

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO
S.A. UCAYALI, 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ANDREA VIVIANA BARBARAN CARBAJAL
CINDY CAROLINA CLARI GARCES SALVATIERRA
KARLA ALEJANDRA GAMEZ MACAHUACHI**

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las *10:30 horas* del día viernes 09 de Octubre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A. UCAYALI, 2019"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Andrea Viviana Barbaran Carbajal, Cindy Carolina Clari Garces Salvatierra y Karla Alejandra Gámez Macahuachi** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

por unanimidad

Siendo las *11:30 horas* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Signature]
Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

[Signature]
Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

[Signature]
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro



[Signature]
Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, siendo requisito esencial para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales



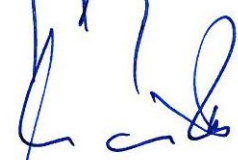
Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



Asesor

Bach. Andrea Viviana Barbaran Carbajal




Tesisista

Bach. Cindy Carolina Clari Garces Salvatierra



Tesisista

Bach. Karla Alejandra Gamez Macahuachi



Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° 006-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

“PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A. UCAYALI, 2019”

Cuyo autor (es) : BARBARAN CARBAJAL, ANDREA VIVIANA
GARCES SALVATIERRA, CINDY CAROLINA CLARI
GAMEZ MACAHUACHI, KARLA ALEJANDRA

Facultad : CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN

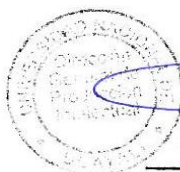
Asesor(a) : Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 06 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 07/01/2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL
[Firma]
DRA. DINA PARTI CUISPE
Direc. Gen. Prod. Intel.

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Andrea Viviana Barbaran Carbajal.

Autor de la TESIS titulada:

"Productividad y Calidad del servicio del personal de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019."

Sustentada el año: 2020.

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando.

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 09 / 11 / 2020.

Email: andrea barcar@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 946 24 50 47

DNI: 71909156

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Cindy Carolina clari Carces Salvatierra.

Autor de la TESIS titulada:

"Productividad y Calidad del servicio del personal de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019."

Sustentada el año: 2020.

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando.

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 09 / 11 / 2020.

Email: Carolik_cc.95@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 94753 9977

DNI: 48515242

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Karla Alejandra Gamez Macahuachi.

Autor de la TESIS titulada:

"Productividad y Calidad del Servicio del personal de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019."

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando.

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 09 / 11 / 2020.

Email: gamez-12-2@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 937584833

DNI: 70802327

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarnos espiritualmente, durante nuestra estancia en el desarrollo, de nuestras actividades académicas.

A nuestros padres, por el apoyo permanente e incondicional, para culminar nuestros estudios.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, que a través de sus docentes nos formaron profesional y humanísticamente en beneficio de la sociedad.

A todos los trabajadores y usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., que sin su colaboración habría sido imposible culminar la tesis.

A nuestro asesor, Dr. Limber Pinchi Fasanando, quien nos condujo acertadamente hasta la culminación de la investigación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	7
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	8
1.5. VARIABLES.....	9
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. ANTECEDENTES.....	12
2.1.1. Productividad	12
2.1.2. Calidad del Servicio	13
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Productividad	15
2.2.2. Calidad del Servicio	22
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	33

2.3.1. Productividad	33
2.3.2. Calidad del Servicio	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	38
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1. Tipo de Investigación	38
3.1.2. Diseño de investigación	38
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1. Población	39
3.2.2. Muestra.....	40
3.2.3. Muestreo.....	41
3.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	41
3.4.1. Técnicas de Recojo	41
3.4.2. Procesamiento de Datos.....	42
3.4.3. Presentación de Datos	42
3.4.4. Análisis de Datos	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. RESULTADOS	44
4.2. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS	50
4.2.1. Hipótesis General	51
4.2.2. Hipótesis Específicas.....	52
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. CONCLUSIONES	61

5.2. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	10
Tabla 2. Nivel de productividad.....	44
Tabla 3. Nivel del calidad del servicio	45
Tabla 4. Dimensión: Factores individuales de la productividad	46
Tabla 5. Dimensión: Factores grupales de la productividad	47
Tabla 6. Dimensión: Factores organizacionales de la productividad	48
Tabla 7. Dimensión: Factores de productividad del medio ambiente.....	49
Tabla 8. Interpretación de valores de la correlación	50
Tabla 9. Correlación entre la productividad y la calidad del servicio.....	51
Tabla 10. Correlación entre los factores individuales de productividad y la calidad del servicio	52
Tabla 11. Correlación entre los factores grupales de productividad y la calidad del servicio	53
Tabla 12. Correlación entre los factores organizacionales de la productividad y la calidad del servicio	54
Tabla 13. Correlación entre el medio ambiente de la productividad y la calidad del servicio	55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema esquema de relación de variables	10
Figura 2. Fórmula para determinar la muestra	40
Figura 3. Frecuencias de la productividad	44
Figura 4. Frecuencias de la calidad del servicio	45
Figura 5. Frecuencias de los factores individuales	46
Figura 6. Frecuencias de los factores grupales	47
Figura 7. Frecuencias de los factores organizacionales	48
Figura 8. Frecuencias del medio ambiente	49

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2. Instrumento 1.....	80
Anexo 3. Instrumento 2	82

RESUMEN

La investigación se realizó con el propósito de recabar la opinión de los trabajadores y usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, periodo 2019, con respecto a la productividad y calidad del servicio. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 79 trabajadores y 79 usuarios. Los instrumentos que se utilizaron fueron de 20 ítems y 5 opciones de respuesta cada uno. Los resultados indican que existe relación positiva muy baja (0.054) y no significativa (0.609) entre la productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que la productividad individual, grupal, organizacional, y la calidad del medio ambiente que practican los trabajadores de la empresa, no contribuyen a una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Palabras clave: Productividad; medio ambiente; factor organizacional.

ABSTRACT

The research was conducted with the purpose of gathering the opinion of the workers and users of the Municipal Company of Potable Water and Sewerage of Coronel Portillo S.A. Ucayali, period 2019, regarding productivity and service quality. The research was descriptive with a transectional correlational design. The sample consisted of 79 workers and 79 users. The instruments that were used were 20 items and 5 response options each. The results indicate that there is a very low (0.054) and non-significant (0.609) positive relationship between productivity and service quality in the Municipal Company of Potable Water and Sewerage of Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, which means that individual, group, organizational productivity, and the quality of the environment practiced by the company's workers, do not contribute to a higher and more significant positive relationship with the quality of service.

Keywords: Productivity; environment; organizational factor.

INTRODUCCIÓN

La productividad es uno de los factores clave de cualquier organización empresarial; sin embargo, no se le presta la atención necesaria. Todos sabemos que el objetivo principal de toda empresa, sin importar el tamaño, es producir la mayor y mejor cantidad posible. Entonces, la productividad es un indicador importante, que le permite a la empresa conocer en qué se basa el éxito o el fracaso. Es esta la situación a la que se enfrenta en la actualidad la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. (EMAPACOPSA), ya que muestra una productividad baja. La cobertura de agua alcanza a un 71.2% de la población y registra un déficit de 28.8%, está lejos de la estadística nacional, puesto que la cobertura es de 85.7%, problema que afecta directamente a los usuarios.

El agua constituye uno de los alimentos más importantes para la vida, porque nos ayuda a estar sanos, a mantener una buena digestión, a conservar los músculos en buen estado, a mantener una buena irrigación de la sangre, entre otros atributos; y para mantenerlo, necesariamente, tenemos que consumir agua en buen estado, encargo que le atribuyeron a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Sin embargo, los clientes se encuentran inconformes con la forma en la que se brinda el servicio, porque presenta deficiencias en la calidad del agua, discontinuidad en la prestación del servicio, solo dan por horas, no da un tratamiento adecuado a las aguas residuales. Aunado a ello, la atención no es lo suficientemente rápida, la empresa no se encuentran interconectada con ninguna entidad financiera o agente bancario en particular, por lo que se tienen que hacer largas colas para pagar. En consecuencia, es un problema que afecta a la mayoría de la

población de Pucallpa, por los motivos expuestos se realizó la presente investigación, desarrollo que responde a las siguientes consideraciones:

En el capítulo I, se inicia describiendo el problema, luego se formula el problema, el objetivo general, la hipótesis general, se define conceptual y operacionalmente las variables, finalmente se justifica y plantea la importancia de la investigación.

En el capítulo II, se ha registrado los antecedentes, se detallan las teorías, se definieron los términos básicos por cada variable, información calificada que sustenta el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III, se estableció el tipo y diseño de la investigación, se identificó la población y se calculó la muestra, se formuló los instrumentos, se evaluó la técnica de recojo, procesamiento, presentación y tratamiento de datos.

En el capítulo IV, se presenta gráficamente los resultados a través de tablas y figuras, los mismos que facilitaron el análisis de la investigación.

Por último, se muestra las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas, y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Como señala, Garrido (2017), las instituciones que regulan el agua en España presentan baja productividad, debido a que no invierten en capacitaciones y no se incentiva la competencia. El capital humano de estas instituciones se encuentra descuidado, no se le motiva económica ni socialmente; pero esta realidad de baja productividad no es propia de estas instituciones, sino que es considerada como uno de los grandes lastres españolas, que pasó de ser el único país donde se observó mejoras en épocas de crisis a uno de los últimos de Europa. Ante esto el problema de las organizaciones es que una situación poco productiva y no competitiva desemboca en salarios más bajos, lo que desmotiva aún más. Agrega Diario El País (2017), España se sitúa a la cola de Europa en el desarrollo del capital humano, esto es la formación y productividad de sus trabajadores. Los motivos de la baja productividad son la baja participación laboral, el paro, el subempleo, el sistema educativo, la pobre formación en la empresa, la mala acogida de la FP y, en menor medida, la escasa proporción que existe de empleo cualificado.

Situación parecida sucede en México, de acuerdo, a Sánchez (2017), la productividad de los trabajadores mexicanos en los organismos administradores del líquido vital, está en aumento impulsado por el incremento de presupuestos, que conlleva a mayor inversión en tecnología, compras en grandes volúmenes, economía de escala, mejoras

en las condiciones de trabajo, como resultado de ello son más y mejores obras como la que se está desarrollando en Aguascalientes, que no sólo magnifica el uso de los recursos con trabajadores más eficientes, sino que el propio recursos hídrico es mejor aprovechado por mejores obras. Pero esta realidad observada en este sector no se comparte en todas las instituciones mexicanas, ya que según Ramirez (2018), México es uno de los países con mayores índices de creación de empleo, pero la productividad por trabajador no aumenta, se cree que por la falta de interés del Estado en establecer reglas simples y estables. Esto está relacionado a la cantidad de horas que trabaja un mexicano promedio, que a nivel mundial sólo está por debajo de Corea del Sur y E.U.; este mayor tiempo supone un trabajo holgado, pero con menor productividad.

Sin embargo, como argumenta Díaz (2017), el problema del Perú hasta 2016 fue la baja productividad, pero se ha recuperado y esta recuperación está traduciéndose a la mejora de los salarios. Según Nikita Céspedes, la productividad tiene una relación directa con los salarios, si se reduce una, cae el otro. “Los peruanos usualmente trabajamos mucho, pero la productividad es volátil. Un ejemplo exitoso de mejora en la productividad ha sido el sector agroexportación, como señala Lavado (2018), también lo son hoy las carreteras, electricidad y telecomunicaciones. En nuestro país está ligado a tres aspectos: flexibilización laboral, salud y secundaria técnica. En tanto que la productividad nacional está en alza, la productividad en las instituciones que gestionan el agua también encuentra en mejoras, al menos en la capital, según comenta Sedapal (2017), Sedapal obtuvo importantes

galardones en el país en reconocimiento al proceso de Productividad con Calidad y a las obras ejecutadas en los últimos años.

Mientras tanto en Ucayali, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. (EMAPACOPSA), muestra una productividad baja, toda vez que la cobertura de agua alcanza a un 71.2% de la población, y registra un déficit de 28.8%, estamos lejos de la estadística nacional, ya que la cobertura es 85.7%, producto de ello, no hay crecimiento de las ventas, pagan mano de obra ociosa, los insumos suben de precio, la empresa está lejos de lograr la efectividad, ya que tiene problemas para cumplir con los beneficios y compensación de los trabajadores, otros de los problemas que enfrenta es la tecnología obsoleta, no invierten en nuevos equipos y maquinaria, consecuencia de esta realidad problemática, la empresa brinda un mal servicio al usuario, problema que también se evaluó en los diferentes contextos.

