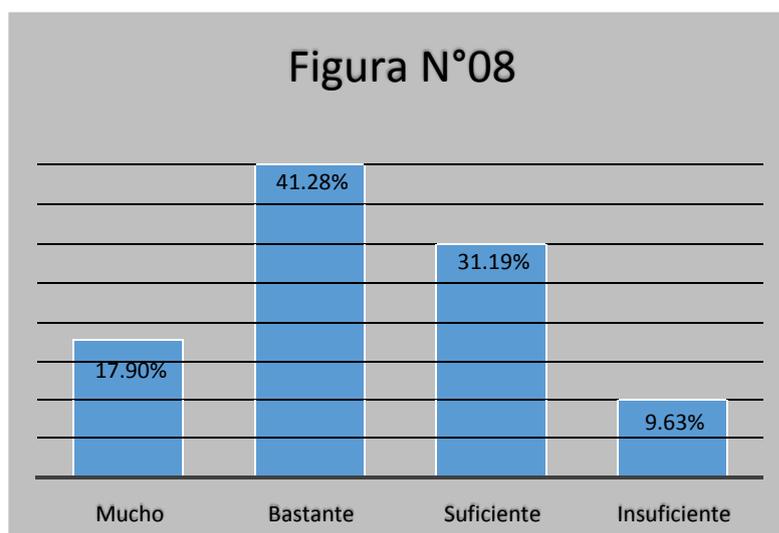
En la tabla y figura N° 07 apreciamos que en un 22.48% está totalmente de acuerdo en que los conocimientos de los colaboradores cumplen con las expectativas del servicio, en un 42.2% de acuerdo, en un 26.60% ni de acuerdo ni desacuerdo, en un 8.26% en desacuerdo y el 0.46 en total desacuerdo.

8. ¿la participación del RR.HH son satisfactorias y permiten cumplir con las promesas de la empresa?

**Tabla N° 08**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Mucho	39	17.9
Bastante	90	41.28
Suficiente	68	31.19
Insuficiente	21	9.63
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 08 apreciamos que en un 17.9% considera de mucho la participación de los recursos humanos y satisfactoria, además permite cumplir con las promesas de la empresa, en un 41.28% bastante, en un 31.19% suficiente, un 9.63% insuficiente.

Resultados sobre como la motivación y las relaciones interpersonales contribuye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios chira del sector hidráulico Chira-Sullana

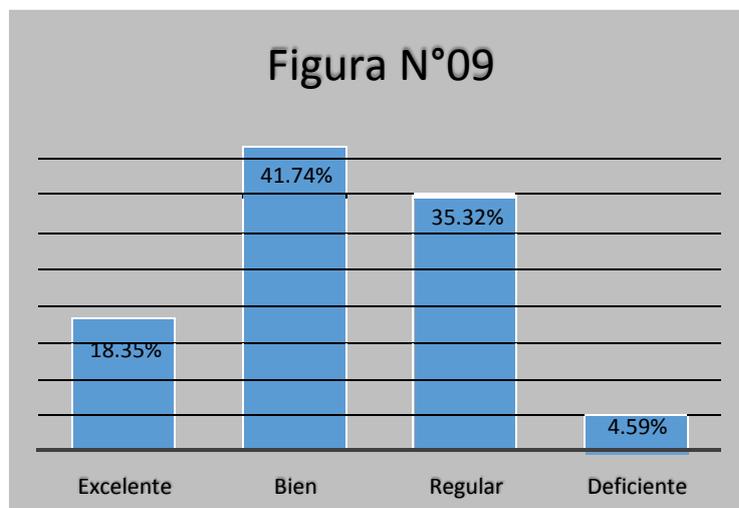
9. Diga usted ¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores?

**Tabla N° 09**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Excelente	40	18.35
Bien	91	41.74
Regular	77	35.32
Deficiente	10	4.59
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



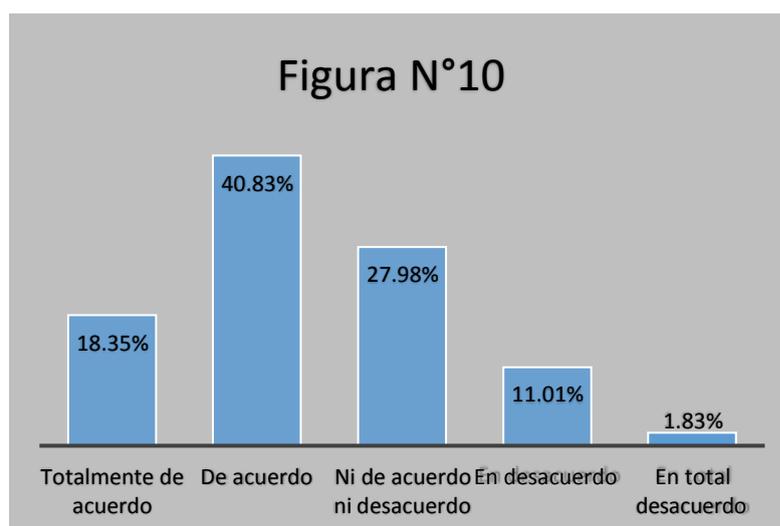
En la tabla y figura N° 09 apreciamos que en un 18.35% considera excelente el desempeño de los colaboradores, un 41.74% bueno, regular en un 35.32% y deficiente en un 4.59%.

10. ¿la empresa reconoce los logros de sus trabajadores?

**Tabla N° 10**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	40	18.35
De acuerdo	89	40.83
Ni de acuerdo ni desacuerdo	61	27.98
En desacuerdo	24	11.01
En total desacuerdo	4	1.83
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



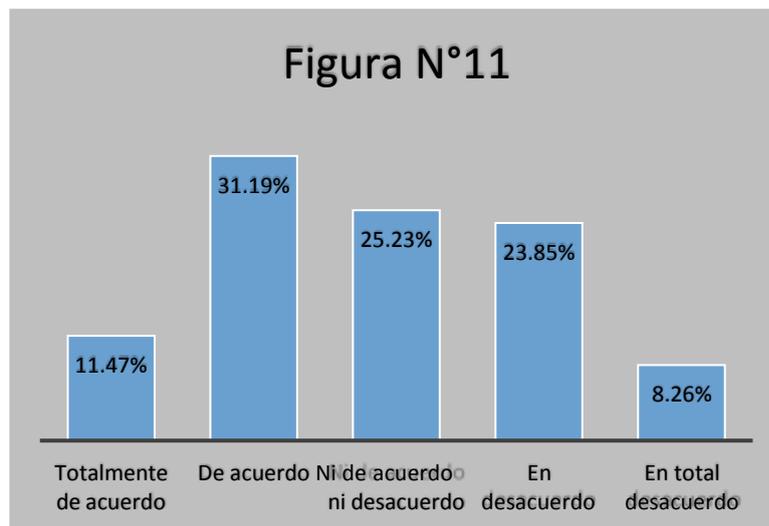
En la tabla y figura N° 10 apreciamos que en un 18.35% está totalmente de acuerdo en que la empresa reconoce los logros de sus trabajadores, el 40.83% está de acuerdo, el 27.98 ni de acuerdo ni desacuerdo, el 11.01 %, en desacuerdo y el 1.83% en total desacuerdo.

11. ¿Existe competitividad entre el personal de las diferentes áreas de trabajo?

**Tabla N° 11**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	25	11.47
De acuerdo	68	31.19
Ni de acuerdo ni desacuerdo	55	25.23
En desacuerdo	52	23.85
En total desacuerdo	18	8.26
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



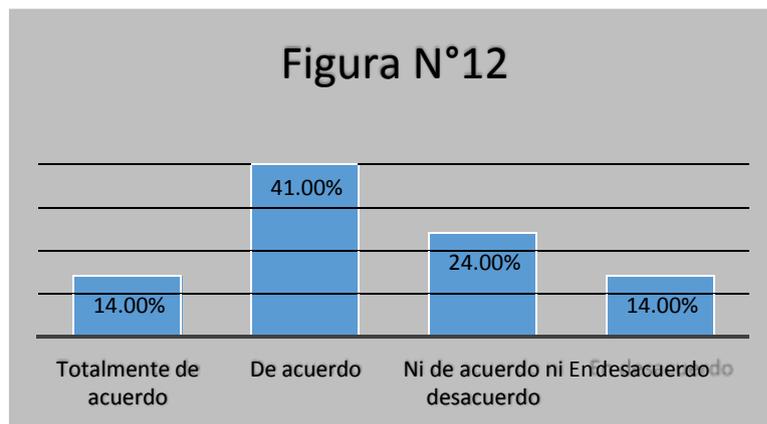
En la tabla y figura N° 11 apreciamos que el 11.47% está totalmente de acuerdo en que existe competitividad entre el personal de las diferentes áreas de trabajo, el 31.19% está de acuerdo, el 25.23% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 23.85 %, en desacuerdo y el 8.26% en total desacuerdo.

12. Los trabajadores están motivados para poder cumplir las promesas de la empresa?

**Tabla N°12**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	30	14.00
De acuerdo	90	41.00
Ni de acuerdo ni desacuerdo	52	24.00
En desacuerdo	30	14.00
En total desacuerdo	16	7.00
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 12 apreciamos que el 14% está totalmente de acuerdo en que los trabajadores están motivados para poder cumplir las promesas de la empresa, el 41% está de acuerdo, el 24% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 14%, en desacuerdo y el 7% en total desacuerdo.

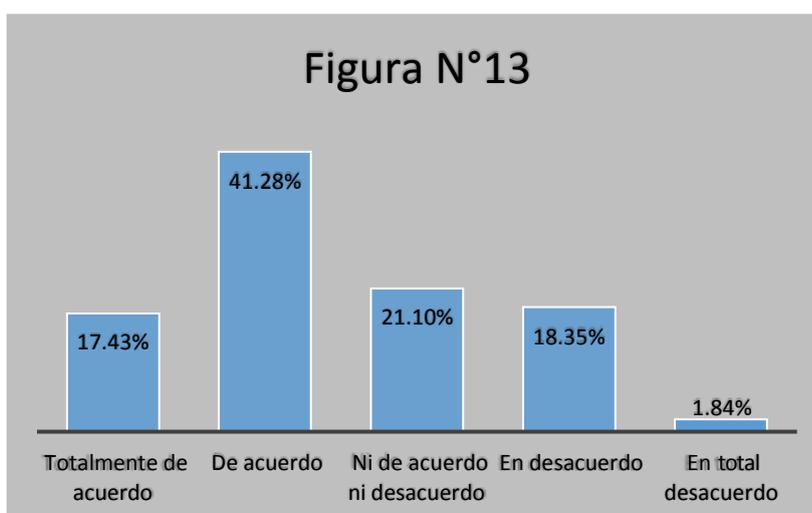
13. ¿Las buenas relaciones sociales entre los colaboradores de la Junta le generan buenas opiniones?