De ahí, según agua.es (2017), en España el coste del agua está muy por debajo del de otros servicios como la telefonía, la electricidad o el gas. Por lo que cuesta un refresco se paga el equivalente a dos días y medio de consumo en una vivienda de una familia de tres miembros, esto se debe a que los sistemas de distribución de agua son eficientes. Además, que la calidad de servicio del líquido elemental toma en cuenta la economía del país; sin embargo, recientemente se ha detectado que las actuales tarifas del agua ya no cubren los costes y van a incrementarse para evitar el deterioro en la calidad del servicio, que es lo más importante para los españoles. La calidad de servicio en España está garantizada porque cuenta con más de 1.300 Estaciones de Tratamiento

de Agua Potable (ETAP) que suministran un total de 4.231 hm³ a las redes de distribución, y aunque el volumen de agua no registrada (incluye las pérdidas aparentes y reales del agua) ha disminuido del 25% al 23%.

Sin embargo, en México sucede lo contrario, tal como señala CAF (2017), la calidad del servicio en las instituciones no es la mejor, debido a que existen quejas frecuentes por la mala atención que brindan a los usuarios, además las tasas de cobertura no brindan información sobre la calidad y la fiabilidad de los servicios. Esto es grave dadas las implicaciones importantes en términos de salud pública. Esta situación contrasta con la cantidad de agua disponible en América Latina, ya que según Diputados.gob (2017) da cuenta de casi un tercio de los recursos de agua dulce del planeta. A pesar de su abundancia, 34 millones de latinoamericanos aún carecen de acceso a agua potable y 106 millones no tienen servicios de saneamiento básico, se estima que más de 219 millones de personas en América Latina el 60% de la población conectada a servicios de agua– reciben agua de manera intermitente.

Algo semejante ocurre en el Perú, tal como lo manifiesta Roselló (2017), el OTASS (Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento) efectúa, como parte de sus funciones, una evaluación de la gestión de las EPS bajo su ámbito (todas menos Sedapal y Atusa). De acuerdo al informe publicado por el OTASS, de la evaluación efectuada a 49 EPS en Gobernabilidad y Gobernanza 2014, EPS con calificación de buen desempeño, 0.00%, con calificación de regular desempeño 9%, con calificación de bajo desempeño 12%, con calificación de muy bajo desempeño 28%, Como se puede apreciar, los problemas en

la gestión de las EPS son evidentes. Lamentablemente, las EPS presentan deficiencias en: (i) calidad del agua potable; (ii) continuidad en la prestación del servicio (a veces se brinda el servicio sólo por horas); (iii) no da un adecuado tratamiento a las aguas residuales; etc. Todos estos problemas redundan en una menor calidad de servicio al usuario. A su vez, las EPS presentan problemas de gestión tales como la cobranza (el ratio de morosidad) y habitualmente el monto de las tarifas es insuficiente para cubrir los costos de operación y mantenimiento y además realizar las inversiones necesarias para mejorar el servicio.

De igual modo sucede en la Región Ucayali, los clientes se encuentran inconformes con respecto a la calidad del servicio que brinda la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. (EMAPACOPSA). Se quejan que los trabajadores, no son lo suficientemente accesibles al momento de que ellos acuden a la institución para realizar alguna operación o consulta. Además, la atención no es lo suficientemente rápida ya que hacen largas colas para pagar el servicio, debido que actualmente las cuentas de la empresa no se encuentran interconectadas con alguna entidad financiera o agente bancario en particular, aunado a ello no brindan la información adecuada para resolver los problemas del usuario. Por otro lado; se quejan frecuentemente porque el servicio presenta deficiencias en la calidad del agua, continuidad en la prestación del servicio, a veces solo se dan por horas, se observa que la empresa no da un tratamiento adecuado a las aguas residuales, todo ello redundan en la mala calidad del servicio al usuario, situación que crea un problema tanto a la empresa como a los

clientes, por los motivos expuestos, se realizó la presente investigación, problemática que dio origen a las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona la productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona los factores individuales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?
- ¿Cómo se relaciona los factores grupales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?
- ¿Cómo se relaciona los factores organizacionales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?
- ¿Cómo se relaciona los factores de productividad del medio ambiente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo general

- Conocer cómo se relaciona la productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Estimar el nivel de productividad de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Calcular el nivel de calidad de servicio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Precisar cómo se relaciona los factores individuales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Calificar cómo se relaciona los factores grupales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Establecer cómo se relaciona los factores organizacionales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

- Determinar cómo se relaciona los factores de productividad del medio ambiente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La productividad se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Los factores individuales de productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Los factores grupales de productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Los factores organizacionales de productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Los factores de productividad del medio ambiente se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio en la

Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Productividad.

Definición Conceptual

Según, Morales y Masis (2014), es el arte de lograr más con lo mismo, las políticas encaminadas a elevar la productividad deberían ser las privilegiadas de todo sistema político.

Definición Operacional

Es la información que se recabó de todos los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, con el objetivo de conocer de primera fuente su parecer sobre la productividad que práctica, con preguntas referidas con los factores individuales, factores grupales, factores organizacionales y el medio ambiente.

1.5.2. Variable 2

- Calidad del servicio

Definición Conceptual

Según (Molina , 2014), consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Definición Operacional

Es la información que se obtuvo de los usuarios de la Empresa

Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, con el objetivo de conocer de primera fuente su parecer sobre la calidad del servicio que recibe, con preguntas referidas a los elementos tangibles, cumplimiento de promesa, competencia del personal y empatía.uno

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Productividad	Factores Individuales	Motivación
		Competencias
		Satisfacción
		Identificación
		Compromiso
	Factores grupales	Cohesión
		Conflicto
		Participación
	Factores organizacionales	Cultura
		Liderazgo
		Clima organizacional
	Medio ambiente	Ruido
		Iluminación
Calidad del Aire		
Comunicación		
Alimentación		
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones
		Equipos utilizados
		Presentación del personal
		Materiales de comunicación
	Cumplimiento de promesa	Entrega correcta
		Entrega oportuna
		Confianza
	Competencia del personal	Personal competente
		Personal Cortez
		Conocimiento de la empresa
		Conocimiento del producto o servicio que vende
		Dominio del conocimiento de las ventas y las políticas
	Empatía	Facilidad de contacto
Comunicación		
Gustos y necesidades		

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. Metodológica

Desde el aspecto metodológico, la investigación entrega el tipo y diseño para estudios de esta naturaleza, entrega dos instrumentos para evaluar las variables del tema de estudio, de igual modo proporciona una técnica para la elaboración de instrumentos y recolección de datos.

1.6.2. Teórica

Desde el aspecto teórico, la investigación entrega teorías y conceptos referidos a la productividad y calidad de Servicio, con el propósito de propiciar debates en el mundo académico, investigativo y empresarial, toda vez que las organizaciones necesitan conocer las teorías actuales de productividad para responder a las exigencias del mercado, las mismas que se vean reflejadas en una buena calidad del servicio.

1.6.3. Práctica

Desde el aspecto práctico, la investigación entrega resultados a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, información que podría coadyuvar a la solución de los problemas de la empresa, ya que la población no está de acuerdo con la forma que está prestando el servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Productividad

En una investigación sobre eficiencia y productividad en la cobertura de agua potable y saneamiento básico en el departamento de Bolívar. Salas y Salcedo (2014), concluyeron: en el transcurrir de los años, la eficiencia en la cobertura de agua potable y saneamiento Básico del departamento de Bolívar ha sufrido una desmejora, haciendo necesario disminuir tanto el número de horas sin prestación de servicio como la reorientación de la inversión realizada en el sector, y, a su vez, aumentar el número de metros cúbicos de agua producidos junto a la cantidad de usuarios. Por otra parte, los cambios en la productividad, se ven afectados en primera medida por el comportamiento en el componente de la eficiencia técnica, lo que confirma los problemas mencionados en el primer análisis.

De igual modo, Antuash (2018), estudió la motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua – 2018, concluyendo: se analizó los índices de productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018. Considerando que la empresa muestra bajos índices de productividad.

Simultáneamente, Herrera (2018), estudió la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017, concluyendo: según la Prueba de Rho de Spearman se

evidencia, que el $p = 0.000$, aceptando la hipótesis alterna, donde la satisfacción laboral se relacionan con la productividad; con una correlación positiva considerable del 0.841, muy significativa.

Por otro lado, Deza (2017), estudió la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, concluyendo: Existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,672$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,001.

Igualmente, Acuña, Campos, Cuentas y De Ruté (2018), estudiaron, cómo mejorar la productividad durante la ejecución de una obra de saneamiento, concluyendo: que el uso de nuevas tecnologías en la detección de interferencias permite la optimización del tiempo en la etapa de trazo y replanteo y reduce el índice de accidentes al momento de la ejecución.

2.1.2. Calidad del Servicio

En una investigación sobre la Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. Reyes (2016), concluye, Existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de

Tarapoto, año 2016 con un 95% de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,898$ indicó que existe alta relación positiva entre las variables; el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución.

Del mismo modo, Larico (2014), estudió la influencia de la calidad de servicio al usuario en la imagen pública de la entidad prestadora de servicios de saneamiento seda Juliaca, 2014, el 85% opina que la habilidad del personal administrativo y técnico para dar un servicio exacto y seguro es regular; el 52% opina que es bueno la atención del personal administrativo y esta muestra buena voluntad para atenderlo.

De igual forma, Gutiérrez (2016), investigó sobre la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016, concluyendo: existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 con un 95% de confianza, como el Chí Cuadrado de Pearson (27.49), es mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.59) y se encuentra en la zona probabilística de rechazo, rechazamos la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

Igualmente, Ortega (2016), estudió la percepción de los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa, concluyendo: Se destaca que la mayoría de los encuestados califican de regular a bueno el servicio de agua potable, expresan tener agrado hacia el servicio y recomiendan el

uso del agua para la mayoría de las actividades del hogar, excepto beber el agua directamente de la llave.

Finalmente, Basualdo (2017), estudió la “calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa Seda Huánuco S.A. en el distrito de Pillcomarca 2017, concluyendo: Las Tablas, muestra la opinión de los clientes respecto a los elementos tangibles en la empresa Seda Huánuco – Pillco Marca, el cual hace referencia que la infraestructura no es un aspecto que llame la atención a usuarios 56.9%, o sea una preocupación al momento de ir a cancelar su servicio. 38% de acuerdo con la tecnología que se ve en la empresa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Productividad

2.2.1.1. Teoría de la productividad marginal del capital

Por, Bustos (2017), La productividad marginal del capital es uno de los conceptos básicos en materia de economía. Mi intención es resaltar las posibles relaciones que existen entre dicho término y las burbujas financieras que hemos vivido recientemente. Para entender el concepto de productividad marginal del capital hay que referirse primero al de productividad marginal.

La productividad marginal es la variación en la cantidad producida de un bien al aumentar en una unidad adicional un factor de producción, permaneciendo constante la utilización de los restantes factores.

Por ejemplo, al contratar a un empleado, un empresario produce

500. Si contrata a otro empleado y produce 1.000, la productividad marginal será de 500, pues es lo que aumenta la producción al aumentar el factor de producción en un empleado.

La productividad marginal puede ser creciente o decreciente. Si al contratar a ese empleado adicional la producción aumenta en 600, la productividad marginal será creciente pues a un incremento de una unidad en el factor de producción se aumenta más proporcionalmente la producción. Si el incremento de la producción fuera de 400 la productividad marginal sería decreciente.

Este mismo concepto se puede aplicar al capital, en lo que se llama la productividad marginal del capital. Por ejemplo, una empresa toma prestado un millón de euros, el beneficio de la empresa es 10.000. Si toma prestado un millón más y el beneficio es de 21.000, la productividad marginal del capital será creciente. Sin embargo, si al aumentar en un millón el capital prestado, el beneficio es de 19.000, la productividad marginal del capital será decreciente.

En cualquier caso, la ley de los rendimientos decrecientes afirma que a medida que se aumenta un factor de productivo en la producción de un bien, se alcanza un punto en el que la producción total aumenta cada vez menos, por lo tanto, en el medio y largo plazo lo habitual será la productividad marginal decreciente frente a la creciente.

2.2.1.2. La Ley de Illich

Citado por, Sánchez (2018). La Ley de Illich señala que después de pasar un determinado número de horas trabajando, la productividad

empieza a descender de manera significativa. Es decir, nos habla de un “umbral de la productividad negativa”, un punto a partir del cual nos empieza a costar mantener la atención y empezamos a encadenar errores.

En otras palabras, lo que plantea este pensador es que el trabajo continuo durante muchas horas seguidas termina por no ser productivo. O sea, trabajar más tiempo no está asociado linealmente con una producción mayor. De hecho, ocurre todo lo contrario: el exceso de horas de trabajo puede producir una saturación que lleve a la persona al bloqueo total.

Según la Ley de Illich, la clave está en organizar adecuadamente los tiempos de trabajo y de descanso. Ilustremos esto con un ejemplo. Una persona produce un par de zapatos en dos horas. Pero, si trabaja 12 horas, no va a producir 6 pares de zapatos. Después de determinado lapso, su rendimiento comienza a decrecer hasta que se vuelve nulo.

Es probable, entonces, que al final del día solo termine produciendo 4 pares de zapatos de las 6 iniciales. Para lo que tardaba dos horas al comienzo, tras un tiempo le lleva tres horas y luego cuatro. También es probable que los productos que realice tras haber trabajado mucho tengan más errores o deficiencias.

Con el trabajo intelectual, la situación puede ser más crítica. Pero tanto en el trabajo físico, como en el intelectual, trabajar sin descanso desata una fatiga mental que reduce las capacidades. Si esto se prolonga por mucho tiempo, también aparecen síntomas emocionales de ansiedad, depresión, irritabilidad, etc.

2.2.1.3. Ley de Parkinson

Citado por Salom (2016), el trabajo se expande hasta llenar el tiempo disponible para que se termine. Esa es la definición de Ley de Parkinson que se utiliza en el campo del desarrollo personal. Se conecta con nuestra tendencia a procrastinar y a complejizar una tarea cuando tenemos más tiempo para hacerlo. ¿La contra-cara? Podemos ser más productivos asignando menos tiempo a cada tarea, y creando límites que sí o sí necesitamos respetar. Muchos hemos experimentado esto sin querer, mientras estudiábamos o trabajábamos.

Escenario 1: Administración del tiempo normal

Se nos asigna una tarea, y tenemos toda una semana disponible para hacerla. Los primeros dos o tres días damos algunas vueltas. Queremos hacerlo bien, así que googleamos bastante y nos empapamos del tema. Luego empezamos a esbozar cómo se va a ver; pero no nos convence, así que le hacemos cambios. O borramos y volvemos a empezar.

De repente nos falta un día, y recién tenemos la estructura. Tal vez recién nos damos cuenta del plazo cuando faltan 12 horas. Completamos rápidamente la estructura, solucionamos las dudas y terminamos.

Escenario 2: Administración del tiempo bajo la Ley de Parkinson

Se nos asigna una tarea de igual complejidad, pero se nos da 1/5 del tiempo para hacerla. Tenemos un día.

Investigamos rápido, buscando lo esencial. 2 horas después estamos armando una estructura. Aunque no es perfecta, pensamos

“¿qué es perfecto en esta vida?” y seguimos adelante. Empezamos a completarla, salteamos las dudas innecesarias y terminamos.

Las conclusiones del Prof. Parkinson no sólo se utilizan al pensar los ciclos de productividad en cuanto al tiempo. También tienen consecuencias sobre la eficiencia en cómo manejamos el dinero, y explican nuestra tendencia a dedicar demasiado tiempo a las minuciosidades.

De allí que hoy en día se hable de 3 leyes de Parkinson para cubrir derivaciones que surgen de la idea central. Así, se dice:

- El trabajo se expande hasta llenar el tiempo de que se dispone para su realización”.
- Los gastos aumentan hasta cubrir todos los ingresos”.
- “El tiempo dedicado a cualquier tema de la agenda es inversamente proporcional a su importancia” (o ley de la trivialidad).

Todos vivimos la ley de Parkinson en algún momento: un informe en el trabajo, un proyecto para un cliente, un examen o un trabajo en la escuela.

2.2.1.4. Ley de los dos minutos: “Si es rápido, hazlo ahora”

Citado por Martínez (2014), Es una de esas reglas universales para la organización personal y laboral. Se basa en el sistema 'Getting Things Done' (GTD) planteado por el experto en productividad David Allen. Su ejecución es bien sencilla: todo lo que necesite poco tiempo (dos minutos como medida genérica) hay que hacerlo de inmediato.

¿Por qué una regla así? La justificación que hay detrás es básicamente el ahorro de tiempo. En teoría, los minutos que se consumen al pensar, plasmar en una lista y, posteriormente, consultar y ejecutar esa tarea son muchos más que los que se necesitan para ejecutar en el momento el trabajo.

Esta es una regla que se puede aplicar en la organización de la empresa y que tiene varias ventajas. Evita la procrastinación (ir posponiendo una y otra vez los trabajos pendientes) y permite abordar tareas que no gustan con mejor predisposición; permite reducir la cantidad de temas pendientes, y, además, te obliga a marcar un límite temporal y ser mucho más efectivo.

Pero, en el otro lado hay un riesgo: ir apagando pequeños 'fuegos' continuamente, sin avanzar y evitando abordar trabajos importantes. La teoría, incluida en el sistema GTD de Allen, hace una salvedad y es que esa ejecución en dos minutos se debe hacer en el momento de planificación de tareas y no durante toda la jornada laboral. No hacerlo así puede convertir a quien lo practica en un 'bombero' muy atareado, pero que no aborda los frentes realmente importantes.

Hay quien señala la utilidad de esta 'regla' para crear hábitos y rutinas que tengan influencia positiva en los resultados del día a día (tanto en la empresa como en el plano personal). Para ser más efectivo, para organizarse mejor.

Esta es una regla archiconocida. Su aplicación tiene lógica y ayuda. Pero ni es un principio universal, ni hay que tomarlo al pie de la letra.

2.2.1.5. Efecto Dunning-Kruger

Citado por Adriana (2018). El efecto Dunning Kruger es una desviación en el procedimiento mental que lleva a las personas que tienen pocos conocimientos a sentirse superiores y considerarse más inteligentes que otros individuos más capaces y preparados. Esta desviación o distorsión les hace creer que sus aptitudes y sus competencias están por encima de lo que realmente están.

Este concepto fue acuñado por David Dunning y Justin Kruger, académicos de la Universidad de Cornell, quienes llegaron a la conclusión de que es habitual que las personas con menos competencias interpreten de forma errónea sus propias capacidades. Para estos individuos es muy complicado ser conscientes de sus limitaciones o debilidades y, además, suelen mostrarse incapaces de reconocer los méritos y habilidades de los demás.

El efecto Dunning Kruger está más extendido de lo que puedas pensar y es muy probable que, en algún momento, te encuentres con personas en tu equipo que lo padezcan. Esto puede repercutir de forma negativa en el buen funcionamiento de tu empresa, ya que este tipo de personas, al ser incapaces de ver su propia incompetencia, pueden llegar a ser tóxicas y a obstaculizar mucho hasta los procesos más sencillos y destruir el bienestar del resto de los empleados.

Por este motivo, el primer paso es que detectes si hay alguno de estos perfiles en tu plantilla. Lo más destacable en estos casos es que estas personas no aceptan sus errores ni admiten los aciertos de los demás. Si percibes intolerancia en estos dos aspectos, es probable que

estés ante un caso de efecto Dunning Kruger.

Si sospechas que hay algún caso de efecto Dunning Kruger en tu plantilla, es importante que tomes medidas para evitar que se genere malestar entre todos los miembros del equipo, ya que a nadie le gusta que un compañero se comporte con superioridad e infravalore su trabajo.

No obstante, es importante que seas comprensivo con este tipo de personas, pues la empatía es fundamental para ayudarles. Piensa que, en muchas ocasiones, esta distorsión que tienen con respecto a la percepción de sus propias habilidades obedece a un mecanismo de seguridad o autoprotección ante el sentimiento de indefensión que produce el sentir que se tienen ciertas limitaciones.

El siguiente paso es intentar que vayan siendo capaces de identificar sus propias debilidades por ellos mismos. Para esto puede ser muy útil que tú des ejemplo y manifiestes abiertamente cuáles son tus carencias. Además, es importante que animes a las personas que padecen el efecto Dunning Kruger a que se formen en aquellas áreas en las que tienen pocos o nulos conocimientos. Esto les proporcionará una dosis de realidad y les permitirá ser más humildes y más conscientes de que no lo saben todo.

2.2.2. Calidad del Servicio

2.2.2.1. El poka yoke

Citado por Perez (2015). Esta técnica de control de calidad permite anticiparse a posibles errores durante la producción para evitar defectos en el producto final, pero tiene otras aplicaciones. El método poka yoke es

un concepto que proviene del término japonés “poka”, que significa error no intencionado o equivocación, y “yoke”, que significa evitar equivocaciones. Esta técnica de control de calidad para prevenir errores tiene un ámbito de aplicación muy diverso. Aunque en origen se implementó en las empresas para prevenir defectos de producción en el producto final, su aplicación se extendió tanto a los mecanismos de seguridad de los trabajadores que intervienen en el proceso de producción como a los riesgos derivados de su uso posterior por los clientes.

Estos dispositivos fueron introducidos en la década de los 60 por el ingeniero japonés Shigeo Shingo, dentro sistema de producción de la multinacional Toyota. Aunque ya existían precedentes de poka yokes, no fue hasta ese momento cuando se consolidó este método como una técnica preventiva de control de calidad que se ha seguido aplicando con éxito hasta la actualidad.

La imposibilidad de alcanzar “0” defectos al final del proceso de producción llevó a Shingo a pensar en un método basado en trabajos “a prueba de errores”, que finalmente pudo materializar con éxito en Toyota. Para el ingeniero japonés los defectos de producción son la consecuencia de la cadena de errores generados por los trabajadores, por tanto, no tenía sentido analizar el producto final cuando el defecto se producía durante el proceso de trabajo.

La clave del método poka yoke desarrollado por Shingo se basa en anticiparse a los posibles errores antes de que estos se conviertan en defectos de producción. ¿Cómo corregir dichos errores? Aunque el

método dependerá de cada contexto, el sistema aplicado deberá garantizar que el operario no pueda equivocarse durante el proceso, y en caso de error, este deberá ser tan evidente para que haya cierto margen de reacción para poder corregirlo de forma inmediata, sin esperar al producto final. De esta forma se eliminan los costes de producción derivados del retrabajo y la reducción del rendimiento de la producción.

El poka yoke puede diseñarse con una función de control para impedir la aparición del error y poder realizar una intervención inmediata que imposibilite a la máquina continuar con el proceso. Pero, también se puede diseñar con una función de alarma para que en caso de que el error el dispositivo active un aviso acústico o luminoso para advertir al usuario del riesgo. Evidentemente, los primeros son los más efectivos ya que se interrumpe el proceso y requiere una intervención inmediata.

2.2.2.2. Sistema de “Jalar” vs “Empujar”

Citado por Carrizo (2014), Sistema Empujar, Jalar e inventarios, es una de las decisiones más importantes dentro de los sistemas productivos es la selección del enfoque apropiado para programar, elaborar, almacenar y comercializar los productos; es decir, el establecimiento de la filosofía de producción y flujo de materiales. Al hablar de filosofías de producción podemos distinguir dos enfoques básicos: empujar (push) o jalar (pull). Ejemplos de Sistema Push / Pull Sistema Push, un ejemplo de sistemas productivos tipo push es la manufactura de prendas de vestir; en ella los diseñadores establecen tendencias en la moda, y las empresas del giro textil se apresuran a colocar en el mercado diferentes modelos y

diseños sin conocer con certeza el número de unidades requeridas por el consumidor final. El enfoque central de este tipo de organizaciones es empujar sus productos al mercado y esperar que tengan el éxito suficiente para que no se acumulen dentro de los almacenes; sin embargo, en ocasiones la demanda no es suficiente y tanto la materia prima como los productos quedan atrapados dentro del sistema, incrementando los costos por mantener el inventario y disminuyendo el precio de venta de los productos.