**Tabla N°13**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANT</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	38	17.43
De acuerdo	90	41.28
Ni de acuerdo ni desacuerdo	46	21.1
En desacuerdo	40	18.35
En total desacuerdo	4	1.84
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 13 apreciamos que el 17.43% está totalmente de acuerdo que las buenas relaciones sociales entre los colaboradores de la Junta generan buenas opiniones, el 41.28% está de acuerdo, el 21.1% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 40% en desacuerdo y el 1.84% en total desacuerdo.

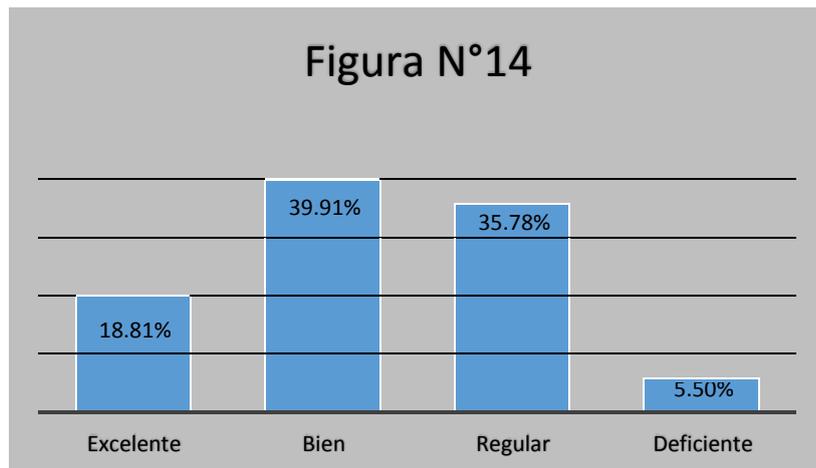
14. ¿Cómo califica usted el trabajo en equipo de los colaboradores de la Junta para la resolución de problemas que se presentan?

**Tabla N°14**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Excelentes	41	18.81
Bien	87	39.91
Regular	78	35.78
Deficiente	12	5.5
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



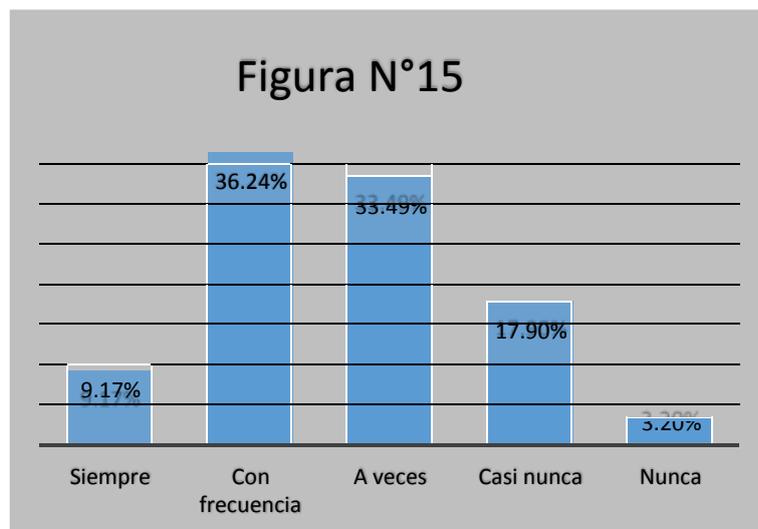
En la tabla y figura N° 14 apreciamos que el 18.81% considera excelente el trabajo en equipo de los colaboradores de la Junta para la resolución de los problemas, el 39.91 está, el 35.78 regular, el 5.5% deficiente.

15. ¿los colaboradores se capacitan constantemente para mejorar los conocimientos del usuario acerca de nuevas técnicas?

**Tabla N°15**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Siempre	20	9.17
Con frecuencia	79	36.24
A veces	73	33.49
Casi nunca	39	17.9
Nunca	7	3.2
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



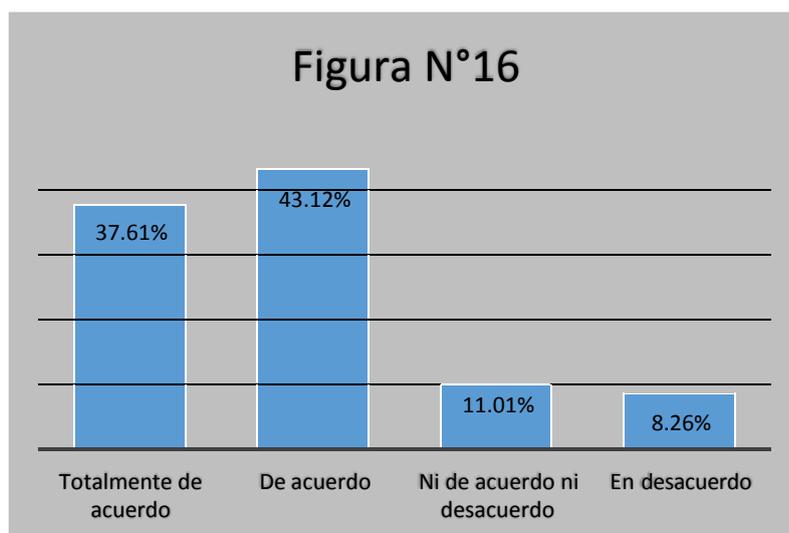
En la tabla y figura N° 15 apreciamos que el 9.17% consideran siempre, que los colaboradores se capacitan constantemente para mejorar los conocimientos del usuario acerca de nuevas técnicas, el 36.24% con frecuencia, el 33.49% a veces, el 17.9% casi nunca, y nunca el 3.2%

16. Diga usted ¿Deben proporcionar mejores sistemas de recompensa a los colaboradores para un mejor desempeño laboral brindando una buena percepción para los usuarios?

**Tabla N°16**

ALTERNATIVAS	CANT.	%
Totalmente de acuerdo	82	37.61
De acuerdo	94	43.12
Ni de acuerdo ni desacuerdo	24	11.01
En desacuerdo	18	8.26
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 16 apreciamos que el 37.61% está totalmente de acuerdo en que deben proporcionar mejores recompensas a los colaboradores para un mejor desempeño laboral, el 43.12% está de acuerdo, el 11.01% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 8.26% en total desacuerdo.

Resultados sobre como el desempeño laboral incide en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios chira-Sullana

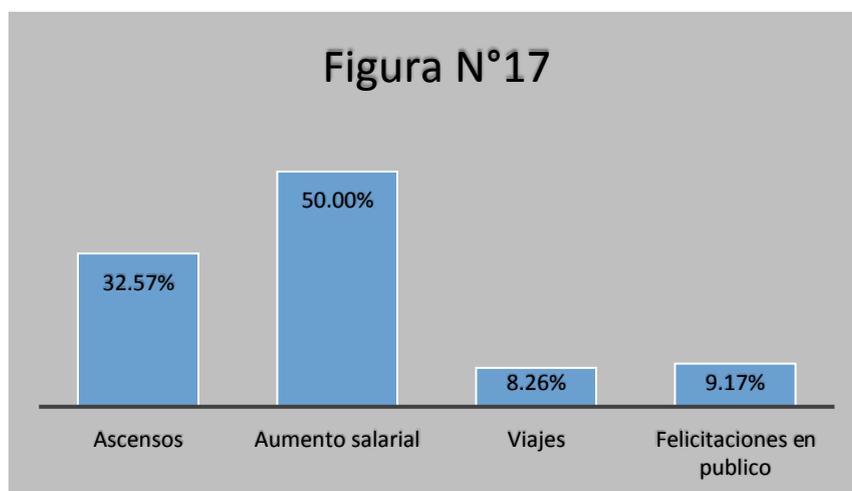
17. ¿Cuál de las siguientes motivaciones, mejoraría el desempeño de los colaboradores?

**Tabla N°17**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Ascensos	71	32.57
Aumento salarial	109	50
Viajes	18	8.26
Felicitaciones en público	20	9.17
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



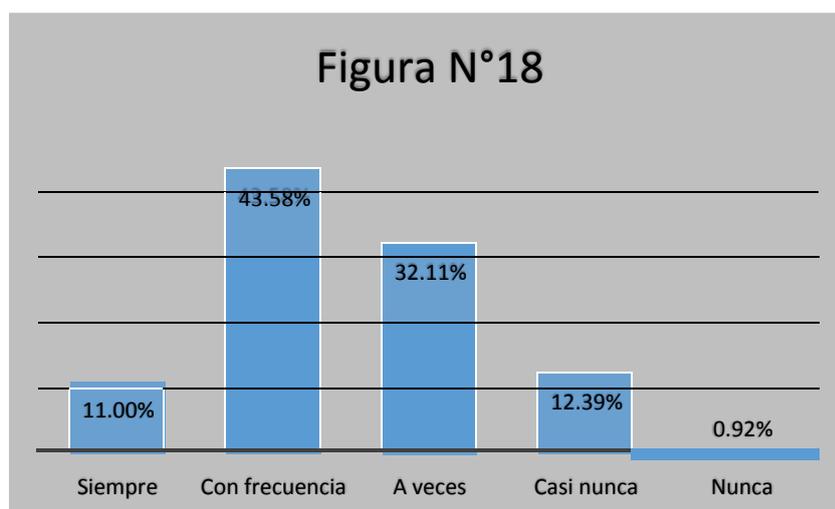
En la tabla y figura N° 17 apreciamos, las motivaciones que mejoraría el desempeño laboral son: los ascensos con 32.57%, el aumento salarial en un 50%, viajes en un 8.26% y el 9.17% felicitaciones en público.

18. ¿Las herramientas de trabajo que se utilizan en la empresa le dan seguridad del servicio?