Sistema Pull Los sistemas productivos tipo pull son muy comunes en los sistemas productivos por trabajo y por lote. Considera por ejemplo un restaurante de alta cocina en el que cada uno de los clientes ingresa con la expectativa de recibir platillos recién elaborados y de gran calidad. En este caso el sistema productivo (la preparación de los alimentos) no puede ponerse en marcha hasta que el cliente no ha realizado la orden y establecido las características del pedido. El propósito principal de este enfoque es elaborar productos de acuerdo a las condiciones y plazos establecidos por el mercado, razón por la cual se opera con muy pocos volúmenes de inventario y márgenes muy limitados en los plazos de entrega. **Características de los sistemas Push / Pull** A pesar de que la diferencia entre ambos puntos de vista es en un aspecto muy básico, tiene grandes repercusiones en la operación de todo el sistema productivo.

Ventajas y desventajas, las características del enfoque productivo pull resultan sumamente atractivas para las organizaciones actuales que buscan reducir la cantidad de inventarios en proceso y mejorar las

relaciones con los clientes. Al observar el contraste que se muestra en la tabla anterior es posible concluir que el enfoque push es sumamente inferior al sistema pull y debe, por tanto, desaparecer de las organizaciones; sin embargo, esta conclusión no es del todo válida. Considera el siguiente ejemplo: Ejemplo Imagina un pequeño local que se dedica a vender jugos y licuados en una de las esquinas de un parque concurrido por deportistas, estudiantes, y profesionistas que se dirigen apresuradamente a iniciar sus actividades diarias. El periodo de mayor demanda es aproximadamente entre las 8:00 y 8:25 a. m., cuando cerca de setenta clientes abarrotan el local buscando un desayuno rápido antes de iniciar sus labores. Si el local es atendido por sólo dos personas qué enfoque de producción consideras que debe utilizar para atender a todos los clientes en un lapso tan breve de tiempo. Si en el local se utiliza el enfoque pull entonces cada bebida comenzará a prepararse cuando el cliente la pida; todas las bebidas serán frescas y no habrá inventario de producto, pero el tiempo de servicio se incrementará considerablemente y no todos los clientes estarán dispuestos a esperar por su pedido (recuerda que buscan desayunar lo más rápido posible). Por otro lado, si en el local se utiliza el enfoque push el personal producirá bebidas antes de que el cliente la solicite; se destinará espacio para almacenar inventario, se tendrá menor variedad de productos, pero el tiempo de servicio será menor y los clientes podrán adquirir su desayuno rápidamente. Ninguno de los dos enfoques productivos es aplicable a todas las organizaciones, cada sistema productivo debe elegir el más apropiado de acuerdo a sus condiciones, estrategias y objetivos.

2.2.2.3. Teoría de calidad de Phil Crosby

Citado por Arguello (2016), ¿Qué es calidad? Hacerlo bien a la primera vez, Hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer, Promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez.

Principios absolutos de la calidad de Crosby. La calidad se define como cumplimiento de requisitos, el sistema de la calidad es la prevención, hacer bien las cosas desde la primera vez, el estándar de realización es cero defectos, la medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

14 pasos hacia el “Cero defectos”:

- Compromiso en la dirección: La dirección tiene un papel decisivo en la administración ya que representa el pilar de la organización.
- Equipo de mejoramiento de la calidad: Comprar equipos que asegure el mejoramiento de la calidad de nuestros productos.
- Medición de la calidad: Establecer un estándar para la medición de la calidad. Calificar la calidad a partir de un modelo.
- Evaluación del costo de la calidad: Evaluar si el aseguramiento de la calidad agregada un valor al producto o no.
- Concientización de la calidad: Con conferencias, juntas o comités de capacitación.
- Equipos de acción correctiva: Proporcionar un método sistemático para resolver para siempre los problemas identificados a través de otros pasos.

- Comités de acción: Crear un evento que permita a cada involucrado darse cuenta que está comenzando un cambio.
- Capacitación: Proporcionar la capacitación adecuada a todos los empleados para desempeñar en forma activa el papel del mejoramiento de la calidad.
- Día cero defectos: Crear un evento que permita a cada involucrado darse cuenta que está comenzando un cambio.
- Establecimiento de metas: Convertir las promesas hechas en acciones, alentado a las personas en fijar metas para ellas mismas.
- Eliminación de causa error: Proporcionar a cada individuo un método para comunicar a la dirección las cosas que impiden mejorar.
- Reconocimiento: Apreciar a quienes participan.
- Consejo de calidad: Reunir a la gente adecuada para intercambiar información sobre la administración de calidad, en forma regular.
- Repetir el proceso de mejoramiento de calidad: Asegurarse de que el proceso para la calidad nunca termine

Las 6 c's de Crosby

- Comprensión: comienza en el nivel directivo, con la identificación y comprensión total de los cuatro principios fundamentales de la administración por calidad, y termina con la comprensión de todo el personal.
- Compromiso: la organización, liderada por la administración, establece un compromiso con la calidad y con sus cuatro principios fundamentales.

- Competencia: Se define un método o plan en la organización, que garantice que todos entienden y tienen oportunidad de participar en el mejoramiento de la calidad.
- Comunicación: la organización debe contar con un plan de comunicación que ayude a documentar y difundir las historias de éxito.
- Corrección: implica contar con un sistema formal que incluya a todos los departamentos y empleados, para que ataquen los problemas de incumplimiento.
- Continuidad: se debe dar a la calidad la prioridad número uno entre los aspectos importantes del negocio.

2.2.2.4. El triángulo del servicio

Citado por García (2014), el 'Triángulo del servicio', ¿propuesto por Karl Albrecht y Ron Zemke en su libro Service América! Permítanme compartir con ustedes los conceptos de este modelo de gestión de servicio.

Este modelo considera los siguientes elementos clave: la estrategia de servicio, el personal y los sistemas de servicio. Los tres deben estar enfocados en el cliente como elemento central de la gestión.

El 'Triángulo del servicio' representa un proceso. El primer paso es el cliente, tenemos que identificar a quién vamos a servir o atender y además entender sus necesidades y motivaciones.

El segundo paso es definir nuestra estrategia de servicio, es decir ¿qué es lo que vamos a ofrecer? Nuestra oferta de servicios deberá servir

para diferenciarnos de la competencia. Son los clientes los que deben percibirnos como algo distinto y para ello, nuestra oferta debe significar algo concreto, algo valorado por los clientes, algo por lo que estén dispuestos a pagar.

El tercer paso es definir nuestro Sistema de servicio, ¿cómo vamos a hacer realidad la oferta de servicios? El sistema de servicios incluye nuestros procedimientos y normas de servicio, la forma cómo estamos organizados y todos los elementos físicos necesarios para generar y entregar el servicio, por ejemplo, locales, muebles, equipos, herramientas, aplicativos informáticos, materiales y sistemas de gestión en general.

Nuestro sistema de servicio debe estar diseñado en base a nuestros clientes, con el objetivo de lograr que tengan una experiencia de servicio memorable y positiva cuando interactúan con nuestra empresa.

El cuarto paso, es nuestro personal, es decir ¿con quién vamos a hacer realidad nuestra oferta de servicios?, ¿qué perfil deben tener?, ¿cuáles son sus motivaciones y necesidades?, ¿qué apoyo necesitan para realizar su trabajo? El triángulo de servicio considera que nuestro personal es un factor fundamental del servicio y que, en la práctica, son las personas las que nos ayudarán a diferenciarnos y lograr impactar positivamente a nuestros clientes. Por eso las considera como un elemento con peso propio en el modelo.

Cada uno de estos cuatro elementos debe colaborar con los demás debe existir una interacción constructiva entre ellos. Eso es lo que representan cada una de las seis líneas del triángulo. Por ejemplo, la línea exterior de la base del triángulo nos indica, por un lado, que los

sistemas deben facilitar el trabajo de las personas que tienen contacto con los clientes y, por otro lado, nos indica que nuestro personal puede ayudarnos a identificar cómo mejorar el sistema de servicio. En realidad, ellos son los que están más preparados para aconsejarnos respecto a las cosas que se deben mejorar.

2.2.2.5. Feigenbaum, el padre del Control de la Calidad Total (TQC)

Publicado por Sejzer (2016), se le atribuye la creación del concepto de Control de la Calidad Total (TQC de Total Quality Control), que luego sería perfeccionado por Deming Juran e Ishikawa y reconocido universalmente como Gestión de la Calidad Total (TQM, traducción literal de Total Quality Management, aunque también puede considerarse correcto 'Administración de la Calidad Total').

Uno de sus grandes e innovadores aportes fue tratar seriamente el tema de costos de la calidad, clasificándolos según su origen. A partir de su análisis, pudieron discriminarse los costos de la calidad en:

- Costos de prevención: los que están asociados a revisión de productos y procesos para prevenir fallos.
- Costos de evaluación: los relacionados a inspecciones, ensayos y mediciones.
- Costos por fallos internos: producidos por defectos detectados antes de entregar el producto.
- Costos por fallos externos: originados por los defectos que detecta el cliente una vez que ya cuenta con el producto.

2.2.2.6. ¿Qué es el Control de la Calidad Total?

El Control de la Calidad Total (TQC) es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas. Todos están implicados en ella, e influyen directamente en factores que hacen a la satisfacción del cliente. Los lineamientos de esta visión sistémica fueron planteados originalmente en su publicación más reconocida, 'Total Quality Control: Principles, Practice, and Administration' ('Control Total de la Calidad: Principios, Práctica y Administración') publicado por primera vez en 1951 y que hoy, 60 años después, sigue siendo material de referencia por la vigencia de mucho de los conceptos en él vertidos.

La mejor manera de entender su filosofía es a través de lo que él mismo definió como los 3 pasos hacia la calidad:

- Liderazgo en calidad: Para lograr la excelencia, la calidad debe ser vista como algo que se planifica, y no como un mero análisis de resultados.
- Técnicas de calidad modernas: todas las áreas y departamentos de la organización deben estar completamente integrados y ser interdependientes para que el sistema funcione y cumpla las expectativas del cliente.
- Compromiso de la organización: la organización, a través de cada uno de sus integrantes, debe estar realmente comprometida con la causa. La calidad es responsabilidad de todos y cada uno, y se logra únicamente con compromiso y motivación.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Productividad

- **Motivación:** Según Valdés (2016), es un conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.
- **Competencias:** Según Chomsky, citado por Hernandez (2016), Capacidad y disposición para el desempeño y para la interpretación.

Una competencia en educación es: un conjunto de comportamientos sociales, afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, un desempeño, una actividad o una tarea.
- **Compromiso en la empresa:** Según, Lopez (2017), es un vínculo basado en su grado de implicación emocional e intelectual con la organización. Los trabajadores comprometidos se sienten motivados por perseguir el bien común para su empresa y se identifican con los retos y objetivos de la misma.
- **Conflicto intergrupalo:** Según Jauregui (2015), se define como el comportamiento que ocurre entre grupos de la organización cuando los participantes se identifican con un grupo y perciben que otros grupos podrían bloquear la consecución de la meta o las expectativas del suyo.

- **Cohesión grupal:** Según Festinger, citado por Sanchez (2016) es la atracción interpersonal de las fuerzas actuantes sobre los miembros lo cual permite que permanezcan en el grupo.
- **Cultura empresarial:** Según Moncayo (2017), es el conjunto de formas de pensar, sentir y actuar que caracterizan a una empresa y a los miembros que la componen. Aunque en esencia la cultura empresarial permanece a lo largo del tiempo, hay momentos en los que debe ser flexible para adaptarse a las nuevas tecnologías y a la innovación en la empresa, y afrontar los retos que plantea el futuro.
- **Liderazgo empresarial:** Según Abraxa Group (2018), es la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes.
- **Clima organizacional:** Publicado por Lizárraga (2016), son las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.

- **Calidad del aire:** Según, Solerpalau (2017), es la cantidad y concentración de contaminantes que contiene. Estos contaminantes pueden ser de dos tipos: sólidos y gaseosos.
- **Comunicación organizacional:** Según Nández (2015), es un activo intangible; pero aporta uno de los mayores porcentajes de éxito a la Empresa, debido a que permite que la organización se “comunique” interna y externamente para desarrollar su “objeto social”.

2.3.2. Calidad del Servicio

- **Aspectos tangibles:** Según, Ferrari (2018). Terrenos, propiedades, plantas, maquinaria, equipos, vehículos, mobiliarios todos son considerados activos tangibles, todos son empleados en las operaciones de la empresa, no para la venta sino en apoyo de los procesos del negocio.
- **Cumplimiento de promesa:** Según, Moya (2016), significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Es decir, que si usted prometió entregar un pedido de 30 toneladas de materia prima a su cliente industrial el viernes de las 8 de la mañana, deberá cumplir con esas dos variables.
- **Competencias:** Según, Conexión Esan (2016), son aquellos factores que distinguen a una persona con un desempeño superior al de otras personas que tienen un desempeño promedio o aceptable. En consecuencia, las competencias son aquellas

características individuales (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permiten a esa persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.

- **Empatía:** Por López (2016), es la capacidad de entender y comprender las emociones y el comportamiento de otra persona. Esta habilidad, que podemos entrenar, facilita las relaciones interpersonales.
- **Presentación del personal:** Según, El Salvador.com (2017) es el mejor argumento para causar una primera buena impresión y mantenerla a lo largo de tu carrera laboral. La imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad, carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales.
- **Confianza:** Por De la Rosa (2014) es la creencia o la percepción de que una persona, organización y empresa se comportará de una manera en una determinada situación. Es decir, la confianza tiene que ver con la probabilidad de un comportamiento.
- **Competente:** Por García (2018), son cualidades personales y capacidades técnicas-profesionales para lograr un alto desempeño.
- **Cortesía:** Según, Guiu (2014), debe ser entendida, en primera instancia, como tener en cuenta lo que piensan los demás, lo que necesitan, los códigos que utilizan. En suma, empatía. Ello no implica ni sometimiento ni que debamos hacer lo que los demás

nos piden por el mero hecho de hacerles felices. En segunda instancia, la cortesía significa comunicar a los demás que les tenemos en cuenta, que hemos recibido su mensaje, que no nos olvidamos de ellos. Este simple gesto hace que la relación, comunicación o negocio pueda seguir desarrollándose.

- **Conocimiento del mercado:** Según, Thompson (2019), implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuáles son los competidores, quién es el líder del mercado, cuáles son los precios promedios, qué ofertas (descuentos, bonificaciones u otros) son las que tienen mayor impacto o están en vigencia, etc.
- **Comunicación con los clientes:** Según, Zárate (2016), se trata de una situación benéfica tanto para la empresa, que logrará fidelidad, satisfacción y aumento de ventas, como para el cliente, que podrá solucionar su problemática o consulta particular.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado fue la descriptiva, según Tesis e investigaciones (2018), la investigación descriptiva: es el tipo de estudio más usual en los trabajos de tesis universitarios, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño utilizado fue la transeccional correlacional, según Pérez (2016), los diseños transeccionales correlacionales - no causal donde describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales y otras en función de la relación causa efecto. En estos las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien investiga observa y reporta describiendo relaciones en uno o más grupos o subgrupos donde inician con la descripción de las variables incluidas en la investigación y luego establecen la relación entre

ellas.

El esquema utilizado fue el siguiente:

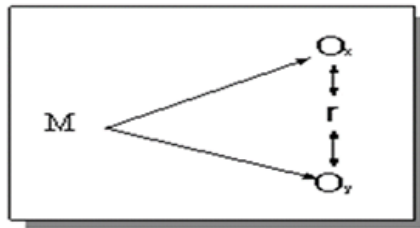


Figura 1. Esquema de relación de variables

Donde:

M : Muestra de trabajadores y usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A.

OX: Productividad.

r : Relación entre variables.

OY: Calidad de servicio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población objeto de estudio de la variable productividad estuvo constituido por el 100% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A que fueron 239.

La población objeto de estudio de la variable calidad del servicio estuvo constituido por 400 usuarios que ingresaron en promedio por día a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A.

3.2.2. Muestra

Para las dos variables, Se calculó a través de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000:

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

Figura 2. Fórmula para determinar la muestra

Dónde:

Variable Productividad

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad a favor (50%)

Q = Probabilidad en contra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Universo (239)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula:

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*239)/(((0.09)^2*238)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 79 trabajadores

Calidad de Servicio

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (400)

$$EE= 0,09$$

Desarrollo de la fórmula:

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*400) / (((0.09)^2*399) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

$$n = 92 \text{ usuarios}$$

3.2.3. Muestreo

Se hizo uso del muestreo aleatorio simple, según Sampling (2019), en esta técnica, cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado como sujeto. Bajo este criterio se seleccionó a los 79 trabajadores de la muestra para evaluar la variable productividad, y la variable calidad del servicio fue evaluado por 79 usuarios seleccionados de los 92 de la muestra.

3.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se formularon 2 instrumentos, mediante la técnica de la encuesta (cuestionario cerrado), según Roldan y Fachelli (2016), en el caso del cuestionario cerrado, el encuestado debe responder con una respuesta concisa, a partir de un número limitado de posibles respuestas predeterminadas, bajo este enfoque los instrumentos constaron con 20 ítems cada uno, 5 opciones de respuesta por ítem, valorados del 1 al 5.

3.4. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

3.4.1. Técnicas de Recojo

Se recogieron los datos a través del cuestionario autoadministrado,

según Carlos Sabino, adaptado por Lugano (2013), es un instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de éstas. En tal caso se entrega al respondiente un cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Por la similitud de los instrumentos empleados esta técnica puede considerarse como una derivación o forma muy particular de la entrevista, aunque es claro que no se trata de una entrevista, pues no existe allí el elemento de interacción personal que la define. Además, según Rosario (2016), es menos costoso, más rápido por no precisar de entrevistador. Toda vez que se evitan sesgos introducidos por éste. El sujeto puede obtener una visión global del cuestionario.

3.4.2. Procesamiento de Datos

Se utilizaron el programa Excel y el software SPSS versión 25 en español, en el programa Excel se organizó una base de datos por cada variable, de donde obtuvo los resultados del nivel de variables y dimensiones, en el software SPSS, se procesó los resultados totales de cada variable y dimensiones, de dónde se obtuvo la relación de las variables y dimensiones.

3.4.3. Presentación de Datos

Los datos se presentan en tablas y figuras, las primeras extraídas del programa Excel, la misma que proporcionan datos para determinar el nivel de variables y dimensiones y las siguientes extraídas del programa SPSSv25, los que proporcionaron datos para establecer la relación

entre variables y dimensiones.

3.4.4. Análisis de Datos

El nivel de cada variable y dimensión, se determinó a través de la “Escala de clima organizacional” (EDCO), según Villamil (2015), una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible para la presente investigación fue de 20 y la máxima de 100. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Y, para establecer la relación entre variables y dimensiones, se utilizó el coeficiente estadístico de correlación de Pearson, según Economipedia (2017), el coeficiente de correlación de Pearson o r es una prueba estadística que permite analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, donde r mide el grado de asociación lineal entre dos variables X e Y . La prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente, ya que no se trata de una prueba que evalúa causalidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Variable 1. Productividad

Tabla 2. Nivel de productividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	2	2
Intermedio	[48-74]	18	20
Alto	[75-100]	72	78
n		92	100.00

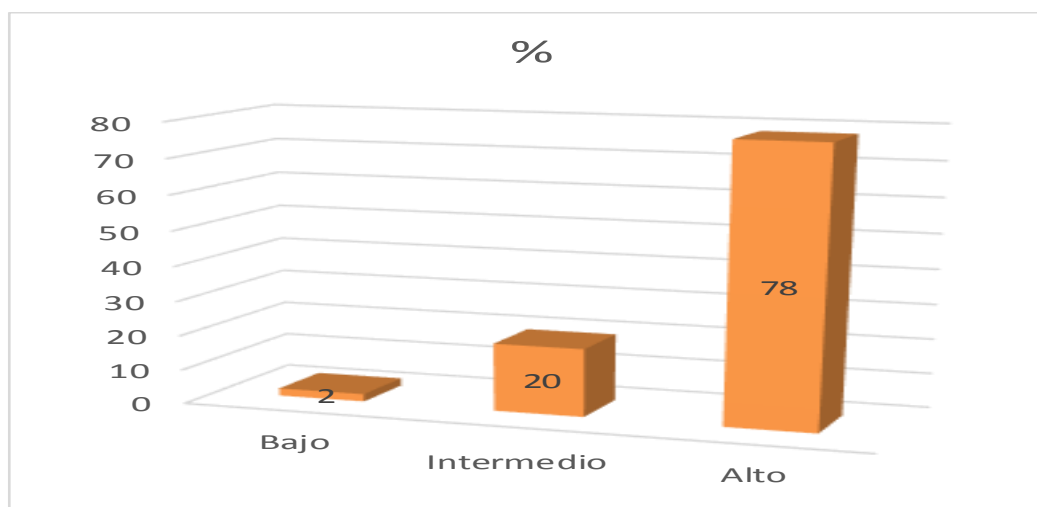


Figura 3. Frecuencias de la productividad

En la tabla 2 se describe la información recogida del personal que trabaja en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Se puede observar que el 2% de los trabajadores indica un nivel bajo de productividad de la empresa, el 20% un nivel intermedio y el 78% un nivel alto.

Tabla 3. Nivel de calidad del servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	2	2
Intermedio	[48-74]	57	62
Alto	[75-100]	33	36
n		92	100.00

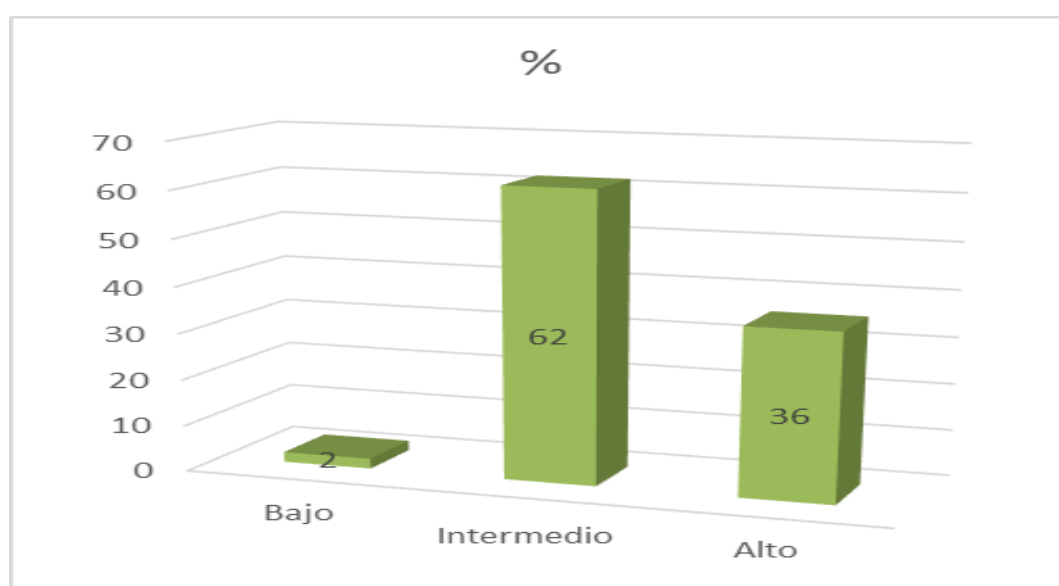


Figura 4. Frecuencias de la calidad del servicio

En la tabla 3, se describe la información recogida de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Se puede observar que el 2% de los usuarios indica que la empresa brinda un nivel bajo de calidad del servicio, el 62% un nivel intermedio y el 36% un nivel alto.