**Tabla N°18**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Siempre	24	11
Con frecuencia	95	43.58
A veces	70	32.11
Casi nunca	27	12.39
Nunca	2	0.92
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



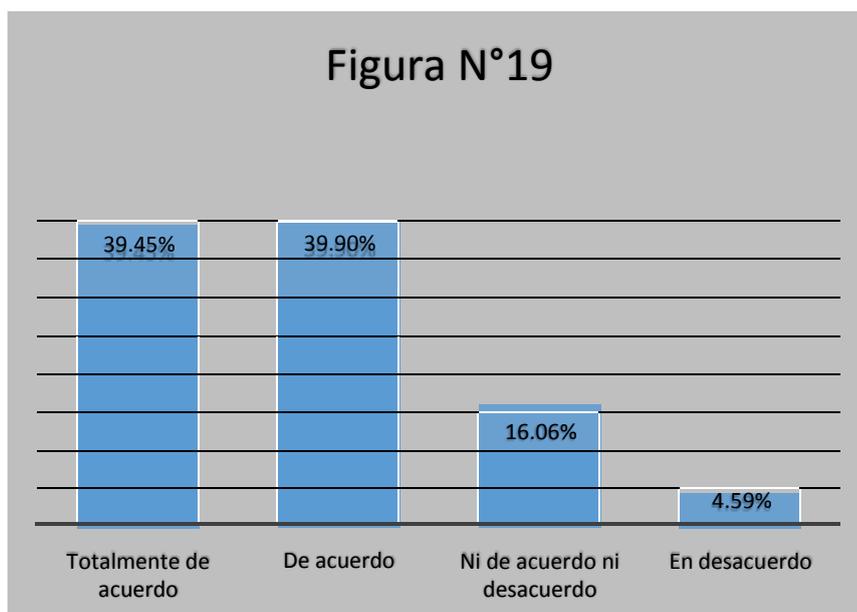
En la tabla y figura N° 18 apreciamos que el 11% consideran siempre que las herramientas de trabajo que utilizan en la Junta de Usuarios le da seguridad al servicio, el 43.58% con frecuencia, el 32.11% a veces, el 12.39% casi nunca y nunca el 0.92%.

19. Diga usted ¿el reconocer los logros de un buen desempeño de los trabajadores, se darán mejores resultados en el servicio al usuario?

**Tabla N°19**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	86	39.45
De acuerdo	87	39.9
Ni de acuerdo ni desacuerdo		
desacuerdo	35	16.06
En desacuerdo	10	4.59
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 19 apreciamos que el 39.45% está totalmente de acuerdo en que el reconocimiento de los logros de un buen desempeño, se darán mejores resultados al servicio del usuario, en un 39.9% de acuerdo, el 16.06% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4.59% en desacuerdo.

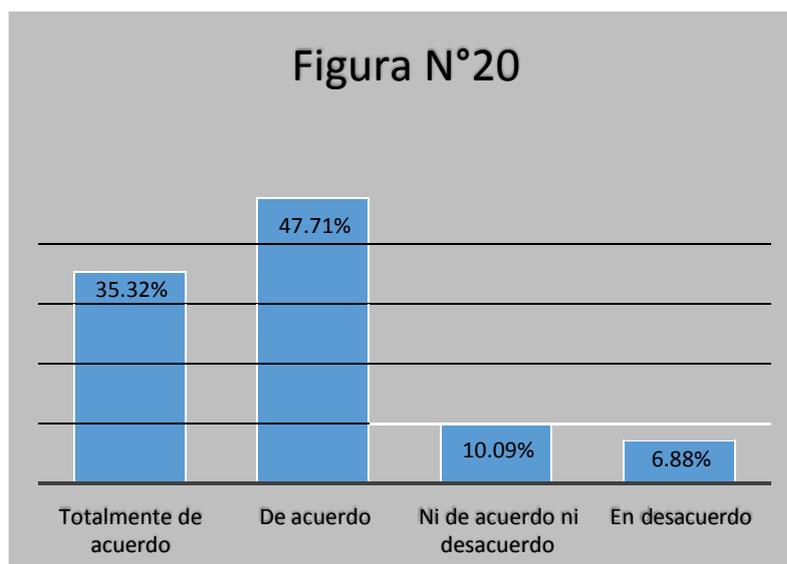
20. ¿Una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa dará buenas expectativas de confraternidad?

**Tabla N°20**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	77	35.32
De acuerdo	104	47.71
Ni de acuerdo ni desacuerdo	22	10.09
En desacuerdo	15	6.88
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 20 apreciamos que el 35.32% está totalmente de acuerdo en que una buena comunicación entre los colaboradores dará a sus usuarios expectativas de confraternidad, el 47.71% de acuerdo, el 10.09% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 6.88% en desacuerdo.

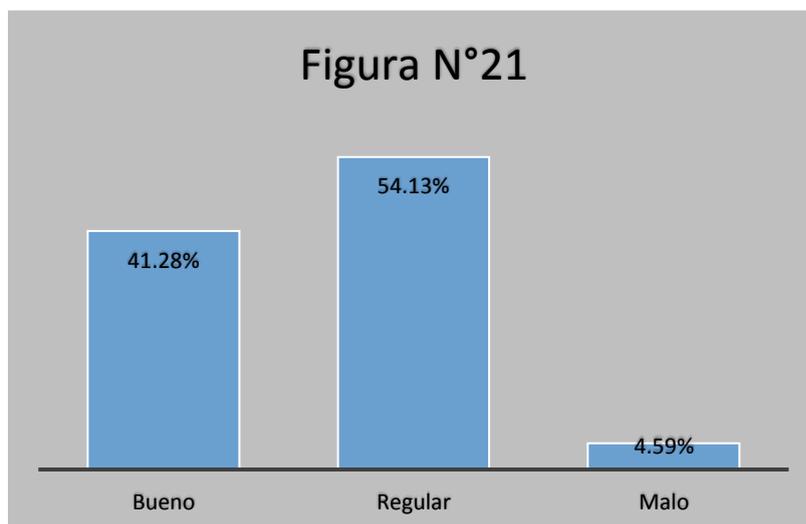
21. ¿Cómo percibe usted el desempeño laboral de los colaboradores en el servicio que recibe?

**Tabla N°21**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Bueno	90	41.28
Regular	118	54.13
Malo	10	4.59
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



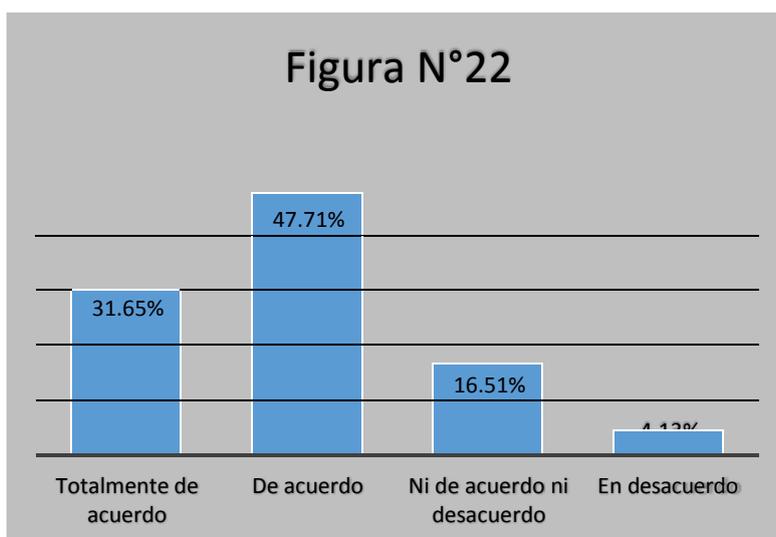
En la tabla y figura N° 21 apreciamos que el desempeño laboral de los colaboradores en el servicio que recibe lo consideran bueno en un 41.28%, regular en un 54.13% y malo en un 4.59 %.

22. ¿El desempeño tanto de los colaboradores, equipos, y toda la empresa le generan una percepción de líder en el mercado?

**Tabla N°22**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	69	31.65
De acuerdo	104	47.71
Ni de acuerdo ni desacuerdo	36	16.51
En desacuerdo	9	4.13
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**  
**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 22 apreciamos que el 31.65% está totalmente de acuerdo en que el desempeño de los colaboradores, equipos y toda la empresa generan una percepción de líder en el mercado, el 47.71% de acuerdo, el 16.51% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 4.13% en desacuerdo.

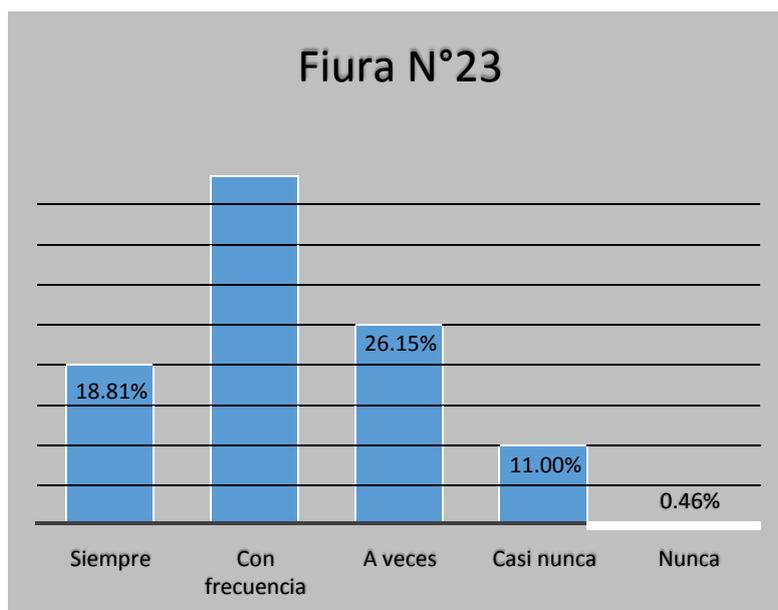
23. Diga Usted ¿las herramientas de trabajo están debidamente organizadas en cada área de la empresa?

**Tabla N° 23**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Siempre	41	18.81
Con frecuencia	95	43.58
A veces	57	26.15
Casi nunca	24	11
Nunca	1	0.46
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N° 23 apreciamos que el 18.81% consideran siempre que las herramientas están debidamente organizadas en cada área de la empresa, el 43.58% con frecuencia, el 26.15% a veces, el 11% casi nunca, y nunca el 0.46%.

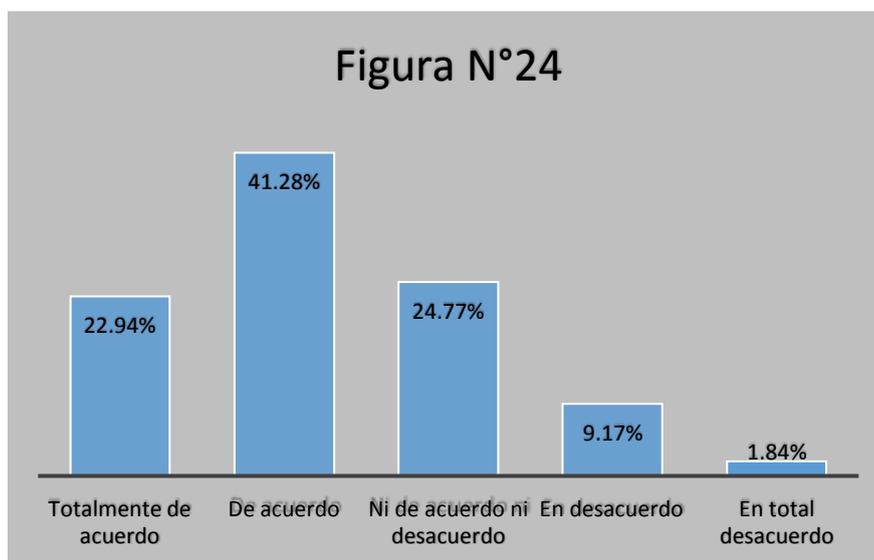
24. Diga usted ¿sus intereses se reflejan en los resultados que espera del servicio y la atención?

**Tabla N°24**

ALTERNATIVAS	CANT	%
Totalmente de acuerdo	50	22.94
De acuerdo	90	41.28
Ni de acuerdo ni desacuerdo	54	24.77
En desacuerdo	20	9.17
Totalmente en desacuerdo	4	1.84
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

**Fuente: Cuestionario**

**Elaboración: Propia**



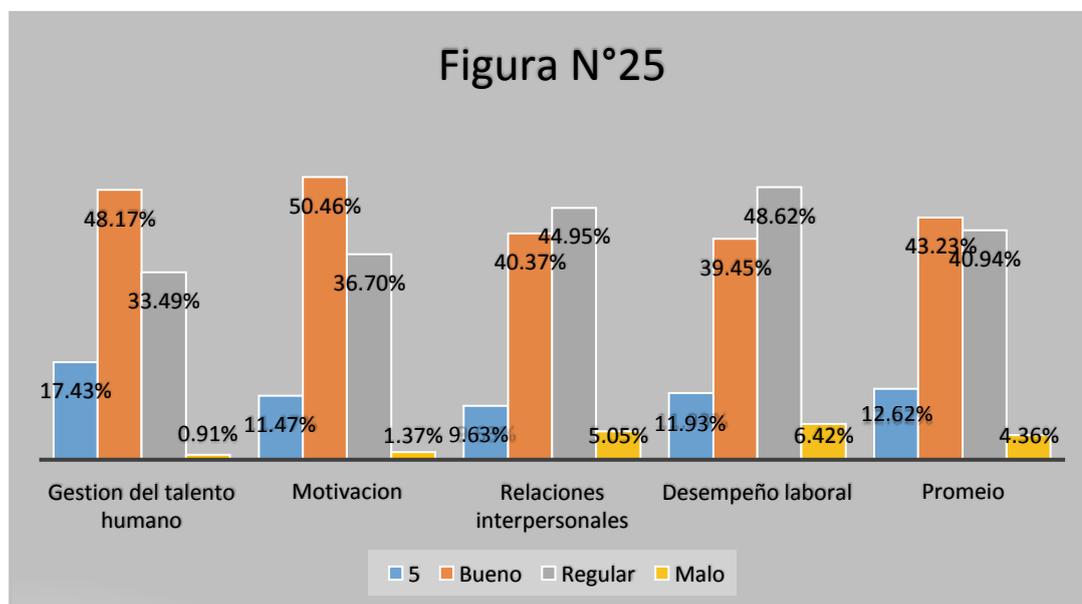
En la tabla y figura N° 24 apreciamos que el 22.94% está totalmente de acuerdo en que los intereses reflejan el resultado que espera del servicio y la atención, en un 41.28% de acuerdo, en un 24.77% ni de acuerdo ni desacuerdo, en un 9.17% en desacuerdo y el 1.84% totalmente desacuerdo.

25. En la Junta de Usuarios del sector Hidráulico Chira Sullana como califica el desarrollo de los factores siguientes

**Tabla N°25**

FACTORES	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
Gestión del Talento humano	38	17.43	105	48.17	73	33.49	2	0.91	218	100
Motivación	25	11.47	110	50.46	80	36.7	3	1.37	218	100
Relaciones interpersonales	21	9.63	88	40.37	98	44.95	11	5.05	218	100
Desempeño laboral	26	11.93	86	39.45	106	48.62			218	100
<b>PROMEDIO</b>		<b>12.62</b>		<b>44.61</b>		<b>40.94</b>		<b>1.83</b>		<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia



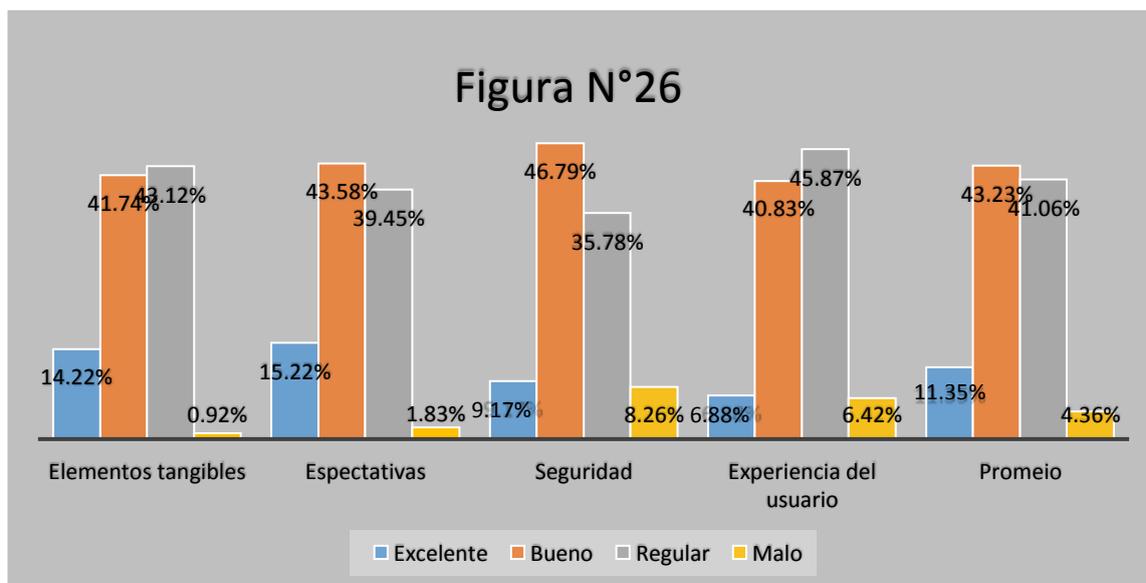
En la tabla y figura N° 25 apreciamos la calificación de los siguientes factores como: la gestión del talento humano, la motivación, relaciones interpersonales y desempeño laboral en promedio de un 12.62% es excelente, en un 44.61% es bueno, regular en un 44.61 y malo en un 1.83.

26. En la Junta de Usuarios del sector Hidráulico Chira – Sullana como califica la atención del usuario en relación de los factores siguientes:

**Tabla N° 26**

FACTORES	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
Elementos tangibles	31	14.22	91	41.74	94	43.12	2	0.92	218	100
Expectativas	33	15.14	95	43.58	86	39.45	4	1.83	218	100
Seguridad	20	9.17	102	46.79	78	35.78	18	8.26	218	100
Experiencia del usuario	15	6.88	89	40.83	100	45.87	14	6.42	218	100
<b>PROMEDIO</b>		<b>11.35</b>		<b>43.23</b>		<b>41.06</b>		<b>4.36</b>		<b>100</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: Propia



En la tabla y figura N° 26 apreciamos como califica la atención del usuario en relación de los factores como: elementos tangibles, las expectativas, seguridad y experiencia del usuario en promedio de un 11.35% es excelente, en un 43.23% es bueno, regular en un 41.06 y malo en un 4.36

## 7.2. RESULTADOS DE GUÍA DE ENTREVISTA

### APLICADA A LOS COLABORADORES

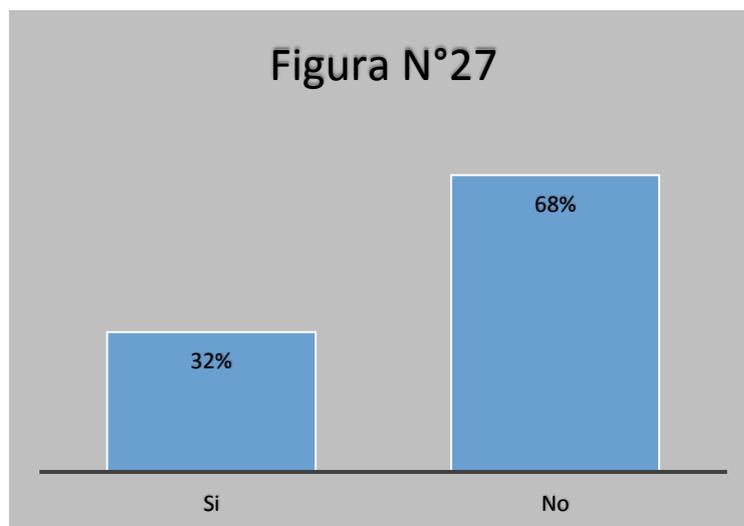
27. Esta de acuerdo con la remuneración mensual que recibe

**Tabla N°27**

<b>FACTORES</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Si	8	32
No	17	68
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Guía de entrevista

**Elaboración:** Propia



En la tabla y figura N°27 se aprecia que en un 68% los colaboradores no están de acuerdo con la remuneración mensual que reciben, sin embargo el 32% está de acuerdo.

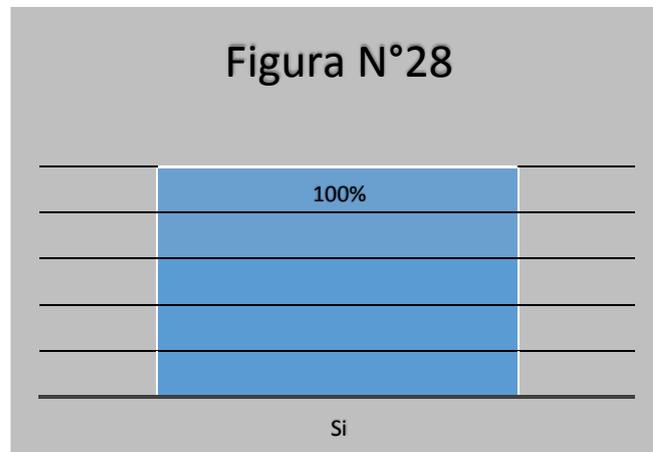
28. ¿Se siente con las capacidades necesarias para el puesto que desempeña?

**Tabla N°28**

<b>FACTORES</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Si	25	100
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente: Guía de entrevista**

**Elaboración: Propia**



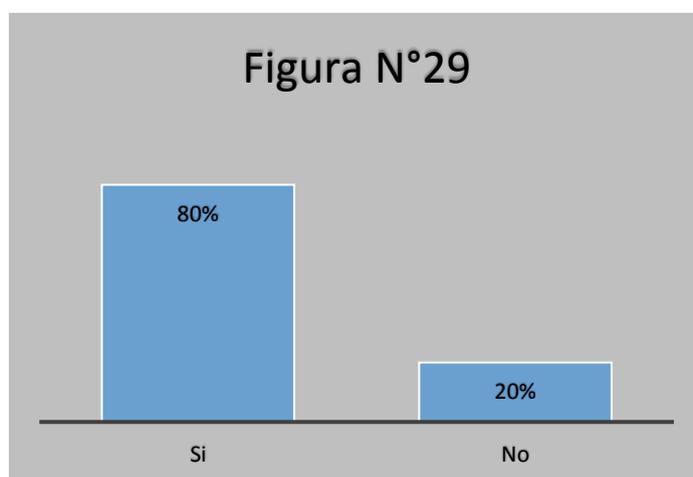
En la tabla y figura N°28 se aprecia que el 100% si se sienten con las capacidades necesarias para el puesto que desempeña.

29. ¿Maneja sin dificultad los equipos tecnológicos?

**Tabla N°29**

<b>FACTORES</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Si	20	80
No	5	20
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente: Guía de entrevista**  
**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N°29 se aprecia que el 80% maneja sin dificultad los equipos tecnológicos, en un 20% no.

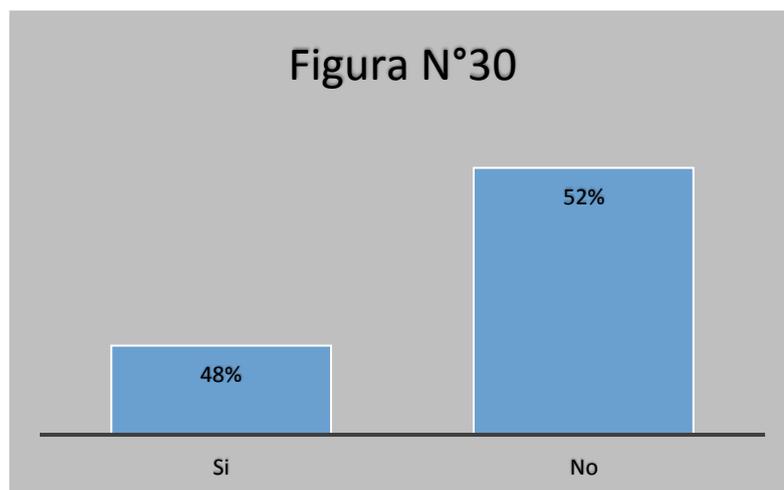
30. ¿La empresa realiza actividades de integración laboral?

**Tabla N°30**

<b>FACTORES</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Si	12	48
No	13	52
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente: Guía de entrevista**

**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N°30 se aprecia que el 48% si opina que la empresa realiza actividades de integración laboral, en un 52% no.

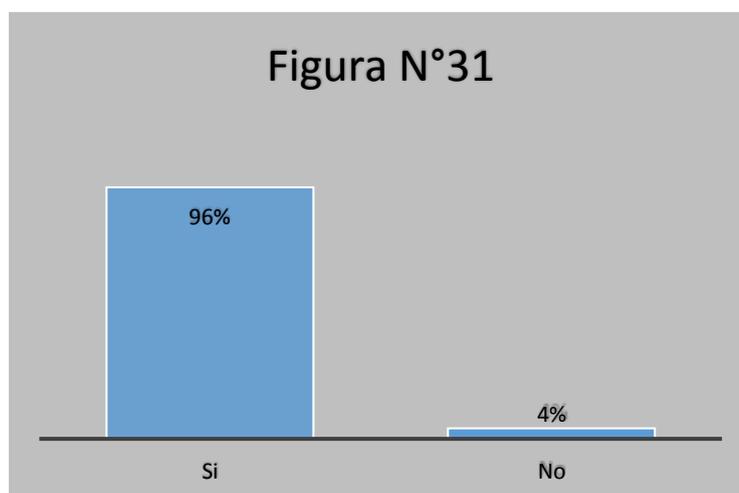
31. El ambiente donde se desempeña es agradable

**Tabla N°31**

<b>FACTORES</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Si	24	96
No	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Guía de entrevista

**Elaboración:** Propia



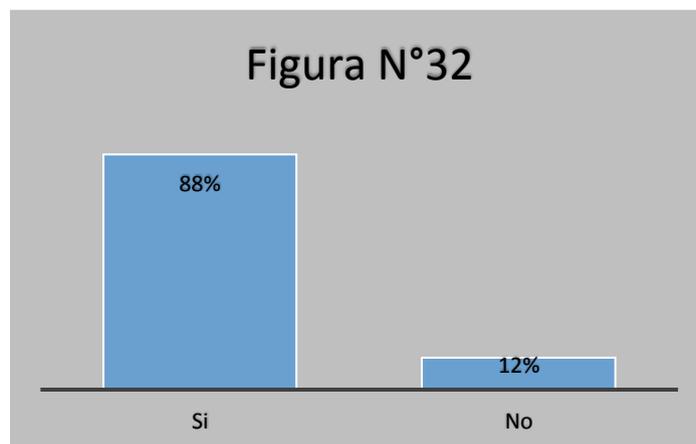
En la tabla y figura N°31 se aprecia que el 96% si se siente en un ambiente agradable para laborar, el 4% no.

32. ¿Se siente motivado constantemente por su jefe?

**Tabla N°32**

<b>FACTORES</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Si	22	88
No	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente: Guía de entrevista**  
**Elaboración: Propia**



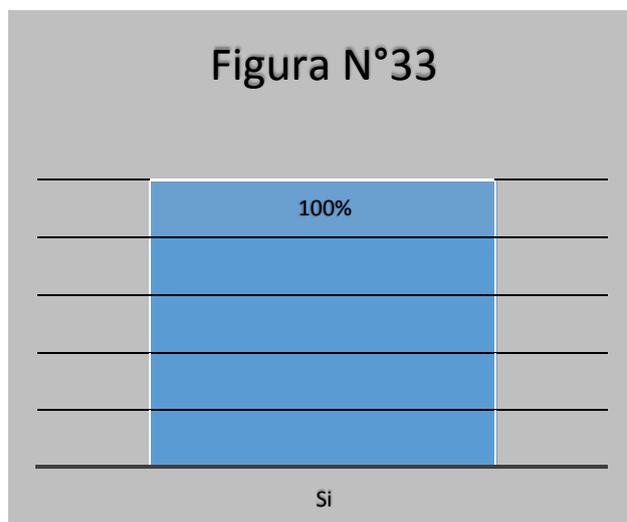
En la tabla Y figura N°32 se aprecia que el 88% si se siente motivado constantemente por su jefe, en un 12% no.

33. ¿La comunicación entre trabajadores es buena?

**Tabla N°33**

<b>FACTORES</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Si	25	100
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente: Guía de entrevista**  
**Elaboración: Propia**



En la tabla y figura N°33 se aprecia que el 100% de los trabajadores tiene una buena comunicación.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSION

Análisis y discusión de los resultados sobre como como los RR.HH contribuye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios del sector hidráulico chira-Sullana

- En un 64.22 % es favorable que los recursos humanos, están capacitados para el manejo de los equipos tecnológicos de la empresa (véase la tabla N°01). En un 59.18% es favorable la participación del RRHH, satisfactoria y permite cumplir con las promesas de la empresa (véase tabla N°08). En un 67.43 % es favorable que el personal cumplió con las expectativas del servicio (véase tabla N°06). Brunet (1999) “Es más que evidente que el factor humano dentro de una organización es más que indispensable, pues es simplemente su principal activo ya que este es el que le va a dar su carácter y prestigio los bienes o servicios que dicha organización produzca o comercialice”. Al respecto, las empresas emplean tecnología y equipos para brindar un mejor servicio, por ello se debe capacitar y entrenar a los colaboradores para que puedan manejar sin ningún problema los diversos sistemas que se apliquen. Las organizaciones en la actualidad emplean la tecnología como una herramienta necesaria para el progreso ya que ayudan a manejar información valiosa tanto de los clientes como de los colaboradores, por lo tanto la participación de los colaboradores es clave porque soluciona todo tipo de problemas, dudas y depende del personal que los clientes se sientan satisfechos, del mismo modo deben estar motivados constantemente para que puedan realizar bien su trabajo y logren cubrir las expectativas que el usuario tiene respecto del servicio de atención.
- En un 51.84% es desfavorable que el área de recursos humanos no hace buena distribución de cargos en la empresa (véase la tabla N°2). Puchol (2007) “en todas las organizaciones se realizan una serie de funciones en relación con las personas que trabajan en las mismas. A veces todas estas funciones son desempeñadas por una sola persona; otras veces, en las empresas grandes, existen una serie de departamentos y subdepartamentos para desarrollar una sola de tales

funciones. En ocasiones, parte de las funciones se realizan por personal de la empresa, mientras que otras, por ejemplo, la selección del personal, la elaboración de la nómina y de los recibos de salarios, las relaciones con el tribunal de lo social, etc., se confían a consultores externos”. Al respecto, el departamento de recursos humanos es quien se encarga de seleccionar al personal para el puesto indicado, además existe un Manual de Organización y Funciones (MOF) que es un instrumento formal con el cual las organizaciones han adoptado para su mejor desempeño y consiste en la descripción de las funciones de los diferentes puestos de la empresa, este manual es de suma importancia porque delega responsabilidades, minimiza conflictos y contribuye al orden. De acuerdo a las capacidades y al desempeño que tenga el individuo para poder mantenerse en el puesto de trabajo. Si bien es cierto depende mucho del tamaño de la empresa para que se delegan funciones y de la actividad que realice.

- En un 61.92% es favorable el sueldo y los beneficios sociales que reciben los colaboradores de la empresa (véase la tabla N°3). Martínez, (2012) “Algunos de las técnicas que se utilizan para motivar a los empleados son Que las remuneraciones y los incentivos valgan la pena y Compensen el esfuerzo y el éxito. Y por lo tanto Que la tarea en si misma despierte los intereses que pueda dar sus sugerencias a mejorar su propia organización también se puede hacer que el trabajador se siente útil y que el lugar de trabajo sea cómodo y agradable. Una empresa que usa correctamente sus pagos de incentivos puede llegar a tener grandes beneficios consecuentes de esta técnica, algunas de las más importantes son: Aumentar el volumen de la producción, Que son cuando los gastos se distribuyen entre mayor cantidad de unidades producidas”. Al respecto el sueldo, incentivos y beneficios que puede recibir un trabajador contribuye a sentirse motivado, a realizar un mejor desempeño, a brindar una buena atención, por lo tanto se puede decir que la remuneración es un factor clave, además de ello depende la productiva eficaz y eficiente dentro de la organización. Para que exista un mejor servicio se debería brindar mejores remuneraciones a los trabajadores.

- En un 66.52% es favorable y agradable el buen trato por parte de los colaboradores (véase tabla N°05). Najul, J. (2011) “la atención al cliente es una actividad de trascendencia para el éxito de cualquier organización en el escenario del mundo actual. Es una de las palancas fundamentales para agregar valor a los servicios de la empresa”. Al respecto, para que una empresa tenga éxito, y pueda permanecer en el futuro dentro del mercado laboral debe brindar una buena atención, esto se logra a través del buen trato que los colaboradores de la empresa puedan brindar al cliente.
- En un 64.68% es favorable los conocimientos de los colaboradores permiten que el usuario cubra las expectativas del servicio (véase tabla N°07), En un 57.34% de los usuarios considera que los colaboradores ayudan en la resolución de problemas e inquietudes (véase la tabla N° 4). Botero N. (2007) “Con la implementación de un adecuado sistema de gestión del conocimiento los integrantes de una entidad logran aplicar con eficiencia y eficacia la información con la que cuentan y generar así respuestas innovadoras a las demandas de su público objetivo, garantizando con esto una ventaja competitiva más sustentable”. Al respecto el conocimiento se convierte en un activo principal de una organización, los colaboradores por lo tanto deben de incrementar el nivel de conocimientos, mediante capacitaciones, seminarios y estar a la vanguardia de nuevos conocimientos. Existen diversas circunstancias que se pueden presentar durante la atención al usuario, el cual el trabajador debe estar preparado para enfrentar todo tipo de situación y encontrar una posible solución, con el propósito de que el usuario puede sentirse satisfecho con la atención.

Análisis y discusión de los resultados sobre como la motivación y las relaciones interpersonales contribuye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar-junta de usuarios chira del sector hidráulico Chira-Sullana

- En un 59.18% es favorable que la empresa reconoce el logro de sus colaboradores (véase tabla N°10). En un 55% es favorable que los trabajadores están motivados para poder cumplir las promesas de la empresa (véase tabla N°12). En un 58.72% es favorable la calificación del trabajo en equipo de los colaboradores de la Junta para la resolución de problemas que se presentan (véase tabla N°14). Ortiz (2014) “Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional en la empresa tiendas por departamento Ripley S.A-Trujillo. Son la motivación (incluyendo área salarial, beneficios y prestaciones), y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores”. Al respecto los colaboradores deben conocer desde que empiezan a laborar en la organización cual es la visión, misión, políticas, objetivos, metas, para que puedan conocer e identificarse con la organización y motivarlos a cumplir con todo lo que se ha planificado para que tanto la empresa como los que laboran en ella obtengan los resultados esperados, la motivación puede ser tanto intrínseca como extrínseca, la motivación extrínseca se refiere a la motivación del exterior como puede ser incentivo, premio, etc. y la motivación intrínseca proviene del interior de la persona.
- En un 60.09% es favorable la calificación del desempeño de los colaboradores (véase tabla N°09). En un 58.71% es favorable las buenas relaciones sociales entre los colaboradores de la Junta generan buenas opiniones (véase tabla N°13). Marroquín & Pérez (2011) “En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad”, ”La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se da a mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso, el personal existente no se

desempeñara bien como se muestra en el estudio realizado”. Al respecto al existir buena comunicación, buenas relaciones cordiales entre los colaboradores de las diferentes áreas, este clima es percibido por los usuarios quienes tendrán buenas opiniones del ambiente laboral en el que trabajan. Las relaciones sociales son interacciones que surgen en el ambiente de trabajo y que pueden ser en momentos de inactividad o de actividad laboral. Además se debe tener en cuenta que para que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral influyen diversos factores como la satisfacción del trabajador, trabajo en equipo motivación, capacitación autoestima, buen trato, ambiente agradable, es decir en un clima organizacional agradable en el que no solo estén motivados psicológicamente sino sean muy bien remunerados, y se sientan un recurso clave dentro de la empresa.

- En un 57.34% es desfavorable existe competitividad entre el personal de las diferentes áreas de trabajo (véase tabla N°11). En un 54.59% es desfavorable que los colaboradores no se capacitan constantemente para mejorar los conocimientos del usuario acerca de nuevas técnicas (véase tabla N°15), Robbins (1999) “La capacitación abarca desde impartir a los empleados destrezas básicas de lectura hasta cursos avanzados en liderazgo ejecutivo”. Al respecto en las organizaciones así como se invierte en materiales, inmuebles, maquinaria, etc. se debe invertir en capacitar constantemente a los colaboradores en nuevas técnicas, temas de mucha importancia que aportaran a que la organización mejore. De esta manera los colaboradores podrán estar a la vanguardia de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes para adaptarse a la velocidad de los cambios, la capacitación se debe realizar en equipo, para agrupar a todos en un mismo objetivo de la empresa, sin embargo la competencia en las organizaciones puede ser un obstáculo en algunas ocasiones ya que se genera un clima de disputa para el logro de los objetivos.
- En un 80.73% es favorable los sistemas de recompensa a los colaboradores para un mejor desempeño laboral brindando una buena percepción a los usuarios (véase tabla N°16). En un 82.57% es favorable que el aumento salarial mejoraría el desempeño de los colaboradores. (véase la tabla N°17). Sum (2015) “Según los

resultados de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenang. Al respecto cualquier tipo de motivación en una empresa es buena, para que de esta manera los colaboradores se sientan con muchas ganas de trabajar, de cumplir los objetivos, y poder tener mejores beneficios.

Análisis y discusión de los resultados sobre como el desempeño laboral influye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios chira-Sullana

- En un 54.58% es favorable las herramientas de trabajo que se utilizan en la empresa le dan seguridad del servicio (véase la tabla N°18). En un 62.39% de los usuarios considera favorable que las herramientas de trabajo están debidamente organizadas en cada área de la empresa (véase la tabla N°23). Valerio y Mogollón (2008) “Insumos (recursos con los que cuenta la organización para generar productos y servicio) son sumamente primordial, para una organización ya que son la recepción de todos los recursos para elaborar un producto, tales como la información que es el recurso básico, el personal, la maquinaria, y todo lo que necesita la empresa para trabajar”. Al respecto las herramientas de trabajo dentro de una organización permiten al colaborador realizar más fácil el trabajo y desarrollar mejor los procesos administrativos, estas herramientas pueden ser maquinaria, equipos, software, personal, tecnología, etc. En la junta de usuarios de Sullana existen diferentes herramientas de trabajo que están al alcance de los colaboradores para desarrollar sus capacidades intelectuales y mejorar el servicio.
- En un 79.35% es favorable reconocer los logros de un buen desempeño de los trabajadores, de esta manera se darán mejores resultados en el servicio al usuario (véase la tabla N°19). En un 95.41% es favorable el desempeño laboral de los colaboradores en la Junta de usuarios (véase la tabla N°21). Welch (2006) “Los líderes capacitan a sus empleados para que hagan correctamente su función, y los motivan y reconocen (...) Reconocen los logros de su equipo y los celebran en

grande”. Al respecto en las organizaciones sean grandes o pequeñas se debe reconocer el buen trabajo de los colaboradores, brindarle el reconocimiento que no solamente puede ser dinero, sino felicitarlos mediante un escrito con palabras motivadores que incentiven a seguir trabajando con esmero. El clima organizacional va de la mano con el desempeño laboral, se deben diseñar programas de incentivos, motivarlos para que así exista un buen desempeño laboral en las organizaciones.

- En un 83.03% es favorable una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa y dará buenas expectativas de confraternidad (véase la tabla N°20). Katz y Khan, (1986) “Los procesos de comunicación permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes y alcanzar así su característica esencial: la de ser un sistema”... Al respecto la comunicación en las organizaciones transmitirá a un ambiente de unión, buenas relaciones hacia los usuarios, para incrementar y establecer buenos canales de comunicación se deben realizar, reuniones donde cada individuo aporte ideas de mejora, de este modo se integre como un todo.
- En un 79.36 es favorable el desempeño tanto de los colaboradores, equipos y toda la empresa le generan una percepción de líder en el mercado (véase la tabla N°22). Además el 64.22% es favorable que los intereses de los usuarios reflejan los resultados que espera del servicio y la atención (véase la tabla N°24). Fajardo (2008) “El Posicionamiento, por tanto, podríamos definirlo como la imagen percibida por los consumidores de mi compañía en relación con la competencia. El primer concepto de importancia es que, efectivamente, el Posicionamiento es una batalla de percepciones entre mi marca y mi compañía y la de los competidores. Al respecto la percepción de líder del mercado es el cliente quien se encargará de reconocer de acuerdo a la satisfacción que sienta del servicio o producto. Sin embargo para que una empresa sea líder del mercado debe brindar no solo un buen servicio, atención, sino también contar con una infraestructura adecuada, equipos modernos que agilicen la atención del servicio, buena imagen, etc.

- En promedio el 44.61% es favorable para los usuarios el desarrollo de los siguientes factores como gestión de talento humano, motivación, relaciones interpersonales, desempeño laboral y lo califican como bueno (véase la tabla N°25). En promedio el 43.23% es favorable para los usuarios el desarrollo de los siguientes factores como elementos tangibles, expectativas, seguridad, experiencia del usuario y lo califican como bueno (véase la tabla N°26).

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. CONCLUSIONES**

- En un 64.22 % los colaboradores del área de Recursos Humanos están capacitados para el manejo de los equipos tecnológicos lo cual constituye una fuente de ventaja competitiva sostenida de la empresa.
- En un 66.52% de los colaboradores del área de Recursos Humanos brinda buen trato a los usuarios al momento de alguna duda, u otra atención que requieran lo cual constituye una ventaja competitiva y un mejor servicio de atención.
- En un 59.18% de los colaboradores del área de recursos humanos tienen una participación satisfactoria y cumplen con las promesas de la empresa lo cual constituye que gran parte de los colaboradores está comprometido con la imagen de la empresa.
- En un 60.09% de los colaboradores de la empresa tiene buen desempeño laboral que es reconocido por los usuarios, los colaboradores al desempeñarse eficientemente logran cumplir los objetivos de la empresa.
- En un 59.18% los gerentes motivan a los colaboradores mediante el reconocimiento de los logros que obtienen, en la Junta de Usuarios existen diversas maneras de motivar a los colaboradores pero en menor frecuencia.
- En un 80.73% los colaboradores de la Junta de Usuarios no está satisfecho con el sistema de recompensas que reciben por su desempeño laboral, lo cual genera un desacuerdo entre los colaboradores y la empresa, por lo que se debería incrementar las recompensas.

- En un 82.57% un ascenso de puesto de trabajo sería una mejora para el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que los colaboradores no están dispuestos a solo desempeñar una determinada función, sino a tener nuevas responsabilidades.
- En un 83.03% de los colaboradores tiene una buena comunicación a nivel institucional transmitiendo buenas expectativas de confraternidad, lo cual constituye una gran ventaja competitiva, donde se percibe un clima laboral agradable.
- El 62.39% de las herramientas de trabajo están debidamente organizadas en cada área de la empresa, transmitiendo un ambiente ordenado, en buenas condiciones y donde se puede trabajar adecuadamente.
- En un 64.22% de los intereses de la empresa reflejan resultados positivos del servicio y atención que los clientes esperan, lo cual quiere decir que la empresa trabaja para brindar buen servicio y donde el usuario reconoce el desempeño de la empresa.
- Los recursos humanos influye favorablemente en 61.25% en la atención al usuario de la comisión Daniel Escobar de la Junta de usuarios del sector hidráulico Chira-Sullana. Respaldo los resultados mencionados mediante la aplicación de la guía de entrevista en donde pude observar que los colaboradores realizan su trabajo en un ambiente agradable, con herramientas necesarias, y más factores que suman a una atención de calidad para los usuarios.
- La motivación y las relaciones interpersonales influye favorablemente en un 57.56% en la atención al usuario de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira – Sullana. Si bien es cierto existen pocas maneras de motivar a los colaboradores en la junta, las relaciones entre los colaboradores es buena, por lo tanto la buena comunicación es vista y reconocida por los usuarios.

- El desempeño laboral influye favorablemente en un 71.27 % en la atención al usuario de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira – Sullana.
- El clima organizacional en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira – Sullana influye favorablemente en un 63.36% en la atención al usuario de la comisión Daniel Escobar es por ello que considero que el ambiente laboral en esta organización es bueno, donde los colaboradores pueden trabajar satisfactoriamente, sin embargo existe un 38.75% de algunos problemas de menor magnitud que dificultan en alguna manera el desempeño y el cálido ambiente laboral, por lo cual propongo unas alternativas de solución (propuesta de mejora anexo N°04) que pueden erradicar a disminuir ese porcentaje y poder contribuir a un clima laboral agradable en su totalidad.

## **9.2. RECOMENDACIONES**

- La empresa deberá invertir en brindar motivación constante a sus colaboradores, mediante felicitaciones reconocimientos, viajes, por el logro de las metas. (véase anexo N°04)
- La empresa Deberá aumentar la remuneración mensual de los trabajadores que mejor desempeño tengan durante el mes.
- Se deberá realizar reuniones de confraternidad por ejemplo en fechas de cumpleaños, cumplimiento de las metas, para que los colaboradores se conozcan, pueden interactuar y tener mejores relaciones laborales.

## REFERENCIAS

Albrecht, K. (1985). *Service America Doing Business in the New (En español Gerencia de Servicios)*. USA. Legis fondo Editorial.

<http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm>

Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill.

[http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)

Blanco, A. (2007). *Atención al cliente*. Editorial Pirámide, Madrid.

<http://www.eumed.net/rev/turydes/17/atencion-cliente.html>

Botero, N. (2007). *Gestión del conocimiento para la administración del recurso humano “estado del arte”*. Universidad de Medellín. Colombia

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4851651.pdf>

Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas Editorial. México

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/alanis\\_1\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/alanis_1_g/capitulo2.pdf)

Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. México.

<http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>

Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. Editorial Trillas, México.

<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>

Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*, Editorial Trillas, México

<https://prezi.com/dhod2zyokfdm/sevicio-al-cliente-y-su-importancia/>

Calderón, L. (2014). *Clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la oficina de normalización previsional la Libertad. (Tesis de post grado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo”  
[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon\\_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.  
[http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/fuentes\\_consultadas.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/fuentes_consultadas.html)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw – Hill ediciones / interamericana editores. México.  
<http://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>

Fajardo, O. (2008). *El concepto de posicionamiento en las empresas y estrategias para su desarrollo*.  
<https://fbusiness.wordpress.com/2008/01/05/el-concepto-de-posicionamiento-en-las-empresas-y-estrategias-para-su-desarrollo/>

Fernández, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill. México.  
[http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)

Herrera, M. (2011). *La Evolución del Desempeño en la Empresa Comercializadora Escambray, Propuestas de mejoras*.  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm>

Knapp Bjerén, A. (2003). *La Experiencia del Usuario*. En: Knapp Bjerén, A. (coord.). *La Experiencia del Usuario*. Madrid: Anaya Multimedia.  
[http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia\\_del\\_usuario.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm)

Katz, D. & Khan, R. (1986). *Psicología Social de la organizaciones*. México: Trillas.  
<http://integracion-academica.org/vol1numero2-2013/25-las-organizaciones-como-sistemas-sociales-complejos>

Litwin, G. Stringer, H. (1998). *Organizational Climate*. Documento de Harvard University Press. Boston

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/alanis\\_1\\_g/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/alanis_1_g/capitulo2.pdf)

Litwin, G. Stringer, H. (1998). *Organizational Climate*. Documento de Harvard University Press. Boston

<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz1.pdf>

López, A. (2011). *La gestión de activos y recursos tangibles una oportunidad para los gerentes de riesgos y el mercado asegurador*.

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PNPQ5V7KYHkJ:www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n110/estudio3.html&hl=es&gl=pe&strip=0&vwsrc=0>

Martínez, M. (2012). *Motivación*. Editorial Díaz de Santos .Madrid.

<http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>

Marqués, P. Farrerons, L. Arian, N. & Quiroga, E. (2012). *Las relaciones informales: un valor añadido en la gestión de personas*. Revista electrónica Enfermería Global.

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Moyano%20Avila.pdf;sequence=1>

Marroquín & Pérez (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de post grado). Universidad de san Carlos de Guatemala. Guatemala.

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_3175.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf)

Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana (en inglés, A Theory of Human Motivation)*.

<http://www.ceolevel.com/la-controvertida-piramide-de-maslow>

Milkovich, G. & Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Najul, J. (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. Universidad Central de Venezuela.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>

Ortiz, E. (2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores tiendas por departamento Ripley S.A” (tesis de post grado)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2861/ortiz\\_edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2861/ortiz_edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parasuraman, A. Berry, L. & Zeithaml, V. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing.

<http://es.slideshare.net/LeidyGarzonVargas/136447-modelo-gronross>

Pelaez, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de post grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo%282%29.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf)

Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid. Buenos Aires - México. Díaz de Santos, s.a.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZIGZPthdssQC&printsec=frontcover&dq=departamento+de+recursos+humanos+en+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi39IGNrJnRAhVETCYKHS4BCowQ6AEITjAF#v=onepage&q=departamento%20de%20recursos%20humanos%20en%20una%20empresa&f=false>

Quintero, N. Africano, N. Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. Universidad del Zula.

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Rivera, M. (2000). *El clima organizacional de las unidades educativas y la puesta en marcha de la reforma educativa de Antofagasta Chile* (Tesis de post grado). Universidad De Antofagasta – Chile. Chile.

<http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20UNIDADES%20EDUCATIVAS.pdf>

Robbins, P. (1999). *Comportamiento organizacional*. 8ª ed. Editorial Prentice Hall. México.

[http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf)

Seisedos, N. (1996). *El clima laboral y su medida*, Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones”.

[http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)

Stoner, A. (1996). Maslow, Sexton. Aristoteles y Mahillo

<https://autoamor.net/606-teorias-de-motivacion-segun-stoner-maslow-sexton-aristoteles-y-mahillo.html>

Stoner, A. (1994). *Administración*, 5º edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.

[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiYvaOSmIvQAhVD1mMKHWYrBrAQFggoMAI&url=http%3A%2F%2Fclasev.net%2Fv2%2Fpluginfile.php%2F36779%2Fmod\\_forum%2Fattachment%2F20390%2FCapitulo%2520II.%2520Seminaro%2520de%2520Investigacion%2520II.doc&usg=AFQjCNGbTDkE9DF-zJfNSfYdNOpfispUug&bvm=bv.137132246,d.cGc](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiYvaOSmIvQAhVD1mMKHWYrBrAQFggoMAI&url=http%3A%2F%2Fclasev.net%2Fv2%2Fpluginfile.php%2F36779%2Fmod_forum%2Fattachment%2F20390%2FCapitulo%2520II.%2520Seminaro%2520de%2520Investigacion%2520II.doc&usg=AFQjCNGbTDkE9DF-zJfNSfYdNOpfispUug&bvm=bv.137132246,d.cGc)

Stoner, A. (1996). *Maslow, Sexton, Aristoteles y Mahillo*

<https://autoamor.net/606-teorias-de-motivacion-segun-stoner-maslow-sexton-aristoteles-y-mahillo.html>

Stoner, A. Freeman, G. & Gilbert, P. (2001). *Administración*. México: Prentice May Hispanoamericana, S.A

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño*. (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Valerio, E. & Mogollón, K. (2008). *Modelos Administrativos*. Venezuela

<http://jhonnym.blogspot.pe/2008/07/insumos-de-la-organizacion.html>

Villa, J.P. (2014). *Manual de atención a clientes y Usuarios*. Profí Editorial. Barcelona, España.

<https://books.google.com.pe/books?id=gDyqBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwirqo7f7PAhXBPCYKHfCwASMQ6AEIHjAB#v=onepage&q=atencion%20al%20usuario&f=false>

Welch, J. (2006). *Triunfar*. Harper Busines.

<http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>.

## **10. AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por brindarme salud, sabiduría, protección y guiarme en este largo sendero educativo, por darme la fuerza para sobreponerme a las adversidades que se me presentaron.*

*A mis padres por apoyarme y estar en cada paso de mi vida, su amor incondicional, la motivación constante en los momentos de flagelo, por hacer de mí una persona en valores, por su confianza, por siempre brindarme consejos sabios que son de mucho valor para mí .*

*A mis hermanos por estar siempre pendientes del desempeño académico constante en toda esta etapa universitaria y en el desarrollo de este trabajo, por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento. A mis amigos y familiares que se mostraron atentos a esta propuesta para salir adelante con esta pequeña parte de un arduo proyecto de vida.*

*También agradezco todo el equipo de la JUNTA DE USUARIOS DEL SECTOR HIDRAULICO CHIRA- SULLANA por el aporte fundamental en mi proyecto, agradecer también al Dr. Oscar Cruz Cruz por el asesoramiento en todo este proceso de la tesis.*

## 11. ANEXOS Y APENDICE

### 11.1. ANEXOS

#### Anexo N°01 Cuestionario

Estimado usuario le pedimos responda con sinceridad y honestidad las siguientes preguntas que a continuación presentamos:

1. Diga Usted ¿El área de RR.HH está capacitado para el manejo de los equipos tecnológicos?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
  
2. Diga Usted ¿El área de RR.HH hace buena distribución de cargos en la empresa?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
  
3. Diga Usted ¿El sueldo y los beneficios sociales que reciben los trabajadores de la empresa influyen en el servicio que recibe?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
  
4. ¿Los colaboradores le ayudaron en la resolución de sus problemas e inquietudes?
  - a) Siempre
  - b) Con frecuencia
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca

5. En el momento que fue atendido: ¿Recibió buen trato por parte de los colaboradores?
- a) Siempre
  - b) Con frecuencia
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
6. ¿El personal cumplió con sus expectativas del servicio?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
7. ¿Los conocimientos de los colaboradores permiten que usted cubra sus expectativas del servicio?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
8. ¿La participación del RRHH son satisfactorias y permiten cumplir con las promesas de la empresa?
- a) Mucho
  - b) Bastante
  - c) Suficiente
  - d) Insuficiente
9. Diga usted ¿Cómo califica el desempeño de los colaboradores?
- a) Excelente
  - b) Bien
  - c) Regular
  - d) deficiente

10. ¿La empresa reconoce los logros de sus trabajadores?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
11. ¿Existe competitividad entre el personal de las diferentes áreas de trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
12. ¿Los trabajadores están motivados para poder cumplir las promesas de la empresa?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
13. ¿Las buenas relaciones sociales entre los colaboradores de la Junta le generan buenas opiniones?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
14. ¿Cómo califica usted el trabajo en equipo de los colaboradores de la Junta para la resolución de problemas que se presentan?
- a) Excelente
  - b) Bien
  - c) Regular
  - d) Deficiente

15. ¿Los colaboradores se capacitan constantemente para mejorar los conocimientos del usuario acerca de nuevas técnicas?
- a) Siempre
  - b) Con frecuencia
  - c) A veces
  - d) Casi Nunca
  - e) Nunca
16. Diga usted ¿Deben proporcionar mejores sistemas de recompensa a los colaboradores para un mejor desempeño laboral brindando una buena percepción para los usuarios?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
17. ¿Cuál de las siguientes motivaciones, mejoraría el desempeño de los colaboradores?
- a) Ascensos
  - b) Aumento salarial
  - c) Viajes
  - d) Felicitarlos en publico
18. ¿Las herramientas de trabajo que se utilizan en la empresa le dan seguridad del servicio?
- a) Siempre
  - b) Con frecuencia
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
19. Diga Usted ¿el reconocer los logros de un buen desempeño de los trabajadores, se darán mejores resultados en el servicio al usuario?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo

20. ¿Una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa dará buenas expectativas de confraternidad?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
21. ¿Cómo percibe usted el desempeño laboral de los colaboradores en el servicio que recibe?
- a) Bueno
  - b) Regular
  - c) Malo
22. ¿El desempeño tanto de los colaboradores, equipos, y toda la empresa le generan una percepción de líder en el mercado?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) En total desacuerdo
23. Diga Usted ¿Las herramientas de trabajo están debidamente organizadas en cada área de la empresa?
- a) Siempre
  - b) Con frecuencia
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
24. Diga usted ¿Sus intereses se reflejan en los resultados que espera del servicio y la atención?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

25. En la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana como califica el desarrollo de los factores siguientes

<b>Factores</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Gestión del talento humano				
Motivación				
Relaciones interpersonales				
Desempeño laboral				

26. En la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana como califica la atención del usuario en relación de los factores siguientes

<b>Factores</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Elementos tangibles				
Expectativas				
Seguridad				
Experiencia del usuario				

**Anexo n° 02 Guía de entrevista**

<b>Nombre de la empresa</b>	
<b>Nombre del observador</b>	
<b>Puesto o cargo</b>	

<b>n°</b>	<b>aspectos a evaluar</b>	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>observación</b>
1	Está de acuerdo con la remuneración mensual que recibe.			
2	Se siente con las capacidades necesarias para el puesto que desempeña			
3	Maneja sin dificultad los equipos tecnológicos			
4	La empresa realiza actividades de integración laboral.			
5	El ambiente donde se desempeña es agradable			
6	Se siente motivado constantemente por su jefe.			
7	La comunicación entre trabajadores es buena.			

**Anexo N° 03: Matriz De Consistencia. Proyecto De Investigación**

**TITULO:** Clima organizacional y atención de usuarios: comisión Daniel Escobar- Junta de Usuarios Chira-Sullana.

**PROBLEMA:** ¿Cuál es el efecto del clima organizacional en la atención de los usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana?

**HIPÓTESIS GENERAL:** El clima organizacional influye en la atención de los usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana.

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar como el clima organizacional influye en la atención de los usuarios de la comisión Daniel Escobar de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Chira-Sullana.

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Subindicadores	Metodología
<p>Describir como los RR. HH influye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios del sector hidráulico chira-Sullana.</p> <p>Analizar como la motivación y las relaciones interpersonales influye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios chira del sector hidráulico Chira-Sullana.</p> <p>Describir como el desempeño laboral influye en la atención de usuarios de la comisión Daniel Escobar- junta de usuarios del sector hidráulico chira-Sullana.</p>	<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	<p><b>Recursos humanos</b></p>	Reclutamiento y selección	<p><b>1.-Tipo y diseño de investigación</b></p> <p>Tiene el enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio transaccional o transversal descriptiva.</p> <p>El diseño se representa en la figura siguiente:</p>  <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>M:</b> Muestra  <b>X:</b> Clima Organizacional  <b>Y:</b> Atención al Usuario</p> <p><b>2.- Población - Muestra</b></p> <p><b>M:</b> 25 colaboradores y 248 usuarios de la comisión Daniel Escobar</p> <p><b>3.-. Técnicas e instrumentos de investigación</b></p> <p><b>Técnica</b>      <b>Instrumento</b>  Encuesta      Cuestionario  Observación Guía de entrevista</p>
			Diseño de cargos y evaluación del desempeño	
			Capacitación y desarrollo	
			Remuneración y beneficios sociales	
			Buen trato	
			Identidad	
		<p><b>Motivación</b></p>	Ascensos	
			Sistema de recompensa	
			Capacitación	
			Reconocer los logros	
			Competencia	
			Relaciones sociales	
	<p><b>Relaciones interpersonales</b></p>	Grupos formales		
		Grupos informales		
		<p><b>Desempeño Laboral</b></p>	Recursos humanos	
			Herramientas de trabajo	
			Espacio físico	
			Motivación	
Comunicación				
Materia Prima				
<p><b>Elementos tangibles</b></p>	Infraestructura			
	Equipos			
	Recursos Humanos			
	Servicio			
<p><b>Expectativas</b></p>	Atención			
	Promesas de la empresa			
	Opiniones de terceros			
	Conocimientos			
<p><b>Seguridad</b></p>	Confianza			
	Seguridad			
	Percepción del servicio			
<p><b>Experiencia del usuario</b></p>	Percepción del líder			



## Anexo N°04 propuesta de mejora

### Objetivo:

El objetivo de proponer un plan para mejorar el clima laboral de la Junta y la atención al usuario, brindando un ambiente laboral de confort, donde los colaboradores puedan desempeñarse y lograr los objetivos de la organización en conjunto.

Los colaboradores son la imagen de la organización, de ellos depende que el usuario pueda sentirse satisfecho. Es por ello que la propuesta que planteo a continuación es para resolver las problemáticas detectadas. Son varios factores que influyen en el clima laboral, donde tanto gerentes como colaboradores deben estar comprometidos para esta mejora, la cual los beneficiados serán los usuarios.

### Finalidad:

Contribuir a la mejora de la atención del servicio de la Junta en la Provincia de Sullana y alrededores, juntamente con un equipo de calidad donde la atmosfera laboral sea la mejor para los colaboradores en una organización que busque el cumplimiento de las metas tanto individual como institucionalmente.

N°	Medida	Acciones	Responsable	Plazo
1	Realizar un aumento de la remuneración mensual	1. Mejora salarial siempre y cuando los colaboradores cumplan con las metas trazadas.	Área de recursos humanos. jefe de departamento	Corto
		2. Incrementar los sistemas de recompensas. De este modo se sientan motivados para lograr mejores resultados.	Área de finanzas, recursos humanos	Mediano
		3. Evitar los descuentos excesivos, de los beneficios sociales.	Área de recursos humanos	Mediano

N°	Medida	Acciones	Responsable	Plazo
2.	Establecer formas de reconocimiento que permitan mejorar la motivación de los colaboradores.	1- Realizar reconocimientos ya sea mediante dinero, premios, felicitaciones para estimular a mejores resultados en mejora de la organización.	Integrantes de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico del Chira-Sullana	Continua
		2- Realizar reuniones mensuales de confraternidad, donde se manifiesten ideas, aportes y fortalezcan relaciones laborales.	Integrantes de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico del Chira-Sullana	Continua
3.	Profesionalismo en los colaboradores.	1- Realizar capacitaciones que contribuyan a mejorar el servicio y la atención a los usuarios.	Integrantes de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico del Chira-Sullana	Corto