Tabla 4. Dimensión: Factores individuales de la productividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2
Intermedio	[12-18]	28	30
Alto	[19-25]	62	67
n		92	100

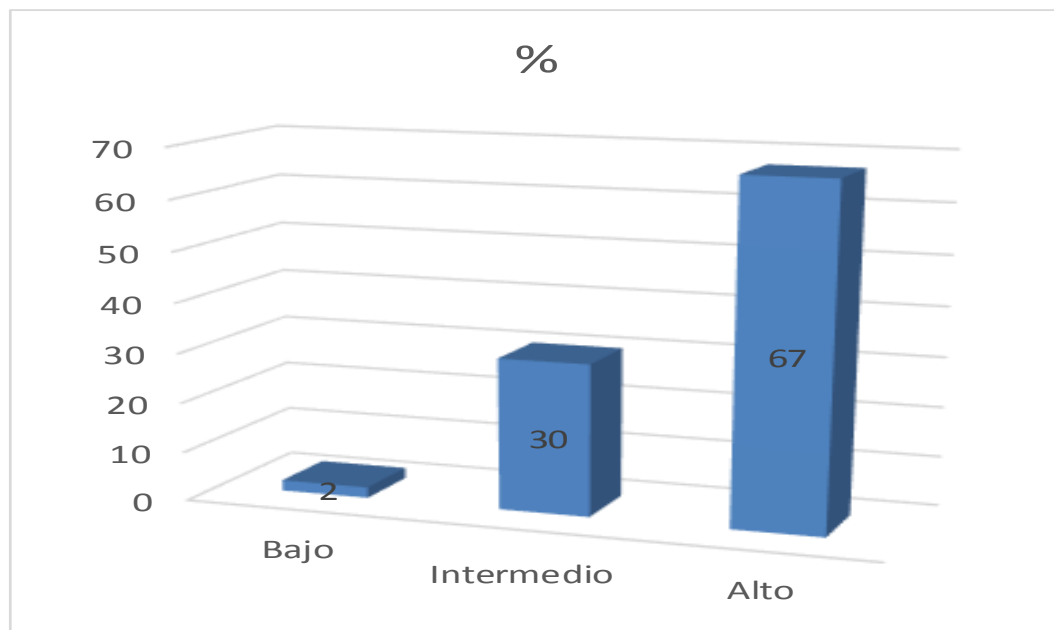


Figura 5. Frecuencias de los factores individuales

En la tabla 4 se describe la información recogida de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Se puede observar que el 2% de los trabajadores indica un nivel bajo de factores individuales de productividad en el trabajo, el 30% un nivel intermedio y el 67% un nivel alto.

Tabla 5. Dimensión: Factores grupales de la productividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1
Intermedio	[12-18]	20	22
Alto	[19-25]	71	77
n		92	100

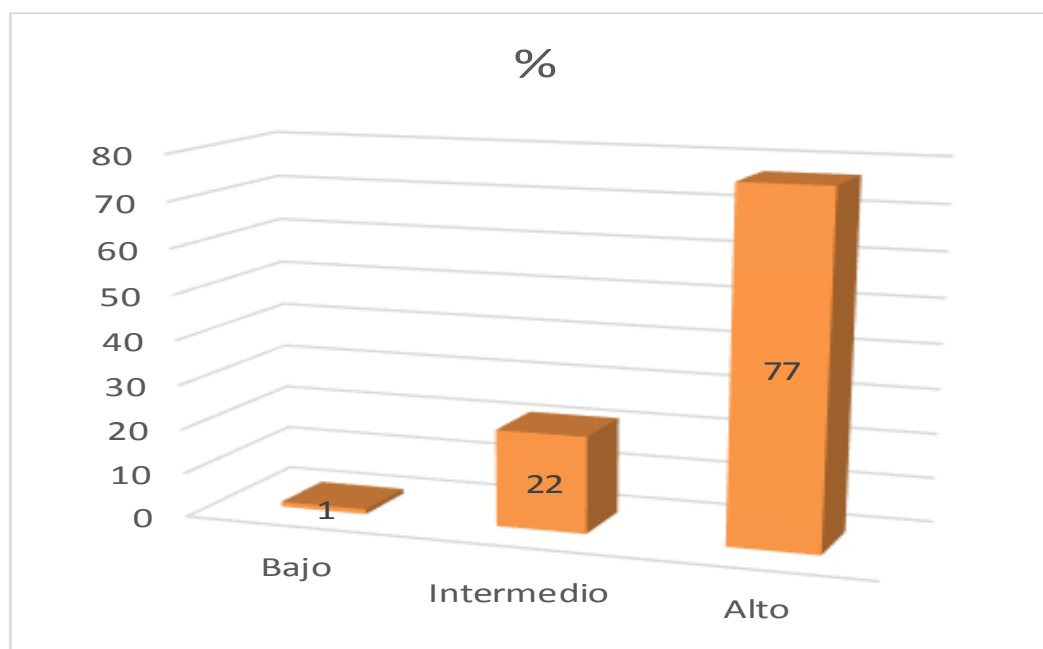


Figura 6. Frecuencias de los factores grupales

En la tabla 5 se describe la información recogida de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Se puede observar que el 1% de los trabajadores indica un nivel bajo de los factores grupales de productividad en el trabajo, el 22% un nivel intermedio y el 77% un nivel alto.

Tabla 6. Dimensión: Factores organizacionales de la productividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	3	3
Intermedio	[12-18]	26	28
Alto	[19-25]	63	68
n		92	100

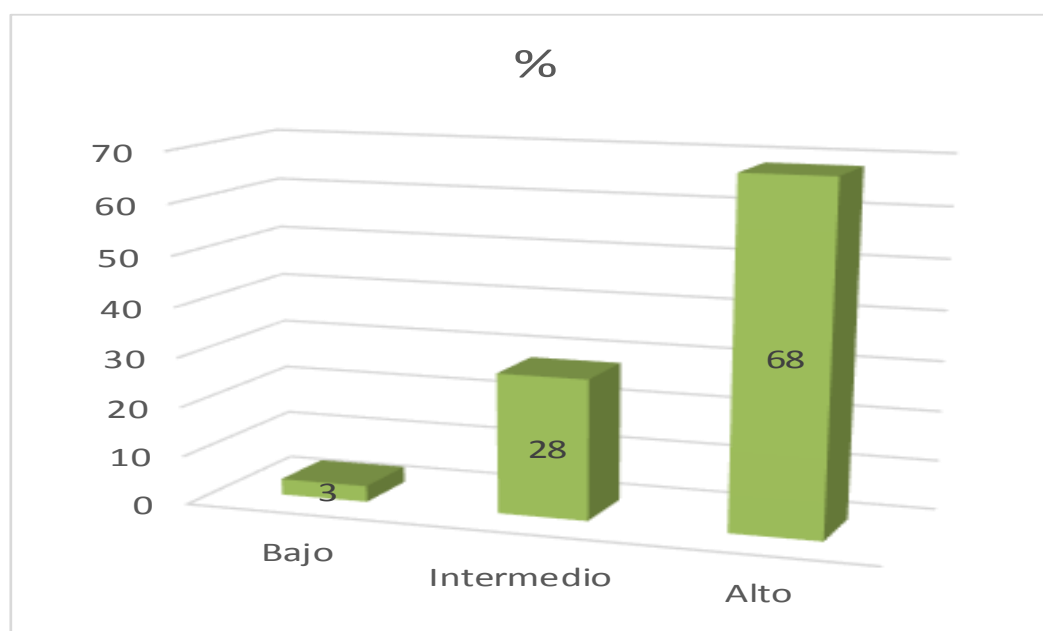


Figura 7. Frecuencias de los factores organizacionales

En la tabla 6 se describe la información recogida de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Se puede observar que el 3% de los trabajadores indica un nivel bajo de los factores organizacionales de productividad en el trabajo, el 28% un nivel intermedio y el 68% un nivel alto.

Tabla 7. Dimensión: Factores de productividad del medio ambiente

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2
Intermedio	[12-18]	34	37
Alto	[19-25]	56	61
n		92	100

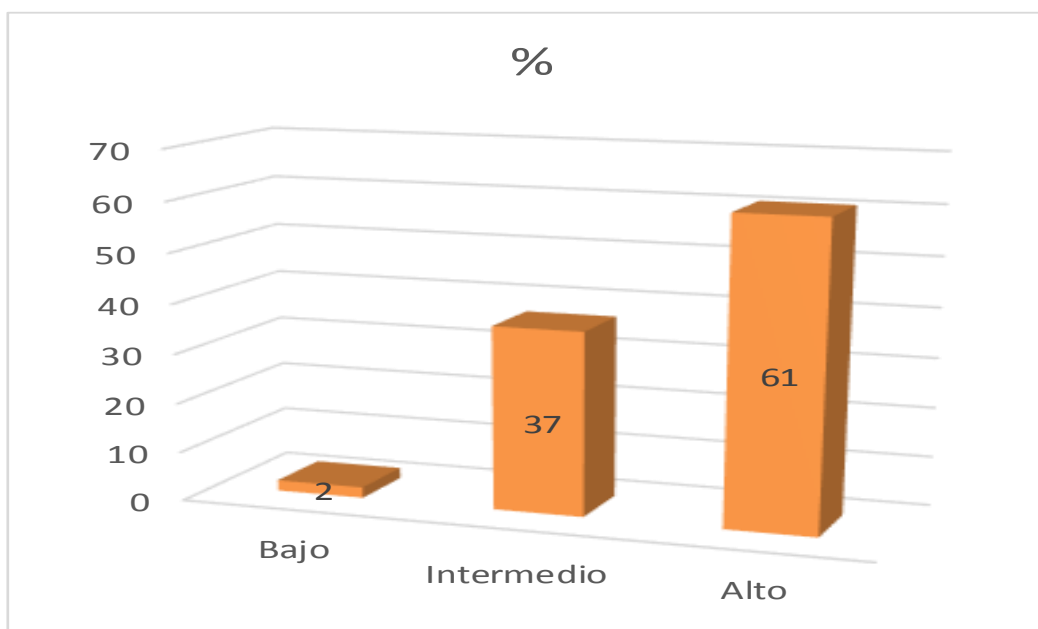


Figura 8. Frecuencias de los factores del medio ambiente

El 2% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., indican que el nivel de productividad del medio ambiente, es bajo, el 28% que es intermedio y el 68% que es alto.

4.2. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS

Para realizar la prueba de hipótesis se hizo uso de tabla de interpretación de valores de la correlación y regla de contraste hipótesis

Tabla 8. Interpretación de valores de la correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Regla de contraste hipótesis

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el Valor $p < 0.05$, se acepta la Hipótesis Alterna (H_a).

4.1.1. Hipótesis General

- Ho: La productividad no se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Ha: La productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

Tabla 9. Correlación entre la productividad con la calidad del servicio

Variable 1: Productividad	Correlación de	1	,054
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,609
	N	92	92
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de	,054	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,609	
	N	92	92

Fuente: SPSSv25

En la tabla 9, se obtuvo una correlación positiva muy baja (0.054) no significativa a un nivel de (0.609), entre la productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de

Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula.

4.1.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

- Ho: Los factores individuales de la productividad no se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Ha: Los factores individuales de la productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

Tabla 10. Correlación entre los factores individuales de productividad con la calidad del servicio

Dimensión 1: Factores individuales	Correlación de Pearson	1	-,028
	Sig. (bilateral)		,794
	N	92	92
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,028	1
	Sig. (bilateral)	,794	
	N	92	92

Fuente: SPSSv25.

En la tabla 10, se obtuvo una correlación negativa muy baja (-0.028) no significativa a un nivel de (0.794), entre los factores individuales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa

Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 2

- Ho: Los factores grupales de la productividad no se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Ha: Los factores grupales de la productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

Tabla 11. Correlación entre los factores grupales de productividad con la calidad del servicio

Dimensión 2: Factores grupales	Correlación de Pearson	1	,039
	Sig. (bilateral)		,709
	N	92	92
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,039	1
	Sig. (bilateral)	,709	
	N	92	92

Fuente: SPSSv25

En la tabla 11, se obtuvo una correlación positiva muy baja (0.039) no significativa a un nivel de (0.709), entre los factores *grupales* de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua

Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 3

- Ho: Los factores organizacionales de la productividad no se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.
- Ha: Los factores organizacionales de la productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

Tabla 12. Correlación entre los factores organizacionales de la productividad y la calidad del servicio

Dimensión 3: Factores Organizacionales	Correlación de Pearson	1	,087
	Sig. (bilateral)		,411
	N	92	92
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,087	1
	Sig. (bilateral)	,411	
	N	92	92

Fuente: SPSSv25.

En la tabla 12, se obtuvo una correlación positiva muy baja (0.087) no significativa a un nivel de (0.411), entre los factores organizacionales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de

Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 4

- Ho: los factores de productividad del medio ambiente no se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019
- Ha: Los factores de productividad del medio ambiente se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.

Tabla 13. Correlación entre los factores de productividad del medio ambiente con la calidad del servicio

Dimensión 4: Medio Ambiente	Correlación de Pearson	1	,072
	Sig. (bilateral)		,497
	N	92	92
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,072	1
	Sig. (bilateral)	,497	
	N	92	92

Fuente: SPSSv25.

En la tabla 13, se obtuvo una correlación positiva muy baja (0.072) no significativa a un nivel de (0.497), entre la productividad del medio ambiente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua

Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula.

4.2. DISCUSIÓN

Existe relación positiva muy baja (0.054) y no significativa (0.609) entre la productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019; lo que significa que la productividad individual, grupal, organizacional, y la calidad del medio ambiente que practican los trabajadores de la empresa no aporta al logro de una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvieron Salas y Salcedo (2014), quienes estudiaron la eficiencia y productividad en la cobertura de agua potable y saneamiento básico en el departamento de Bolívar, concluyendo: en el transcurrir de los años, la eficiencia en la cobertura de agua potable y saneamiento Básico del departamento de Bolívar ha sufrido una desmejora, haciendo necesario disminuir tanto el número de horas sin prestación de servicio como la reorientación de la inversión realizada en el sector, y, a su vez, aumentar el número de metros cúbicos de agua producidos junto a la cantidad de usuarios. Por otra parte, los cambios en la productividad, se ven afectados en primera medida por el comportamiento en el componente de la eficiencia técnica, lo que confirma los problemas mencionados en el primer análisis.

El 2% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, indica un nivel bajo de productividad de la empresa, el 20% un nivel intermedio y el 78% un nivel

alto, lo que significa que la gran mayoría de trabajadores está de acuerdo con la forma como vienen trabajando en beneficio de la productividad de la empresa. Resultado distinto obtuvo Antuash (2018), quien estudió la motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua – 2018, concluyendo se analizó los índices de productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018. Considerando que la empresa muestra bajos índices de productividad.

El 2% de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, indica que la empresa brinda un nivel bajo de calidad del servicio, el 62% un nivel intermedio y el 36% un nivel alto, lo que significa, que la gran mayoría de los usuarios, espera que la empresa mejore los elementos tangibles, que el personal muestre mejores actitudes, que su trabajo sea confiable y sean empáticos. Resultados parecidos obtuvo Larico (2014), quien estudió la influencia de la calidad de servicio al usuario en la imagen pública de la entidad prestadora de servicios de saneamiento seda Juliaca, 2014, el 85% opina que la habilidad del personal administrativo y técnico para dar un servicio exacto y seguro es regular; el 52% opina que es bueno la atención del personal administrativo y esta muestra buena voluntad para atenderlo.

Existe relación negativa muy baja (-0.028) y no significativa (0.794), entre los factores individuales de productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que la motivación que reciben, las competencias, la satisfacción, la identificación y compromiso que muestran los trabajadores, no contribuye a una relación positiva y

significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo Herrera (2018), estudió la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017, concluyendo: según la Prueba de Rho de Spearman se evidencia, que el $p = 0.000$, aceptando la hipótesis alterna, donde la satisfacción laboral se relacionan con la productividad; con una correlación positiva considerable del 0.841, muy significativa.

Existe relación positiva muy baja (0.039) y no significativa (0.709) entre los factores grupales de productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que los trabajadores no mantienen una relación estrecha entre ellos, no se ponen de acuerdo en temas de interés y muestran compromisos limitados con la empresa, razones por las cuales no logran relaciones positivas altas y significativas con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo Deza (2017), estudió la satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, concluyendo: Existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,672$ y un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ con un p-valor = 0,001.

Existe relación positiva muy baja (0.087) y no significativa (0.411), entre los factores organizacionales de productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de

Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que la empresa no imparte una cultura sólida, muestra un liderazgo débil, y un clima organizacional adverso con los trabajadores, motivo por el cual no pueden lograr una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo López (2017), quien estudió, la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Tecnología Integral de Pesaje Perú S.A.C. distrito los Olivos, 2016, concluyendo: hay una mínima relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Tecnipesa Perú S.A.C – en el distrito de Los Olivos, 2016. ($r = -0,397$ y $p = 0,051$) lo cual se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Existe relación positiva muy baja (0.072) y no significativa (0.497), entre los factores de productividad del medio ambiente y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que en el lugar donde laboran los trabajadores, están expuestos a ruidos y contaminación del aire, existe poca iluminación, y poca comunicación entre ellos, lo que imposibilita el logro de una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo Reyes (2016), quien las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016 concluye, existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal

de Tarapoto, año 2016 con un 95% de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,898$ indicó que existe alta relación positiva entre las variables; el coeficiente de determinación (0.807), nos explicó que aproximadamente el 80% de la satisfacción laboral de los colaboradores se ve influenciado por las condiciones laborales en la institución.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva muy baja (0.054) y no significativa (0.609) entre la productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que la productividad individual, grupal, organizacional, y la calidad del medio ambiente que practican los trabajadores de la empresa no aporta al logro de una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.
2. El 2% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. indica un nivel bajo de productividad de la empresa, el 20% un nivel intermedio y el 78% un nivel alto, lo que significa que la gran mayoría de trabajadores está de acuerdo con la forma como vienen trabajando en beneficio de la productividad de la empresa.
3. El 2% de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. indica que la empresa brinda un nivel bajo de calidad del servicio, el 62% un nivel intermedio y el 36% un nivel alto; lo que significa, que la gran mayoría de los usuarios, espera que la empresa mejore los elementos tangibles, que el personal muestre mejores actitudes, que su trabajo sea confiable y sean empáticos.

4. Existe relación negativa muy baja (-0.028) y no significativa (0.794), entre los factores individuales de productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que la motivación, las competencias, la satisfacción, la identificación y compromiso que muestran los trabajadores, no contribuye a una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.
5. Existe relación positiva muy baja (0.039) y no significativa (0.709) entre los factores grupales de productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que los trabajadores no mantienen una relación estrecha entre ellos, no se ponen de acuerdo en temas de interés y muestran compromisos limitados con la empresa, razones por las cuales no logran relaciones positivas altas y significativas con la calidad del servicio.
6. Existe relación positiva muy baja (0.087) y no significativa (0.411), entre los factores organizacionales de productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que la empresa no imparte una cultura sólida, muestra un liderazgo débil, y un clima organizacional adverso con los trabajadores, motivo por el cual no pueden lograr una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

7. Existe relación positiva muy baja (0.072) y no significativa (0.497), entre los factores de productividad del medio ambiente y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que significa que en el lugar donde laboran los trabajadores, están expuestos a ruidos y contaminación del aire, existe poca iluminación, y poca comunicación entre ellos, lo que imposibilita el logro de una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

1. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali debe coordinar en forma permanente con los trabajadores, con el propósito de socializar los resultados, y recomendar que se implemente la productividad colectiva, ya que la gran mayoría de los trabajadores opinan que es la mejor estrategia para cumplir los objetivos de la empresa.
2. Es muy importante que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali realice talleres para concientizar al 100% de los trabajadores que la mejor forma de lograr la productividad es la colectiva, porque hay un 22% que no piensa de esta manera.
3. Se recomienda a los funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali tomar en cuenta los resultados de la investigación, toda vez que el 64% de los

usuarios indican, que a la empresa le falta mejorar los elementos tangibles, que el personal muestre mejores actitudes, que su trabajo sea confiable y empaticen con ellos.

4. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali debe realizar talleres sobre motivación, con el propósito que los trabajadores mejoren sus competencias y lograr, de esta manera, la satisfacción plena, la identificación y compromiso con la empresa, acciones que redundarán en la entrega de un mejor servicio al usuario.
5. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali debe implementar talleres de capacitación para mejorar la comunicación interna y externa de los trabajadores, ya que los resultados indican, que no mantienen una relación estrecha entre ellos, no se ponen de acuerdo en temas de interés y muestran compromisos limitados con la empresa, estrategia que por cierto ayudará al mejoramiento de la calidad del servicio.
6. Es urgente y de prioridad que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali implemente una cultura organizacional sólida, un liderazgo fuerte, mejore el clima organizacional, y de esta manera brindar un servicio adecuado a los usuarios.
7. La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali debe mejorar las condiciones ambientales del

centro de trabajo, acondicionando de manera adecuada para proteger a los trabajadores de los ruidos molestos y la contaminación del aire, mejorar la iluminación para un mejor desempeño y crear espacios para practicar una buena comunicación, solo así podrá lograr un mejor servicio al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraxa Group. (2018). *Concepto de Liderazgo Empresarial*. Recuperado el 16 de Marzo de 2019, de:
<https://www.abraxagroup.com/2018/05/29/concepto-de-liderazgo-empresarial/>
- Acuña, L., Campos , G., Cuentas, P., De Ruté, R. (27 de febrero de 2018). *Como mejorar la Productividad durante la ejecución de una Obra de Saneamiento. Grado de Maestro en Dirección de la Construcción*. Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623124/acu%C3%B1a_gl.pdf?sequence=5
- Adriana. (2018). *Complejo de superioridad en la oficina: el efecto Dunning Kruger*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de
<http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/efecto-dunning-kruger>
- Antuash, M. (2018). *La motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel Srl Bagua - 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan; Pimentel-Perú)*. Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4834/Antuash%20Jempets.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arguello, D. (2016). *Phil Crosby y su concepto de calidad*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <http://octavoalae2.blogspot.com/2016/02/quien-es-phil-crosby.html>
- Basualdo, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Empresa Seda Huanuco S.A. en el distrito de Pillcomarca 2017 (Tesis de*

- pregrado, Universidad de Huanuco, Perú*). Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de file:///C:/Users/Limber/Downloads/T047_73699713T.pdf
- Bustos, F. (17 de Marzo de 2017). *¿Qué es la Productividad Marginal del Capital?* Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de <http://www.elcaptor.com/economia/productividad-marginal-del-capital>
- CAF. (12 de 06 de 2017). Obtenido de:
<https://www.caf.com/media/3090/Cap6.Accesoaguaysaneamientodecalidad.pdf>
- Carrizo, M. (2014). *Sistam de empujar, jalar e inventarios*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <https://docplayer.es/47263738-Sistema-empujar-jalar-e-inventarios.html>
- Conexión Esan. (2016). Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de *¿Qué son competencias?*:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/que-son-competencias/>
- De la Rosa, F. (2014). *La confianza: definición, niveles y construcción*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de:
<http://www.titonet.com/business/la-confianza-definicion-niveles-y-construccion.html>
- Deza, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú*. Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diario el País. (14 de septiembre de 2017). Obtenido de:

https://elpais.com/economia/2017/09/13/actualidad/1505326460_397289.html

Díaz, R. (23 de noviembre de 2017). Recuperado el 05 de Marzo de 2019, de

<https://gestion.pe/economia/productividad-economia-peruana-sectores-potencial-153397>

Diputados.gob. (12 de 06 de 2017). Obtenido de:

<http://www.diputados.gob.mx/bibliot/publica/inveyana/polisoc/dps03/4proenagu.htm>

Economipedia. (22 de marzo de 2017). Recuperado el 12 de octubre de 2018,

de: <http://economipedia.com/definiciones/coeficiente-de-correlacion-lineal.html>

El Salvador.com. (2017). *La presentación personal ¿Cómo ser un empleado*

atractivo? Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/312177/la-presentacion-personal-como-ser-un-empleado-atractivo/>

Ferrari, A. (2018). *¿Qué son los activos tangibles?* Recuperado el 16 de Marzo

de 2019, de <https://www.cuidatudinero.com/13170982/que-son-los-activos-tangibles>

García, L. (2014). *El triángulo del servicio*. Recuperado el 15 de Marzo de

2019, de <https://gestion.pe/blog/atuservicio/2014/03/el-triangulo-del-servicio.html>

García, M. (2018). *Identifica la diferencia entre ser competente o competitivo*.

Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de <https://aptitus.com/blog/identifica-la-diferencia-entre-ser-competente-o-competitivo/>

Garrido, H. (09 de enero de 2017). *20minutos.es*. Obtenido de:

<https://www.20minutos.es/noticia/2915741/0/como-mejorar-productividad-espana/>

Guiu, I. (2014). *La cortesía en los negocios*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de:

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2014/01/05/economia/1388933764_118540.html

Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el Distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016 tesis para Magíter en Gestión Pública*. Recuperado el 21 de agosto de 2018, de:

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2500/JORGE%20FERNANDO%20GUITIERREZ%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernandez, M. (2016). *Desarrollo de competencias lingüísticas*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de:

<http://mayohernandez13.blogspot.com/2016/06/definiciones-de-competencia-segun.html>

Herrera, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017 (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, Huacho-Perú)*. Recuperado el 26 de Marzo de 2019, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

iagua.es. (26 de 05 de 2017). Obtenido de:

<https://www.iagua.es/noticias/espana/aeas/16/05/26/inversion->

infraestructuras-agua-y-saneamiento-espana-continua-siendo

Jauregui, M. (2015). *¿Qué es un conflicto organizacional?* Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <https://aprendiendoadministracion.com/que-es-un-conflicto-organizacional/>

Larico, J. (2014). *Influencia de la calidad de servicio al usuario en la imagen pública de la entidad prestadora de servicios de saneamiento SedaJuliaca, 2014 Magister en administracion.* Recuperado el 21 de agosto de 2018, de:
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/447/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lavado, P. (09 de junio de 2018). *Diario El Comercio.* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/crecimiento-productividad-peru-pablo-lavado-noticia-526431>

Lizárraga, K. (2016). *Clima Organizacional, conceptos básicos.* Recuperado el 16 de Marzo de 2019, de:
<http://karinlizarraga.blogspot.com/2016/02/definicion-del-clima-organizacional.html>

López, G. (2017). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Tecnología Integral de la Empresa Tecnología Integral de pesaje Peru S.A.C. distrito los Olivos, 2016.* (Tesis de pregrado, Universidad Seños de. Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de Sipan, Pimentel-Perú):
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4148/Lopez%20Cachay%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lopez, J. (2017). *El compromiso en la empresa, un valor en alza*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <https://corporateyachting.es/es/el-compromiso-en-la-empresa-un-valor-en-alza/>
- López, L. (2016). *La empatía, pieza clave en las relaciones interpersonales*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de https://europa.eu/youth/es/article/66/33623_es
- Martínez, J. (2014). *La 'regla de los 2 minutos' en la productividad: ventajas y un riesgo*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <https://www.pymesyautonomos.com/management/la-regla-de-los-2-minutos-en-la-productividad-ventajas-y-un-riesgo>
- Molina, O. (2014). *Calidad de los Servicios*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Moncayo, C. (2017). *Qué es la cultura de una empresa*. Recuperado el 16 de Marzo de 2019, de <https://www.incp.org.co/la-cultura-una-empresa/>
- Morales, C., Masis, A. (2014). *La medición de la productividad a nivel de las empresas*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de [file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/Dialnet-LaMedicionDeLaProductividadDelValorAgregado-4808514%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/Dialnet-LaMedicionDeLaProductividadDelValorAgregado-4808514%20(2).pdf)
- Moya, M. (2016). *Estrategia: calidad de servicio*. Recuperado el 16 de Marzo de 2019, de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Ñáñez, J. (2015). *Plan de Comunicación Empresarial*. Recuperado el 16 de Marzo de 2019, de: <https://www.ibm.com/developerworks/ssa/library/govSOA/plandecom/index.html>

- Ortega, M. (2016). *La percepción de los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa (Tesis de pregrado, Universidad Veracruzana, Mexico)*. Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de: https://www.uv.mx/personal/jedorantes/files/2018/08/2016_La-percepci%C3%B3n-de-los-usuarios-del-servicio-de-agua-potable-en-Xalapa-2-162.pdf
- Pérez, K. (2016). *Concepción o elección del diseño de investigación: Diseños no experimentales*. Recuperado el 22 de Marzo de 2019, de <https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/31/concepcion-o-eleccion-del-diseno-de-investigacion-disenos-no-experimentales/>
- Perez, M. (2015). *Qué es el método poka yoke y por qué las empresas lo usan*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <https://blogthinkbig.com/el-metodo-poka-yoke>
- Ramirez, R. (24 de enero de 2018). Obtenido de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/rogelio-ramirez-de-la-o/nacion/que-cause-la-baja-productividad-del-pais>
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016” (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto Perú)*. Recuperado el 21 de Agosto de 2018, de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1083/reyes_oa.pdf?sequence=1
- Roldan, P., Fachelli, S. (2016). *Universidad Autónoma de Barcelona*. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Rosario. (2016). *Rosario.gov*. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de https://www.rosario.gov.ar/mr/epidemiologia/publicaciones/metodologia-de-investigacion/seleccion-y-desarrollo-de-la-estrategia-metodologica/instrumentos-y-procedimientos-para-la-obtencion-de-datos-en-abordajes-cuantitativos-zulema-torres-de-quinteros/at_d

Roselló abogados. (2017). *Problemática de las EPS: ¿un problema con solución?* Recuperado el 06 de Marzo de 2019, de <https://gestion.pe/blog/ainfraestructura/2017/10/problematica-de-las-eps-un-problema-con-solucion.html>

Salas, E., Salcedo, F. (04 de febrero de 2014). *Eficencia y productividad en la cobertura de agua potable y saneamiento básico en el Departamento de Bolívar* (Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena, Bolívar, Colombia). Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2755/1/EFICENCIA%20Y%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20LA%20COBERTURA%20DE%20AGUA%20POTABLE%20Y%20SANEAMIENTO%20B%26%81SICO%20EN%20EL%20DEPARTAMENTO.pdf>

Salom, M. (2016). *Ley de Parkinson: Definición, ejemplos y aplicaciones*. Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de <https://superhabitos.com/ley-de-parkinson>

Sampling, R. (2019). *El muestreo aleatorio constituye una de las clases más populares de muestreo aleatorio o probabilístico*. Recuperado el 23 de Marzo de 2019, de <https://explorable.com/es/muestreo-aleatorio>

- Sánchez, F. (05 de diciembre de 2017). *Aqua.org.mx*. Obtenido de <https://agua.org.mx/mexico-la-productividad-del-agua-en-sector-agricola-conacyt-prensa/>
- Sánchez, G. (2018). *La Ley de Illich: el umbral de la productividad negativa*. Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-ley-de-illich-el-umbral-de-la-productividad-negativa/>
- Sanchez, L. (2016). *La cohesión social*. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de <https://procesosbasicosgrupos2016aht-leso.blogspot.com/2016/06/la-cohesion-grupal-festinger-describe.html>
- Sedapal. (31 de diciembre de 2017). Obtenido de <http://www.sedapal.com.pe/hu/reconocimiento>
- Sejzer, R. (2016). *Feigenbaum, el padre del Control de la Calidad Total (TQC)*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <http://ctcalidad.blogspot.com/2016/07/feigenbaum-el-padre-del-control-de-la.html>
- Solerpalau. (2017). *Calidad del aire y principales contaminantes existentes*. Recuperado el 16 de Marzo de 2019, de <https://www.solerpalau.com/es-es/blog/calidad-de-aire/>
- Tesis e investigaciones. (2018). *Tipos de investigación científica*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de <https://www.tesiseinvestigaciones.com/tipo-de-investigacioacuten-a-realizarse.html>
- Thompson, I. (2019). *El Perfil del Vendedor*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de <https://www.promonegocios.net/venta/perfil-vendedor.html>

- Valdés, C. (2016). *Motivación, concepto y teorías principales*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Villamil, I. (2015). *Escala de Clima Organizacional (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enríque Guzmán y Valle, Lima-Perú, 2015)*. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1004/TM%20AD-Gp%20V66%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zárate, V. (2016). *La comunicación con los clientes*. Recuperado el 21 de Marzo de 2019, de <https://www.0grados.com/la-comunicacion-con-los-clientes/>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A. UCAYALI, 2019”.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema Principal ¿Cómo es la relación de la productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo es la relación de los factores individuales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y</p>	<p>Objetivo General Conocer la relación de la productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Precisar la relación de los factores individuales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A.</p>	<p>Hipótesis General La productividad se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas Los factores individuales de productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel</p>	Productividad	Factores Individuales	Motivación
					Competencias
					Satisfacción
					Identificación
				Factores grupales	Compromiso
					Cohesión
					Conflicto
				Factores organizacionales	Participación
					Cultura
					Liderazgo
					Clima organizacional
				Factores del medio ambiente	Ruido
Iluminación					
Calidad del Aire					
Comunicación					
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones				
	Equipos utilizados				

<p>Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?</p> <p>¿Cómo es la relación de los factores grupales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?</p> <p>¿Cómo es la relación de los factores organizacionales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?</p> <p>¿Cómo es la relación de los factores de productividad del medio ambiente con la</p>	Ucayali, 2019.	Portillo S.A. Ucayali, 2019.	Calidad del servicio		Presentación del personal	
	Calificar la relación de los factores grupales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.	Los factores grupales de productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.			Personal	Materiales de comunicación
						Disposición
						Buena voluntad
						Comportamiento
	Establecer la relación de los factores organizacionales de productividad con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.	Los factores organizacionales de productividad se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.			Confiabilidad	Apariencia física
						Desempeño confiable
						Inquietud
						Actitud
	Determinar la relación de los factores de productividad del medio ambiente con la	Los factores de			Empatía	Capacidad de respuesta
						Horario de atención
						Necesidades del usuario.
Necesidades particulares de los usuarios						
			Problemas planteados			

<p>medio ambiente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019?</p>	<p>calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.</p>	<p>productividad del medio ambiente se relacionan positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019.</p>			
--	--	--	--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO 1: PRODUCTIVIDAD

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas sobre la productividad laboral que desarrolla en EMAPACOP S.A., es confidencial y anónimo. Se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración y responsabilidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Trabajar en EMAPACOP S.A. te hace feliz					
02	Trabajar en EMAPACOP S.A. significa mostrar todas habilidades y destrezas cognoscitivas					
03	Trabajar en EMAPACOP S.A. significa satisfacer tus necesidades básicas					
04	Trabajar en EMAPACOP S.A. significa identificarte con los objetivos que persigue					
05	Trabajar en EMAPACOP S.A. significa comprometerte con lo que hace la empresa					
06	Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva en la empresa					
07	En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable					
08	Se considera una persona comprensiva y tolerante en su centro de trabajo					
09	Cuando tiene un conflicto laboral con un compañero, busca la forma de darle solución al problema					
10	Acostumbra a formar parte en las decisiones de su grupo de trabajo					
11	Conoce cuál es la visión y misión de la empresa					
12	Está bien informado(a) acerca de las estrategias y objetivos de la empresa					

13	Su jefe inmediato superior le informa sobre los temas y aspectos que impacta su trabajo					
14	Su jefe inmediato superior le trata con respeto y consideración					
15	Se practica mucho compañerismo en la empresa					
16	Las instalaciones de la empresa están expuestas a ruidos permanentes internos y externos					
17	La iluminación que te ofrece la empresa, te permite realizar tu trabajo en condiciones normales					
18	La empresa está expuesta a la contaminación del aire en forma permanente					
19	Están establecidos los canales de comunicación en la empresa sobre el cuidado del medio ambiente					
20	Existe una Buena comunicación entre los compañeros de trabajo sobre el cuidado del medio ambiente					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado amigo: Las presentes preguntas tienen por objetivo conocer sus expectativas sobre el servicio que brinda EMAPACOP S.A. Le pedimos mucha sinceridad en las respuestas. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	EMAPACOP S.A. cuenta con las instalaciones adecuadas.					
02	Las instalaciones físicas de EMAPACOP S.A. le parecen atractivas.					
03	Los equipos de EMAPACOP S.A. le parecen modernos.					
04	Los empleados de EMAPACOP S.A. muestran una vestimenta pulcra.					
05	EMAPACOP S.A. te muestra algún afiche u otro material de comunicación.					
06	Consideras que los trabajadores de EMAPACOP S.A. desarrollan sus actividades con actitud positiva					
07	Cuándo vas por una consulta a EMAPACOP S.A. los trabajadores ¿te muestra interés en responderte?					
08	Consideras que los trabajadores de EMAPACOP S.A. poseen una capacidad de respuesta rápida					
09	Consideras que los trabajadores muestran interés por conocer y solucionar los problemas de todos los usuarios					
10	Consideras que los trabajadores de EMAPACOP S.A., son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas					
11	Consideras que los trabajadores de EMAPACOP S.A. muestran amplitud y					

	conocimiento en las funciones que desarrolla					
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de EMAPACOP S.A. te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud					
13	Consideras que los trabajadores de EMAPACOP S.A. son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva ser como ellos					
14	Consideras las respuestas vertidas por los trabajadores de EMAPACOP S.A. te brindan confianza					
15	Consideras que los trabajadores de EMAPACOP S.A. muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta					
16	Consideras que EMAPACOP S.A. ejecuta el servicio bien a la primera vez					
17	Consideras que los horarios de atención al usuario EMAPACOP S.A. son los adecuados					
18	Consideras que EMAPACOP S.A. se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario					
19	Consideras que EMAPACOP S.A. puede hacer suyo tus problemas planteados					
20	Consideras que EMAPACOP S.A. se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores					