



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de
usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas,
Tambo Grande 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Palacios Ruesta, Piero Alessandro (orcid.org/0000-0003-2201-8968)

Silva Panta, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-6659-6383)

ASESORA:

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por estar a mi lado en cada paso que voy dando, brindándome salud y sabiduría; a mis padres por estar siempre presente dándome su apoyo moral y económico para llegar a culminar esta hermosa etapa universitaria y ser un profesional de bien.

A mis hermanos porque siempre estaban y están presentes con sus buenos consejos, su gran apoyo incondicional.

Piero Alessandro Palacios Ruesta.

La presente tesis está dedicada a Dios, por ser mi principal inspirador, por brindarme siempre la fuerza y voluntad para continuar en este arduo proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, porque gracias a su amor, trabajo y sacrificio he logrado llegar hasta aquí y culminar mi carrera universitaria.

A mis hermanos y amigos, así mismo a todas aquellas personas que me han brindado sus buenos consejos, las buenas vibras y el apoyo moral, en aquellos momentos difíciles.

María Elena Silva Panta.

Agradecimiento

A Dios por bendecirnos día a día y guiarnos en cada paso que hemos realizado en nuestras vidas.

A nuestros padres, Hermanos, familia por darnos su ejemplo de trabajo y apoyo incondicional, sacrificio, motivación para no dejarnos vencer ante las pequeñas adversidades.

A nuestra casa de estudios Universidad Cesar Vallejo por abrirnos las puertas y ser parte de la familia, y por brindarnos la oportunidad de lograr nuestro objetivo.

A nuestra asesora Dra. Ericka Julissa, Suysuy Chambergo quien nos guía con su capacidad, inteligencia, conocimiento y la tolerancia que mantuvo ante nosotros al encaminarnos durante el desarrollo del Proyecto y también a los docentes que fueron parte de nuestra vida universitaria.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.	18
IV. RESULTADOS	19
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. PROPUESTA.....	36
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1. Resultado descriptivo del sexo de los usuarios encuestados.	19
Tabla 2. Resultados descriptivos de desarmonía laboral en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	20
Tabla 3. Relación entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	21
Tabla 4. Resultados descriptivos de incompatibilidad laboral en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	22
Tabla 5. Relación entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	23
Tabla 6. Resultados descriptivos sobre la resolución de problemas en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	24
Tabla 7. Relación entre la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	25
Tabla 8. Resultados descriptivos de conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	26
Tabla 9. Relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	24
Tabla 10. Ingresos y egresos de la comisión de usuarios Valle de Los Incas.	44
Tabla 11. Evaluación del beneficio sobre costo.	45

Resumen

La investigación presentó como objetivo determinar la relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle los Incas, Tambo Grande 2022; sustentándose de una metodología descriptiva no experimental, correlacional y de corte transversal. La población fueron 217 colaboradores, intervenidos mediante un cuestionario de Likert para cada variable. Se aplicó instrumentos, se procesaron y se obtuvieron resultados, afirmando que la desarmonía laboral se relaciona en dirección inversa con la calidad de servicio ($p < 0.05$, $\rho = -0.461$); la incompatibilidad posee una asociación inversa moderada con la calidad de servicio ($p = 0.000$, $\rho = -0.410$); mientras que la resolución de conflictos se relaciona positivamente con la calidad de servicio ($p = 0.000$, $\rho = 0.292$). Terminando por evidenciar que mediante prueba rho de Spearman se obtuvo un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05, por tanto, se infiere que los conflictos laborales tienen una relación significativa con la calidad de servicio en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas de Tambo Grande, asimismo, se obtuvo un valor rho igual a -0.318 lo cual indica una relación inversa baja, es decir, a medida que existan mayores conflictos laborales, menor será la calidad de servicio en la comisión de usuarios.

Palabras clave: conflictos laborales, calidad de servicio, comisión de usuarios, administración.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between labor conflicts and the quality of service in the users' commission of the Valle Los Incas hydraulic subsector, Tambo Grande 2022; based on a non-experimental, correlational and cross-sectional descriptive methodology. The population was 217 collaborators, intervened through a Likert questionnaire for each variable. Instruments were applied, processed and results were obtained, stating that labor disharmony is related inversely to service quality ($p < 0.05$, $\rho = -0.461$); incompatibility has a moderate inverse association with quality of service ($p = 0.000$, $\rho = -0.410$); while conflict resolution is positively related to service quality ($p = 0.000$, $\rho = 0.292$). Ending by evidencing that using Spearman's rho test, a p-value equal to 0.000 less than 0.05 was obtained, therefore, it is inferred that labor conflicts have a significant relationship with the quality of service in the user commission of the Valle de Valle hydraulic subsector. Los Incas de Tambo Grande, likewise, a rho value equal to -0.318 was obtained, which indicates a low inverse relationship, that is, as there are more labor conflicts, the lower the quality of service in the user commission.

Key words: labor conflicts, quality of service, user commission, administration.

I. INTRODUCCIÓN

El ser humano es diferente por naturaleza, su manera de relacionarse, sus intereses, sabe diferenciar lo que para él es bueno y malo, tiene sus valores, su ética, sus ideologías, hasta sus necesidades de convivencia; estas diferencias las muestra en su día a día, mucho más aun en los centros de trabajo; por ende en el ámbito internacional según Torrealba y García (2021), en la ciudad de Venezuela manifiesta que las situaciones que conllevan a un conflicto laboral en la vida organizacional es la diferenciación de actividades, intereses y objetivos que cada colaborador tiene, por otro lado Atencio et al. (2021), en Ecuador menciona que el conflicto tiene diferentes significados, entre ellos: puede entenderse como “la coexistencia de tendencias contradictorias capaces de generar ansiedad y trastornos neuróticos” además, en España, Pérez et al. (2017), menciona que existen problemas relacionados con el trabajo nocturno/rotativo, donde termina afectando la salud física y calidad de vida, así mismo el autor, Jemes et al. (2018), en la ciudad de España hace mención a cerca de la consideración de la condición de asistencia en toda organización ya que ayuda atraer más cliente, así mismo Mezzofiore (2019), en Italia, llego a concluir que esta variable en algunos restaurantes, se vio dañada por un valor agregado que se le dio a cada servicio dejando una propina, todo esto llegando afectar la apreciación de los clientes y generando malestares en los mismos.

En el ámbito nacional, según Morales (2020), en Lima donde menciona que la cantidad de conflictos que cada organización pueda presentar siempre va depender de que tan buena sea la calidad de servicio y el clima organizacional que esta posee y muestre ante sus relaciones de trabajo; del mismo modo, Abarca et al. (2020), en Arequipa indica que, en un área de trabajo que suelen exceder los conflictos no surgirán buenas relaciones, generando estrés en cada colaborador y una baja productividad en la organización; también Vela et al. (2017), en Huánuco, concluye que las confrontaciones laborales de los profesionales tienen relación con los factores internos de actitud, ya que una actitud negativa va ocasionar conflictos en un ambiente laboral, por lo tanto Febres (2020), en la ciudad de Huancayo manifiesta que la calidad de servicio que brinda un puesto de ayuda rápida es

transmitida a través de las características del proceso de atención, de la misma manera Paredes (2020), en Lambayeque menciona que es apreciada por medio del nivel de satisfacción que percibe cada paciente así mismo permite adquirir información que conllevan a plantear nuevas estrategias de mejoramiento.

En el entorno local se presenta la comisión de usuarios, la cual es asociación que se dedica a brindar servicio de agua para los agricultores de la zona del Valle de Los Incas, donde se ha podido apreciar que existen conflictos entre los colaboradores y los usuarios del sector, ya que los encargados de la división del agua, no están cumpliendo con los porcentajes que todos los usuarios deberían tener al momento de regar sus cultivos, esto se debe a que hoy en día, con los cambios del clima y escasez de este recurso, existen grandes parceleros que están optando por la realización de pequeños reservorios dentro de sus terrenos agrícolas para almacenar este recurso y poder abastecer su cultivo, generando una mala satisfacción en los pequeños y medianos agricultores porque no están recibiendo una buena calidad de servicio.

Ante lo expuesto se formuló el siguiente problema ¿Cómo es la relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022? Y como problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la desarmonía laboral y la calidad de servicios en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022?; ¿Cómo se relaciona la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022?; ¿Cómo se relaciona la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022?

El presente estudio, se justifica de manera teórica, según Baena (2017), menciona es la indagación que todo investigador realiza para profundizar los argumentos teóricos relacionados al tema de estudio; por ende, se realizará un marco teórico donde realizaremos una revisión de bibliografías actualizadas con referencia a nuestra problemática. Del mismo modo, se justifica de manera práctica, según Hernández, et al. (2014), manifiestan que un proyecto de investigación ayuda proporcionar información concreta con relación a un problema real que se esté

analizando; por ende, se obtendrá información sobre cómo influyen los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas y finalmente se justifica de manera metodológica, según Ñaupas, et al. (2014), indica que una investigación se justifica por la creación de un nuevo instrumento para la recolección y análisis de diversos datos, donde se plantean otra metodología que involucre una o más variables con el propósito de medirlas, teniendo como herramientas los instrumentos estadísticos como los cuestionarios que permitirán conocer la perspectiva de los usuarios con respecto al servicio que se viene recibiendo en comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

La presente investigación tuvo como objetivo general: analizar la relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. Así mismo se planteó los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022; identificar la relación entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022; y conocer la relación entre la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Por consiguiente, se propuso la hipótesis general: existe relación positiva entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022, Y como hipótesis específicas: (a). Existe relación positiva entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022; (b). Existe relación positiva entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022; (c). Existe relación positiva entre la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos en el ámbito internacional tenemos a Monroy, et al. (2019), en su artículo titulado *“Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, en México”*, publicado por el Instituto Tecnológico La Paz, se ha planteado como objetivo general el valorar la percepción de la calidad en el servicio y la satisfacción del comensal, así como determinar el grado de incidencia de las medidas de la calidad en el servicio en las medidas de la satisfacción del comensal en los restaurantes en el destino turístico La Paz, México; siendo esta una investigación cuantitativa de tipo transversal, la cual tomo una muestra aleatoria de 207 comensales aplicando una encuesta como instrumento y así obtuvo el resultado de cada dimensión, donde indica que la eficiencia de la calidad en el servicio y la satisfacción del comensal se encuentran por encima del 80% con relación a la hipótesis #1 pudo demostrar un correlación positiva entre las dos variables según las dimensiones percibidas en os restaurantes de La Paz y concluye que para una mejora organizacional los restaurantes deben poner gran atención en las dimensiones de instalaciones, accesibilidad y desarrollo para así poder satisfacer en mayor medida y de forma continua a los comensales.

López (2018), en su investigación titulada *“Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, Ecuador”*, publicado por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, se ha planteado como el objetivo general es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes Rachy's de la ciudad de Guayaquil a través de una investigación de campo encaminada a desarrollar estrategias para mejorar la atención al consumidor, con un enfoque de diseño combinado no experimental y descriptivo, utilizando cuestionarios administrados a una muestra de 365 usuarios. Los resultados mostraron que la insatisfacción de los clientes se produjo por no poder responder a los pedidos de forma inmediata y por las demoras en la prestación de los servicios necesarios. También encontramos que cuanto mayor es la calidad del servicio, mayor es la satisfacción. Esto viene determinado por factores clave que corresponden al trato personal, instalaciones atractivas y respuesta efectiva a las instalaciones del cliente.

Jireh (2018), en su investigación titulada *“Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa”* en Guatemala publicado por la Universidad Rafael Landívar, se ha planteado como propósito general, determinar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Diner bajo la administración divisional de Zacapa, la metodología desarrollada fue un diseño no experimental con enfoque mixto, aplicándose el cuestionario a 361 clientes que frecuentaban el restaurante. Los resultados mostraron que los clientes estaban completamente satisfechos con la amabilidad, el profesionalismo y la cortesía del personal y también se mostró la gran eficiencia en la toma de pedidos y la prestación de los servicios solicitados, sin embargo, la mayoría de los clientes expresaron su insatisfacción con los servicios de arquitectura como los servicios higiénicos, área de juegos, la temperatura de ambiente y las condiciones del estacionamiento. De manera similar, se observó que la calidad del servicio del restaurante se calificó como aceptable desde la perspectiva del cliente, lo que garantiza la satisfacción del cliente en la mayoría de los beneficios del servicio a excepción del área de juegos, servicios higiénicos, la temperatura del ambiente, entre otras cosas que reciben críticas malas y regulares.

En el ámbito nacional tenemos a Masías (2018), en su tesis titulada *“Los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella Bellavista, 2018”* en Lima publicada por la universidad Cesar Vallejo, donde se presentó como objetivo primario; determinar la relación entre los conflictos laborales y el servicio destacado de los colaboradores de Saga Falabella Bellavista, 2018. Fue un estudio de diseño no experimental, transversal con descripciones de aplicabilidad y nivel de correlación, con métodos deductivos y enfoques cuantitativos; la población de estudio estuvo conformada por 85 trabajadores de Saga Falabella, solo de la sede Bellavista, y se contó con una muestra estocástica de 70 vendedores. El método que se utilizó fue una encuesta mediante un cuestionario tipo Likert que constaba de 20 preguntas ordinales. Logrando obtener como resultado conflicto laboral no relacionado con el servicio destacado de la empresa Saga Falabella - Bellavista, 2018.

Blas (2019), en su investigación que tiene por nombre *“Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores en la empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porras 2019”* en Lima publicada por la universidad Cesar Vallejo, donde tuvo como propósito general determinar la relación entre los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los trabajadores de Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porras 2019. El tipo de estudio descriptivo con un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y la población fue de 100 con una muestra de 80 colaboradores, el instrumento fueron los cuestionarios que contienen preguntas formuladas de acuerdo con las dimensiones e indicadores involucrados siendo así, utilizo la escala de Likert, y la información obtenida fue procesada en un software SPSS versión 25. Logrando concluir que existe una relación significativa entre los conflictos laborales y la excelencia en el servicio.

Jara (2021), en su tesis *“Conflictos laborales y el clima laboral en la agencia Banco de la Nación Chimbote - 2021”* publicada por la universidad Cesar Vallejo, con el propósito de identificando la relación entre conflicto laboral y condiciones del trabajo en la agencia Banco de la Nación, Chimbote – 2021, en la metodología el tipo de investigación fue cuantitativa con un diseño descriptivo relacional simple, donde se tomó una muestra de 35 servidores utilizando así dos instrumentos de respuesta con escala tipo Likert cerrados, el 68,8% de los trabajadores calificó el nivel de conflictos laborales como moderado, el 22,7% concluyó que el nivel de conflictos laborales era alto y el 9,1% bajo. Esto se debe a que muchos trabajadores se ven afectados negativamente por no cumplir con los estándares impuestos por la empresa.

Camac (2018), en su investigación titulada *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos en el área de CRED del distrito de Santa Anita – Lima, 2017”* publicada por la universidad Cesar Vallejo donde tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos en el área CRED de Santa Anita en el año 2017, presento una metodología de nivel descriptivo con corte transversal diseño no experimental correlacional. Su muestra estuvo compuesta por 132 usuarios y el método que utilizo fue una encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados de frecuencia mostraron que la calidad del servicio es

regular ante la satisfacción del usuario, y que, si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos del Distrito Santa Anita, 2017.

Torres y Peralta (2020), en su trabajo de investigación que tiene por nombre; *“Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes en la empresa Allima Restaurante, Tarapoto, 2019”* Publicado por la universidad Peruana Unión, teniendo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los clientes en Allima Restaurante, Tarapoto, 2019. En este estudio se presentó un diseño transversal no experimental de tipo descriptivo correlacional, utilizando la encuesta Servqual, donde muestra la importancia de la calidad, el servicio y la lealtad aplicando a 250 clientes, arrojando un resultado de (P-Valor de 0.000 menor 0.05), por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa además, utilizo el coeficiente de correlación de Rho-Spearman ($Rho = 3^*$), y pudo encontrar una correlación positiva débil entre la calidad y la lealtad del cliente. Indicando que, a pesar de la relación entre las variables, cuando se desarrollan actividades de calidad de servicio, esta tiene poco impacto en la fidelización de los clientes, por lo que no existe relación entre calidad de servicio y fidelización.

En el entorno local, se consideró a Espinoza y Chinchay (2021), con la denominada *“Calidad del servicio y fidelización del cliente en el restaurante L'ancora, Piura, Perú – 2020”* publicada por la universidad Nacional de Piura, teniendo como objetivo determinar si la calidad del servicio incide en la fidelización de los clientes en el restaurante L'ancora, Piura, Perú - 2020, donde presento un método de investigación aplicada, con un diseño no empírico correlacional y corte transversal, con enfoque cuantitativo, y una población total, una muestra de 50 clientes fidelizados del restaurante, su cuestionario constaba de 18 preguntas, de las cuales 3 preguntas representaron una dimensión y 9 preguntas para cada variable. Luego, para la recolección de datos para el análisis y procesamiento de la información, se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, mostrando que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables, concluyendo que la calidad del servicio, incluyendo en los aspectos; factores tangibles, confiabilidad

y ventaja competitiva afectando así la lealtad del cliente del restaurante L'ancora, Piura, Perú - 2020.

García (2021), en la tesis que tiene por nombre *“Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021”*, publicada por la universidad Cesar Vallejo, quien tuvo como objetivo general determinar la aplicación de procesos administrativos para orientar la calidad del servicio de la empresa GECHISA Piura, 20 Donde se realizó un estudio de diseño no empírico, transversal y descriptivo. Para llegar a la caracterización de cada variable las herramientas utilizadas fueron dos cuestionarios y una guía de entrevista, el primer cuestionario se aplicó a los trabajadores y usuarios y el segundo al gerente de GECHISA, las conclusiones logradas fueron que por medio de la aplicación de un proceso administrativo la organización GECHISA mejoraría extensamente la calidad en sus servicios de transporte y además contribuiría a la mejora organizacional teniendo un buen control en los tiempos de salidas y espera, siendo un aspecto fundamental a mejorar para tener a los usuarios satisfechos y conformes.

Zapata (2019), en su trabajo de averiguación titulado *“La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla”*, publicada por la universidad Nacional de Piura, con el propósito de determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en Caja Piura, Agencia Castilla, y el diseño de estudio fue no empírico correlacional, así mismo se realizó una encuesta a 178 clientes, logrando obtener resultados donde demuestran que existen clientes que califican la calidad del servicio como baja, mientras que algunos clientes la califican regularmente con el servicio, hay casos en los que los clientes califican la calidad del servicio como alta o muy alta, el 84.7% se muestra satisfecho y el 84.1% muy satisfecho con el servicio, concluyendo que existe una alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de Caja Piura, Agencia Castilla.

Codarlupo (2021), en su tesis que tiene por nombre *“Influencia de los conflictos laborales y la productividad, en época de pandemia en el Gobierno Regional de Piura, 2021”* publicada por la universidad Cesar Vallejo, teniendo como propósito investigar el impacto de la conflictividad laboral y la productividad, durante

la pandemia en el gobierno regional de Piura, 2021. Siendo este un estudio correlacional y su población fue de 381 empleados, una muestra de 195, utilizo el método de investigación y cuestionarios. Los resultados muestran que el 72,3% de los encuestados tiene un nivel moderado de consideración por la variable conflictos laborales, y el 67,2% tiene un nivel alto de la variable productividad, También se observó que se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor de 0.520**. Mostrando así una correlación promedio directa positiva y pudo concluir que los conflictos laborales fluctuantes tienen un impacto directo en la productividad de los servidores del gobierno regional de Piura.

Ante las teorías de la variable independiente, conflicto laboral Gestión, Org. (2018), menciona que en un ambiente de trabajo son constantes, y que se pueden tomar con tal normalidad porque son muy comunes en toda organización, pero si se llegase a empeorar ya sé estaría convirtiendo en un grave problema laboral; pero Urcola y Urcola (2019), lo define como un conjunto de problemas que se presentan en organizaciones por diversas circunstancias, en algunos casos se debe al incumplimiento de las tareas y la falta de responsabilidad, como también se debe a la poca supervisión y al bajo control, todo ello generando un retraso y pérdida de tiempo, las cuales se ejecutarán con el propósito planteado por la empresa; así mismo, Ramos (2016) lo define como una serie de contradicciones que se generan entre grupos de trabajadores dentro de una empresa ante un tema laboral, llegando a ocasionar un mal clima laboral, bajo avance productivo, inestabilidad en el control ante las funciones y/o actividades establecidas.

La Organización Internacional del Trabajo (2013), menciona cuatro tipos de conflictos que se presentan en una organización:

- Conflicto Personal: Situación que se presenta entre un colaborador y un usuario. Sin embargo, los conflictos entre varios empleados y empleadores también se consideran en este grupo.
- Conflicto Colectivo: Se da entre múltiples empleados con los mismos objetivos y acción colectiva contra el empleador.

- **Conflicto Legal:** Este conflicto surge a raíz de demandas de empleados que consideran que la empresa no respeta sus derechos, tales como pagos, horas extras o vacaciones y derechos legales.
- **Conflicto de Intereses:** Ocurre cuando surgen actuales privilegios y responsabilidades dentro de la empresa. Pueden ser negociaciones con trabajadores sin acuerdo sobre futuras condiciones de trabajo.

La Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial de Madrid (2019), describe las principales causas de los conflictos laborales e identifica tres causas principales:

- **Causas organizacionales:** Se asocia a una gestión no óptima de los procesos de trabajo, formación de diferencias, autoritarismo, irresponsabilidad en diversos grados de involucramiento en la organización en general, aparición de grandes problemas.
- **Causas Ambientales:** La cultura y el clima de una organización cumplen una función primordial en cuanto a la salud y bienestar de colaborador, pero cuando son mal manejadas estas variables afectan la continuidad de la organización, la economía e incluso el futuro de los empleados ya que ellos se puedan sentir incómodos.
- **Causas personales:** Las causas personales tiene varias razones por las que los trabajadores pueden no ser capaces de realizar su trabajo correctamente y tienen discapacidades específicas que los hacen más propensos a causar conflictos dentro de la empresa, estos incluyen problemas familiares y emocionales, características personales y éticas de los empleados, conciencia situacional y prejuicios.

Caicedo (2015) afirma que el resultado de los conflictos laborales es tanto muy positivo como negativo.

- **Resultados Positivos:** Abrir una puerta al cambio después de que hayan ocurrido posibles conflictos y haber encontrado soluciones. Asimismo, se

disputa la determinación de la resolución de conflictos entre equipos y la integración.

- Resultados negativos: Los conflictos dificultan la toma de decisiones porque no puedes controlar las emociones y corres el riesgo de tomar decisiones apresuradas pudiendo llevar a obtener una menor productividad.

Ante las dimensiones Timana (2021), menciona que la desarmonía laboral es una etapa principal, debido a que está intrínsecamente enraizado en las causas del dominio organizacional, se basa en indicadores como los conflictos interpersonales, la comunicación laboral, y también se basa en el cumplimiento de tareas y actividades. De la misma manera menciona que la incompatibilidad laboral es inherente por relacionarse con eventos provocados por factores internos que influyen desde la perspectiva del personal, a partir de indicadores como conflictos de interés personales, incentivos y pagos. Como también menciona sobre la resolución de problemas etapa donde un colaborador y usuario entablan un dialogo mostrando las razones de inconformidad, en función a los indicadores como conflictos por quejas y conflictos por reclamos.

Las teorías de la variable dependiente calidad de servicio Aliaga y Paredes (2019), afirman que la disposición de ocupación dentro de una organización tiene un impacto significativo en la confianza del usuario. Por lo tanto, argumenta que la disposición de distribución, a ocupación de un dispositivo legal integral que mide la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de atención. Según Cho & Hu (citado en Carrizo et ál., 2017), denomina a la calidad del servicio como un indicador que se puede medir por diversas magnitudes, pero a menudo las más importantes son los factores tangibles, la confiabilidad y el desarrollo de ventajas competitivas, porque actúa como una forma de diferenciación que asegura nuestra capacidad de crear servicios confiables y seguros, atrayendo nuevos clientes y aumentando nuestra participación de mercado.

Según Feijo (2016), el propósito de la calidad del servicio se manifiesta a manera de una nivelación de grandiosidad, la cual establece una alineación para cumplir con las expectativas de los usuarios, así mismo, un sistema que involucra

a toda la organización para encontrar las fuentes de error, disminuir los importes e incrementar la solución del usuario.

Ante la dimensión empatía según Balart (2018), explica que esta, se da al reflejar cómo quieres que te vean por dentro. Esto se toma como el hecho de que un reflejo de uno mismo es la inteligencia y la capacidad de uno para sentir, comunicar y expresar idealmente las mismas emociones o similares, empatizar con las actitudes emocionales de los demás de forma sutilmente efectiva es una combinación de escuchar atenta y activamente, reflejando un único estímulo y dirigiendo la atención únicamente a otros temas Comunicación verbal y no verbal con entonación adecuada

Según Novelo & Salazar (2016), La capacidad de respuesta está diseñada para ser accesible dentro de una organización para ayudar a los clientes y estar un paso por delante de ellos para satisfacer sus necesidades al facilitar el cumplimiento de sus responsabilidades y brindar acceso para ayudarlos a satisfacer sus necesidades. Dijo que fue una respuesta rápida.

La dimensión seguridad según Orozco (2018), Son aspectos con diferentes características, que pueden proporcionar un espacio fijo en áreas libres de maldad y riesgo. La cualidad de un personaje o ambiente dentro de un espacio definido, Integrar varios puntos de acción es una forma de sentirse libre de peligro o mal y equipado para prevenir situaciones, y se dice que la estabilidad implica todos los entornos sociales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación es descriptivo, donde Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que se detallan atributos, características y cualidades fundamentales de diferentes escenarios, perfiles de individuos, conjuntos, procesos, recursos o alguna otra manifestación que se plantee a un análisis.

3.1.2 Diseño de investigación:

Presentó un diseño no experimental, por lo que la investigación es representado por símbolos que describen el interés que muestra el investigador ante las variables de estudio; en oportunidades tiene el interés de manipular una o más variables, pero en ocasiones solo existe la intención de solo analizar cada variable lo menciona Hernández, et al. (2016), Además, Kerlinger (citado en Mousalli 2015), dice que son imposibles de manipular dichas variables puesto que no hay disposición, por el cual los individuos de análisis se encuentren comprometidos.

Con un nivel correlacional según Hernández, et al. (2016) menciona que dicho nivel muestra el propósito de encontrar la correlación que sucede en medio de las variables involucradas, del mismo modo se consideraron las dimensiones de cada una de ellas.

De un enfoque mixto y de corte transversal, donde Rodríguez y Mendivelso (2018), expresan que un investigador no hace ningún tipo de mediación, solo realiza una observación donde se analizan las variantes de análisis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: conflictos laborales

- **Definición conceptual:** Donde Urcola y Urcola (2019), lo define como un conjunto de problemas que se presentan en organizaciones por

diversas circunstancias, en algunos casos se debe al incumplimiento de las tareas y la falta de responsabilidad, como también se debe a la poca supervisión y al poco control, todo ello generando un retraso y pérdida de tiempo, para así obtener todos los propósitos planteados en la empresa.

- **Definición Operacional:** La variable conflictos laborales se midió en base a sus tres dimensiones las cuales son: desarmonía laboral con sus indicadores conflicto por relaciones laborales y conflicto por incumplimiento de actividades; incompatibilidad laboral con sus indicadores conflicto de intereses personales, conflicto por incentivos y conflicto por pagos y la dimensión resolución de problemas con sus indicadores conflicto por quejas y reclamos, por parte de los agricultores de la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.
- **Escala de medición:** Se utilizó una escala de medición ordinal, con un tipo Likert que se detalla de 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, y 5. Totalmente de acuerdo para un total 14 preguntas.

Variable dependiente: Calidad de servicio.

- **Definición Conceptual:** Según Ortega y Morales 2018 (citan a Larrea 1991), definen a manera la excelencia en percepción que cada cliente adquiere al obtener un bien y/o servicio, en otras palabras, es la impresión que existe entre las expectativas y el desempeño ante el grupo de elementos esenciales, cualidades y características de un producto y/o servicio.
- **Definición operacional:** La variable calidad de servicio se calculó desde sus tres dimensiones. las cuales son: empatía con sus indicadores atención personalizada, interés mostrado y el entendimiento de las necesidades específicas, la dimensión capacidad de respuesta con sus indicadores atención rápida, disposición de ayuda, la disponibilidad de tiempo; la dimensión seguridad con sus indicadores inspiración de confianza y el conocimiento necesario para atender consultas que

muestran los usuarios de la comisión del subsector Valle Los Incas, Tambo grande 2022.

- **Escala de medición:** Se empleó la escala de medición ordinal, con un tipo Likert que se detalla de 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, y 5. Totalmente de acuerdo para un total 14 preguntas.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Según Vera (citado en Vida, 2017), lo define como un grupo construido por una persona o cosa que comparte uno o más recursos comunes de la misma manera, Hernández y Mendoza (2019), manifiestan como un conjunto de personas u objetos que tienen una clase de especificidad, diferente a otras y que es bastante notorio. En la presente investigación presentó una población de 500 usuarios inscritos según el contador Sr Ipanaque Paico Robert perteneciente a la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.

- Criterio de inclusión: En dicha investigación los criterios de inclusión fueron todos los usuarios pertenecientes a la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.
- Criterio de exclusión: Se tomo aquellos usuarios que no pertenecen, ni tienen vínculo alguno a la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

3.3.2 Muestra: El autor Sampieri et al. (2014), determina tanto una porción específica de habitantes de afecto, para ello se realiza el desarrollo de recopilación de indagación o antecedentes. Para ello se logró determinar una muestra de 217 usuarios quienes fueron involucrados directamente para dicho proyecto de investigación.

3.3.3 Muestreo: El muestreo es aleatorio simple, teniendo en cuenta las técnicas de muestreo probabilístico, se examina cada objetivo como una probabilidad de ser elegido para el volumen de muestra. Se hará una muestra a 217 usuarios de la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Como Técnica de recolección de datos se ejecutó mediante encuestas personalizadas para cada variable, el cual nos permite conocer al detalle y de manera sistémica el grado de afectación de los dos cambiantes. Los cuáles van a ser resueltas de manera online a través de un link utilizando el Google Drive.

- La encuesta: Según Hernández et al. (2016), menciona que es una técnica utilizada para recoger datos de los recursos que componen la muestra; Para ello, se aplicaron encuestas a los usuarios de la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.
- La entrevista: Baena (2014), lo denomina como en una serie de ítems aplicados a directivos con conflictividad laboral y calidad de servicio como variables, se expresa como uno de los métodos de apoyo secundarios que sustentan jerárquicamente la investigación; donde se aplicara al Gerente de la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas.

En este estudio se utiliza como medio de recolección de datos al cuestionario, siendo adoptado a 217 trabajadores, cuestionario conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

- El cuestionario: según García, citado en Cruz (2021), No se requiere un entrevistador y generalmente es escrito por el encuestado e incluye preguntas simples y claras cuidadosamente estructuradas de

manera consistente de acuerdo con criterios lógicos y psicológicos. Del mismo modo, hacemos uso de los datos recopilados de los encuestados, personas que tienen información útil.

Según Vera, Citado en Vidal, 2017, expresa que es una progresión de interrogantes que proporcionan la medición cuantitativa de lo que se analiza, y siempre es válida y confiable cuando se plantean claramente las alternativas. En esta situación para medir el problema gremial, ha sido una encuesta que está compuesta por 24 ítems, divididos en 3 magnitudes que se hizo al personal involucrado.

- Guía de entrevista: es un instrumento que fue aplicado al presidente de la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas a través de una llamada telefónica, el cual estuvo formado por una secuencia de ítems a la variable conflictos laborales y calidad de servicio por medio de una escala independiente, que por medio de una conversación dejará obtener información para evidenciar la problemática.

3.5. Procedimientos.

Como primer punto, se dio inicio a la indagación de la información, a través de base de datos, de fuentes confiables, en donde se contó con fuentes teóricas, extraídas de artículos científicos de revistas indexadas. Así mismo, se planifico la recolección de datos, por medio de encuestas dirigidas a los usuarios de la comisión de usuarios del sector hidráulico Valle de Los Incas, que nos ayudó a caracterizar las variables de estudio, tanto los conflictos laborales como la calidad de servicio, por consiguiente, establecer el grado de correlación de una variable, respecto a otra.

3.6. Método de análisis de datos.

El método de análisis de datos ha sido descriptivo y el inferencial, en donde se hizo uso de la estadística descriptiva, donde se representó los resultados en tablas de frecuencia, pudiéndose así caracterizar las variables de estudio y los resultados alcanzados. Así mismo se considera inferencial

por el uso de correlación de Pearson, donde se pudo establecer el grado de relación de una variable, respecto a la otra, conocida como la prueba de contraste de hipótesis. Además, se evaluaron las alternativas mediante la Escala Funcional de Likert y para el proceso de información se empleó un sistema de datos SPSS V.27 y el programa Excel 2016 - Windows 10.

3.7. Aspectos éticos.

En cuanto a los aspectos éticos, se respecto el derecho de los participantes de la investigación, el respeto por los derechos de autor, mediante la correcta forma de citado, siguiendo una información extraída de la 7ª edición de las Normas APA, del programa Turnitin y se tuvo en cuenta el código de ética introducido por la Universidad César Vallejo en 2022. De igual manera, todos los datos recolectados han correspondido de una manera positiva a la comprobación estadística, generando así una mayor capacidad de validez teórica y científica.

IV. RESULTADOS

4.1. Información obtenida de los encuestados.

Tabla 1. *Resultado descriptivo del sexo de los usuarios encuestados.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Femenino	10	4.6%
	Masculino	207	95.4%
	Total	217	100%

En la tabla 1 podemos visualizar el sexo de los usuarios que respondieron las encuestas; arrojando así 4.6% de sexo femenino perteneciente a 10 usuarios y un 95.4 % de sexo masculino que son 207 usuarios, es así que podemos darnos cuenta que la gran mayoría de usuarios involucrados son del sexo masculino.

4.2. Informe de aplicación del cuestionario.

Objetivo 1: Determinar la relación entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande, 2022.

Tabla 2. Resultados descriptivos de desarmonía laboral en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.

Producto	Escala de alternativas											
	Totalmente de acuerdo (5)		De acuerdo (4)		Indeciso (3)		En desacuerdo (2)		Totalmente en desacuerdo (1)		Total (Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Los conflictos que surgen en la comisión se deben principalmente por las relaciones laborales.	60	27.6	72	33.2	52	24	33	15.2	0	0	217	100%
Es necesario que el presidente de la comisión realice sanciones disciplinarias sobre la dimensión relaciones laborales.	55	25.3	83	38.2	51	23.5	28	12.9	0	0	217	100%
Los factores de desarmonía laboral en la comisión se deben únicamente por el incumplimiento de dotación del recurso.	60	27.6	89	41	45	20.7	23	10.6	0	0	217	100%
Existen algunos colaboradores de la comisión que usualmente no realizan eficientemente sus tareas y/o actividades.	61	28.1	75	34.6	51	23.5	30	13.8	0	0	217	100%

En la tabla 2 se contempla que el 33.2% de usuarios están de acuerdo que en la comisión los conflictos surgen principalmente por las relaciones laborales, 38.2% están de acuerdo que es necesario que el presidente de la comisión realice sanciones disciplinarias sobre la dimensión de las relaciones laborales, el 41% está de acuerdo que la desarmonía laboral se generan por el incumplimiento de la dotación del recurso y 34.6% está de acuerdo que en la comisión de usuarios existen algunos colaboradores que usualmente no relacionen de forma efectiva sus labores. Por tanto, se determina que en comisión de usuarios existe una alta desarmonía laboral esto generado por las relaciones laborales, por la mala realización de las actividades de los colaboradores y porque se incumple con la dotación de los recursos, siendo este último la principal causa de una alta desarmonía laboral, asimismo, los encuestados manifestaron que están de acuerdo que el presidente debería sancionar disciplinariamente a los colaboradores que tienen malas relaciones laborales.

Contrastación de hipótesis específica 1. Existe relación positiva entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.

Tabla 3. *Relación entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.*

			Desarmonía laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desarmonía laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-,461**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	217	217

En la tabla 3 se aprecia mediante prueba Rho de Spearman un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05, por tanto, se infiere que la desarmonía laboral tiene una relación significativa con la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas Tambo Grande, asimismo, se obtuvo un valor Rho igual a -0.461, lo cual indica una relación inversa moderada, es decir, a

mayor desarmonía laboral, menor será la calidad de servicio en comisión de usuarios.

Objetivo 2: Identificar la relación entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande, 2022.

Tabla 4. Resultados descriptivos de incompatibilidad laboral en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.

Producto	Escala de alternativas										Total (Σ)	
	Totalmente de acuerdo (5)		De acuerdo (4)		Indeciso (3)		En desacuerdo (2)		Totalmente en desacuerdo (1)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
En la comisión, existen grupos de colaboradores que poseen intereses personales antes que el apoyo de los usuarios	53	24.4	50	23	65	30	49	22.6	0	0	217	100%
El presidente de la comisión ha tomado acciones que garanticen la participación y unión entre los colaboradores y usuarios	56	25.8	59	27.2	60	27.6	42	19.4	0	0	217	100%
En la comisión de usuarios, le brindan el dotaje total de agua que Ud. Compra	66	30.4	56	25.8	56	25.8	39	18	0	0	217	100%
Usted Como usuario está de acuerdo con el tarifario ante el dotaje del recurso hídrico	61	28.1	107	49.3	49	22.6	0	0	0	0	217	100%
En la comisión existe una serie de conflictos relacionados por el incremento de la escasez del agua	55	25.3	44	20.3	18	8.3	47	21.7	53	24.4	217	100%

En la tabla 4 se muestra que el 24.4% de usuarios afirmaron está totalmente de acuerdo que en la comisión existen grupos de colaboradores que poseen intereses personales antes que el apoyo de los usuarios, el 27.6% está indeciso si el presidente de la comisión toma acciones que garanticen la participación y unión entre los colaboradores y usuarios y 19.4% está en desacuerdo, el 25.8% se mostraron indecisos si la comisión de usuarios, le brindan el dotaje total de agua que ellos compran, solo el 49.3% de usuarios están de acuerdo con el tarifario ante el dotaje del recurso hídrico, el 25.3% de usuarios están totalmente de acuerdo que

en comisión existe una serie de conflictos relacionados por el incremento de la escasez del agua y 20.3% están de acuerdo. En base a esto, se pudo identificar que en comisión de usuarios existe incompatibilidad laboral, esto porque según los usuarios hay una serie de conflictos porque se incrementa la escasez del agua, hay colaboradores que primero ven sus intereses propios antes de ayudar a los usuarios, porque la comisión de usuarios no le proporciona el dotaje de agua total que ellos compran y porque hay usuarios que no están de acuerdo con el costo de la tarifa del dotaje.

Contrastación de Hipótesis Específica 2. Existe relación positiva entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Tabla 5. *Relación entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.*

		Incompatibilidad laboral	Calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1.000	-,410**
Rho de Spearman	Incompatibilidad laboral	Sig. (bilateral)	0.000
	N	217	217

En la tabla 5 se muestra mediante prueba Rho de Spearman un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05, por tanto, se infiere que la incompatibilidad laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas de Tambo Grande, asimismo, se obtuvo un valor Rho igual a -0.410, lo cual indica una relación inversa moderada, es decir, a mayor incompatibilidad laboral, menor será la calidad de servicio en comisión de usuarios.

Objetivo 3: Conocer la relación de la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Tabla 6. Resultados descriptivos sobre la resolución de problemas en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.

Producto	Escala de alternativas										Total (Σ)	
	Totalmente de acuerdo (5)		De acuerdo (4)		Indeciso (3)		En desacuerdo (2)		Totalmente en desacuerdo (1)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
En la comisión de usuarios, existe un alto nivel de quejas	30	13.8	68	31.3	77	35.5	41	18.9	1	0.5	217	100%
Se han cumplido con los procesos de tratamiento de las principales quejas realizadas en la comisión	21	9.7	35	16.1	75	34.6	81	37.3	5	2.3	217	100%
En la comisión de usuarios, existe un alto nivel de reclamos laborales	18	8.3	55	25.3	78	35.9	58	26.7	8	3.7	217	100%
Se han tomado las acciones necesarias para atender los reclamos de manera inmediata	11	5.1	31	14.3	58	26.7	97	44.7	20	9.2	217	100%

En la tabla 6 se muestra que el 31.3% de usuarios están de acuerdo que en la comisión existe un alto nivel de quejas, el 37.3% está en desacuerdo que la comisión haya cumplido con los procesos de tratamiento de las principales quejas que realizaron, 25.3% está de acuerdo que en la comisión existe un alto nivel de reclamos laborales y 35.9% está indeciso, el 44.7% de usuarios están en desacuerdo que la comisión toma las acciones necesarias para atender los reclamos de manera inmediata. En base a los resultados, se llega a conocer que la comisión no resuelve los problemas que se generan en beneficio de los usuarios ocasionando un alto nivel de quejas y reclamos sin darles solución, donde los usuarios precisan que la comisión no toma las acciones necesarias para atender sus reclamos presentados e incumple con los procesos para tratar las quejas principales.

Contrastación de Hipótesis Específica 3. Existe relación positiva entre la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Tabla 7. *Relación entre la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.*

		Resolución de conflictos	Calidad de servicio	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000	,292**
	Resolución de conflictos	Sig. (bilateral)		0.000
		N	217	217

En la tabla 7 se muestra mediante prueba Rho de Spearman un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05, por tanto, se llega a conocer que la resolución de problemas se relaciona significativamente con la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas Tambo Grande, asimismo, se obtuvo un valor Rho igual a 0.292, lo cual indica una baja relación directa, es decir, a mayor resolución de problemas mayor será la calidad de servicio en la comisión de usuarios.

Objetivo General: Analizar la relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Tabla 8. Resultados descriptivos de conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.

Producto	Escala de alternativas											
	Totalmente de acuerdo (5)		De acuerdo (4)		Indeciso (3)		En desacuerdo (2)		Totalmente en desacuerdo (1)		Total (Σ)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Desarmonía laboral	68	31.3	72	33.2	77	35.5	0	0	0	0	217	100%
Incompatibilidad laboral	3	1.4	112	51.6	102	47.0	0	0	0	0	217	100%
Resolución de problemas	19	8.8	39	18.0	110	50.7	49	22.6	0	0	217	100%
Empatía	4	1.8	30	13.8	60	27.6	97	44.7	26	12.0	217	100%
Capacidad de respuesta	0	0	36	16.6	75	34.6	87	40.1	19	8.8	217	100%
Seguridad	8	3.7	20	9.2	63	29.0	101	46.5	25	11.5	217	100%

Se muestra en la tabla 8, que el 33.2% de usuarios están de acuerdo que en la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas existe desarmonía laboral y 31.3% está totalmente de acuerdo; el 51.6% está acuerdo que en la comisión de usuarios existe incompatibilidad laboral; el 50.7% se mostraron indecisos si la comisión de usuarios resuelve sus problemas y 22.6% está en desacuerdo, es decir, la comisión de usuarios no resuelve sus problemas.

Además, el 44% de usuarios está en desacuerdo con la empatía de la comisión y 12% se mostró totalmente en desacuerdo; el 40.1% está en desacuerdo con la capacidad de respuesta, es decir, los usuarios manifiestan que la comisión no tiene una buena capacidad para responder sus solicitudes o y trámites; el 40.5% está en desacuerdo con la seguridad que brinda la comisión y 29% de usuarios se mostraron indecisos.

Contrastación de Hipótesis General. Existe relación positiva entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Tabla 9. *Relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.*

			Conflictos laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	1.000	-,318**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		217	217

En la tabla 9 se aprecia mediante prueba Rho de Spearman un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05, por tanto, se infiere que los conflictos laborales tienen una relación significativa con la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas Tambo Grande, asimismo, se obtuvo un valor Rho igual a -0.318 lo cual indica una relación inversa baja, es decir, a medida que existan mayores conflictos laborales, menor será la calidad de servicio en la comisión de usuarios.

Resultados de la entrevista.

En cuanto a los resultados de la entrevista que se abordó para recoger información cualitativa respecto a la variable conflictos laborales, se observó que al responder la pregunta si existe interés personal por los colaboradores que brinda atención a los usuarios, el entrevistado respondió que muchas veces el interés que se le tiene, es visto en la remuneración salarial, pero que no existe un reconocimiento por sus funciones o labores personales que realicen dentro de la comisión. Siguiendo con la dimensión desarmonía laboral, se le preguntó porque, existen reclamos en la comisión, dejando como respuesta que como en todos lugares, siempre hay reclamos por parte de los usuarios, pero que la comisión trata de considerarlos para poder mejorar.

Respecto a la incompatibilidad laboral, se preguntó al entrevistado si se brinda la dotación exacta hacia los diferentes usuarios que pertenecen a la comisión, dejando expreso que muchas veces la dotación no es la adecuada para cada usuario, ello, pasa por desorganización, por escasez que conllevan a esta situación incómoda. Direccionado a ello, se le preguntó si existe una buena relación entre colaboradores y usuarios, dejó expreso que los colaboradores tienden a tener una atención adecuada, sin embargo, existen usuarios con un comportamiento y actitud inadecuada, dejando en una situación perjudicial al colaborador que solo cumple con su función.

Al abordar la resolución de conflictos, se le pregunto al presidente sobre, si el personal cuenta con la capacidad para resolver las quejas de los usuarios, y mencionó que naturalmente tienen la capacidad y la experiencia, sin embargo, deben seguir capacitando, porque la exigencia de los usuarios cada vez es más insistente y constante.

Se le preguntó al encuestado sobre como considera la calidad del servicio respecto a la empatía que se muestra dentro de la comisión para el usuario, dejando expreso que los colaboradores son muy empáticos en la atención, sin embargo, se llega a perder cuando existen usuarios con actitudes incorrectas y además sin conocer la función del colaborador y quieren o exigen algo que no se puede realizar en el tiempo que solicitan. Al preguntar por la cortesía del personal de la comisión hacia los usuarios, expresó que siempre los colaboradores se esmeran por brindar una buena atención, siempre están dispuestos a escuchar, pero que muchas veces tienden a demorarse porque además tienen otras funciones que realizar dentro de la comisión.

Haciendo hincapié en la capacidad de respuesta que muestra la comisión ante los usuarios, se preguntó cómo es la atención que se le brinda al usuario; contestando que, si bien no es del 100% buena, siempre se está buscando garantizar una adecuada calidad de atención. Siguiendo la línea, se le pregunto si el personal de la comisión posee habilidades de atención rápida, volviéndose a centrar en que tienen la capacidad y habilidades para hacer frente a sus funciones encomendadas dentro de la comisión, sin embargo, tienen que estar en constantes capacitaciones y diseño de estrategias de atención ante usuarios exigentes.

Al abordar la seguridad que se brinda dentro de la comisión, se le preguntó sobre las inquietudes que tienen los usuarios y la disponibilidad de los colaboradores para resolverlas, responde que los colaboradores siempre están disponibles para ayudar a los usuarios, sin embargo, al tener constante preguntas no de uno, sino de varios usuarios, estos deben tener paciencia y saber entender la necesidad del usuario. Para ello, se solicita entendimiento y tiempo de espera al solicitar una inmediata atención, sin conocer el pedido o las dudas de los demás.

DISCUSIÓN.

Con los resultados encontrados se llevan a cabo las discusiones tomando en consideración investigaciones y teorías que sustentan el tema en estudio. Se empiezo por comparar al primer objetivo específico: determinar la relación entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. Por ello, se reafirma lo mencionado por Timana (2021), quien alega que la desarmonía laboral es un factor primordial que deben manejar las organizaciones por distintas razones, primero porque está intrínsecamente vinculada a las causas de la conducción organizacional; segundo, porque está basado en indicadores como los conflictos interpersonales y la comunicación laboral dentro de la empresa, y tercero, porque se tiene que lograr alcanzar las tareas y actividades a desarrollar. En este sentido, Jara (2021) en su investigación determinó que los conflictos interpersonales se relacionan de manera significativa con el clima laboral con sig. Igual a 0.000; además terminó por calificar a los conflictos laborales en moderados, expuesto por el 69% de la muestra.

Se puede corroborar en la tabla 10 con un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05 indicando que la desarmonía laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio, además el valor de rho fue -0.461 el cual refleja una relación moderada inversa, en otras palabras, una mayor presencia de desarmonía laboral en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, este abarca las relaciones laborales y la realización de las actividades; conlleva a una menor calidad de servicio brindado.

Por su parte Masías (2018) en base a la primera dimensión de conflicto laboral en su investigación lo trabajó desde una perspectiva distinta, en base a al

estilo laboral, donde encontró un p-valor igual a 0.27, determinando que la dimensión estilos de trabajo no se relaciona significativamente con el servicio de excelencia en la empresa Saga Falabella. Por tanto, la calidad de servicio se orienta de una forma de nivelación de grandiosidad, esta establece una instalación para alcanzar los requerimientos de los usuarios, un sistema donde toda la organización esté involucrada para detectar el origen de las causas o errores que afectan la calidad de servicio y, además fortalecer las soluciones para los usuarios.

Respecto al segundo objetivo específico: identificar la relación entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. Con lo anterior se logra reafirmar por argumentado por Timana (2021) quien sostiene que la incompatibilidad laboral en una organización está intrínsecamente vinculada con circunstancias generadas por causas internas las cuales inciden desde las perspectivas del personal que labora en la empresa, esto, por ejemplo, como el conflicto producto de interés personal de las diferentes jerarquías del personal, entre otras. Cabe mencionar que Monroy et al. (2019) expone que el 80% de los usuarios que refieren que la calidad de servicio influye en el aspecto laboral.

En la tabla 11 se puede corroborar con un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05 indicando que la incompatibilidad laboral tiene una relación significativa con la calidad de servicio, además el valor de rho fue -0.410 el cual refleja una relación moderada inversa, en otras palabras, una mayor presencia de incompatibilidad laboral en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, este ocasiona una menor calidad de servicio brindado.

De igual manera, el tercer objetivo específico: conocer la relación de la resolución de problemas y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. En base a ello, se rectifica la afirmación de Timana (2021) el cual manifiesta que la resolución de problemas es la etapa donde tanto el colaborador como el usuario entablan el diálogo con el propósito de mostrar las razones que originaron la inconformidad y encontrar una solución frente a ella. Por ende, este es crucial para que se mejore la calidad de servicio que brindan las organizaciones, donde esta calidad puede ser percibida desde distintos aspectos del servicio como la capacidad de respuesta, la

empatía y la seguridad. Por consiguiente, Novelo y Salazar (2016) mencionan que la capacidad de respuesta es la ayuda que se brinda al cliente, es estar un paso delante de las necesidades del cliente para poder cumplirlas de manera rápida. Asimismo, Zapata (2019) expresa que el 84% de los usuarios se sienten muy satisfechos con el servicio, por ende, la resolución de conflictos está asociado a la calidad.

En la tabla 12 se puede corroborar con un p-valor igual a 0.000 menor a 0.05 indicando que la resolución de problemas se relaciona significativamente con la calidad de servicio, además el valor de rho fue -0.292 el cual refleja una relación baja directa, es decir, si los problemas se resuelven mejor en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, se mejorará la calidad de servicio que se brinda.

Se termina por contrastar el objetivo principal de investigación el cual pretende Analizar la relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. El resultado analizado se procede a equiparar con el estudio de Masías (2018), quien en su investigación desarrollada en la ciudad de Lima alcanzó resultados diferentes a lo constatado en el presente estudio, determinando con un p-valor igual 0.899 mayor a 0.05 que los conflictos laborales no se relacionan significativamente con el servicio de excelencia de la empresa saga Falabella Bellavista, además, el valor de Rho igual a 0.015 difiere, indicando este una relación directa muy baja. Para Codarlupo (2021), afirma que el 72% de los usuarios consideran que los conflictos laborales y calidad de servicio.

Por consiguiente, en la tabla 9 se demostró con un p-valor igual 0.000 siendo menor a 0.05 constatando que los conflictos laborales se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio en comisión de usuarios, además, el valor de Rho fue igual a -0.318, evidenciando la existencia de una relación baja inversa, esto quiere decir, a medida que existan mayores conflictos labores, menor calidad de servicio existiría en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.

Por otra parte, los resultados son similares a lo alcanzado en su investigación Blas (2019), donde en Lima determinó que los conflictos laborales tienen una relación significativa con el servicio de excelencia en la empresa Ediciones Sembrando S.A.C. esto con un p-valor igual a 0.000, sin embargo, el valor de Rho es igual a 0.717, indicando una alta relación directa entre las variables. Además, los conflictos laborales que se suscitan en una organización no solo repercuten en la calidad de servicio, sino también afecta de manera negativa las distintas perspectivas y logros de las organizaciones, donde Codarlupo (2021), en su investigación constató que los conflictos laborales tienen una influencia significativa con la productividad de una institución.

En este sentido, Espinoza y Chinchay (2021), en su investigación dieron a conocer la importancia de una calidad del servicio en las empresas, esto porque se relaciona directamente con la fidelización de los clientes. Además, para tener una buena calidad de servicio, también se tiene que considerarse los procesos administrativos en las organizaciones, esto fue corroborado por García (2021), quien en su estudio realizado en la ciudad de Piura logró demostrar que utilizar procesos administrativos en una empresa, este mejorará de forma significativa la calidad de los servicios ofrecido a sus usuario, asimismo, contribuirá a la mejora de la organización y a manejar mejor sus tiempos, indicador esencial para que los usuarios estén satisfechos.

Del mismo modo, Zapata (2019), corrobora lo mencionado anteriormente, quien basado en evidencia estadística afirma que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios, resaltando la importancia de brindar una buena calidad de servicio para que las organizaciones logren sus metas. De igual manera, en el plano internacional, en Guatemala Jireh (2018), constata que una buena calidad de los servicios que brinda una empresa garantiza que la mayoría de sus clientes estén satisfechos. En Ecuador se refleja el mismo panorama, López (2018), encontró que la insatisfacción de los clientes se genera porque la empresa no brinda una adecuada prestación de sus servicios, se concluye que la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente, el cual, cuanto mayor sea la calidad del servicio, los clientes estarán mejor satisfechos.

Lo mencionado anteriormente se corrobora con lo argumentado por Ramos (2016), el cual afirma que los conflictos laborales es un conjunto de contradicciones suscitados entre las personas que laboran en una organización ocasionando un clima laboral inestable, una mejor productividad, menor calidad de los servicios brindados productos de su inestabilidad ante la falta de control de las funciones o actividades establecidas. Igualmente, Urcola y Urcola (2019), argumentan que los conflictos laborales que se presentan en las organizaciones generan retraso, pérdida de tiempo y servicios que ofrecen deficientes. Por tanto, Chiavenato (2014) menciona que deben practicarse un conjunto de estrategias para tomar buenas decisiones y encontrar una solución mejor a cada conflicto que se genere dentro de las organizaciones.

Tomando en consideración a La Organización Internacional del Trabajo, (2013), los conflictos laborales, estos se presentan de manera personal, es decir, cuando el problema surge entre los colaboradores y los usuarios. Estos suceden por causas propias de la organización, es decir, una mala gestión del proceso de trabajo, irresponsabilidad para involucrarse de la empresa o autoritarismo lo menciona La Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial de Madrid, (2019). Por tanto, para Caicedo (2015), los conflictos laborales dificultan que se tomen óptimas decisiones, conduce a ofrecer servicios deficientes y una menor productividad.

Asimismo, desde la perspectiva de la calidad de servicio, se logra constatar la teoría de Aliaga y Paredes (2019), quienes argumentaron que la disposición de ocupación dentro de una organización tiene un impacto significativo en la confianza del usuario, por ende, es la disposición de distribución, a ocupación de un dispositivo legal integral que mide la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de atención. Por lo tanto, la calidad del servicio de una organización se puede medir en diversas magnitudes, pero a menudo las más importantes son los factores tangibles, la confiabilidad y el desarrollo de ventajas competitivas, Porque actúa como una forma de diferenciación que asegura nuestra capacidad de crear servicios confiables y seguros, atrayendo nuevos clientes y aumentando nuestra participación de mercado Cho & Hu, (citado en Carrizo et ál., 2017).

V. CONCLUSIONES

1: Se puede corroborar que la desarmonía laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio, el cual refleja una relación moderada inversa, en otras palabras, una mayor presencia de desarmonía laboral en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, este abarca las relaciones laborales y la realización de las actividades; que conllevan a una menor calidad de servicio brindado.

2: La incompatibilidad laboral tiene una relación significativa con la calidad de servicio, además refleja una relación moderada inversa, en otras palabras, una mayor presencia de incompatibilidad laboral en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, este ocasiona una menor calidad de servicio brindado.

3: La resolución de conflictos se relaciona significativamente con la calidad de servicio, además refleja una relación baja directa, es decir, si los problemas se resuelven mejor en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, se mejorará la calidad de servicio que se brinda.

4: Se demostró que los conflictos laborales se relacionan de manera significativa con la calidad de servicio en la comisión de usuarios, además, se evidenció la existencia de una relación baja inversa, esto quiere decir, a medida que existan mayores conflictos laborales, menor calidad de servicio existirá en la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas de Tambo Grande.

VI. RECOMENDACIONES

1: Se recomienda a la comisión de usuarios del sector hidráulico Valle de los Incas, Tambo Grande, realizar charlas y/o capacitaciones al personal, ejecutando las estrategias planteadas en el estudio, a fin de mejorar su relación, comunicación y cooperación en el trabajo, siendo indicador fundamental para mostrar una mejor calidad de atención, y cumplir con las exigencias del usuario o cliente.

2: Respecto a la desarmonía laboral, fortalecer mejor la comunicación y evitar los conflictos laborales por incumplimiento de actividades, para ello, generar un cronograma de presentaciones de actividades, asimismo, considerar que exista un jefe que deje por escrito o de forma virtual las funciones, las fechas y horarios de entrega de los pendientes.

3: Considerando la incompatibilidad laboral, se recomienda plantearse trabajos en equipo, donde se acepten las opiniones de los demás, y exista la elección de estrategias o toma de decisiones en forma democrática, siempre y cuando respeten los protocolos de la organización y tengan fundamento para ser tomada como una decisión asertiva.

4: Respecto a la resolución de problemas, se recomienda realizar capacitaciones y desarrollar actividades organizacionales donde exista la coordinación entre colaboradores, jefes y directivos, donde se puedan evidenciar los puntos favorables y desfavorables para el colaborador, asimismo, se recomienda a los directivos, reconocer los objetivos alcanzados en menor tiempo y óptimos recursos, para evitar los lamentos y excusas en el trabajo y en la atención de los clientes.

VII. PROPUESTA

Propuesta basada en conflictos laborales para fortalecer la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

1.1 Introducción.

La calidad en los servicios en la mayoría de empresas es muy cambiante por las exigencias de sus clientes y usuarios, el constante cambio tecnológico e innovación, conllevan a que las organizaciones por necesidad de sus clientes estén buscando eficacia, efectividad y eficiencia en sus servicios; sin embargo, para ello, debe forjarse mejorar infraestructura, documentación, recursos humanos, empatía, entre otros.

Abordando la necesidad de contar con el recurso humano idóneo, las empresas buscan personal capacitado, que no solo conozca del rubro, sino que muestre empatía, confianza y esmero a los usuarios. Asimismo, exista una buena relación entre personal, que exista el trabajo en equipo, la cooperación y la comunicación asertiva.

Pues es conocido que cuando no existe la comunicación asertiva y fluida entre colaboradores, que son el motor del negocio, se llega a los conflictos laborales, esto por enfrentamientos entre colaboradores, o por un conjunto de problemas presentes en la organización sea por incumplimiento de tareas o falta de responsabilidad, poca supervisión o falta de control, aunado la pérdida de tiempo, retrasos en el propósito de la empresa.

Por ello, la propuesta centra su atención en los conflictos laborales, intentando generar actividades que permitan mejorar la calidad del servicio brindado en la empresa objeto de interés.

1.2 Objetivo de la Propuesta.

Diseñar una propuesta basada en conflictos laborales para fortalecer la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

1.3 Justificación.

Al diagnosticar los resultados de la investigación se percibió la existencia de relación en dirección positiva entre variables estudiadas, viéndose la necesidad de generar una propuesta basada en conflictos laborales para mejorar la calidad de servicio, permitiendo mejorar la empatía en la atención personalizada, interés mostrado y el entendimiento de las necesidades específicas, asimismo, desarrollar mejor capacidad de respuesta en la atención rápida, disposición de ayuda, la disponibilidad de tiempo; y la seguridad inspirando confianza y el conocimiento necesario para atender consultas que muestran los usuarios de la comisión del subsector hidráulico Valle Los Incas, Tambo grande 2022.

Lo mencionado, conlleva a implementar estrategias basadas en el conflicto laboral para mejorar la calidad de servicio, generando que los colaboradores omitan discusiones, alteraciones entre ellos, falta de compromiso y responsabilidad, fortaleciendo temas como comunicación, interacción y relaciones interpersonales.

1.4 Estrategias basadas en conflicto laboral.

1. Fortalecimiento de la desarmonía laboral del personal colaborador de la comisión del subsector Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.
2. Mejorar la incompatibilidad laboral del personal colaborador de la comisión del subsector Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.
3. Establecer actividades de resolución de problemas del personal colaborador de la comisión del subsector Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

1.5 Desarrollo de las estrategias basadas en conflictos laborales para mejorar la calidad de servicio.

Estrategia 01: Fortalecimiento de la desarmonía laboral del personal colaborador de la comisión del subsector Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

- a) Descripción:** Se basa en el fortalecimiento de las relaciones laborales, en estrategias para el cumplimiento de actividades laborales que hará al personal, más interactivo y responsable en cada actividad que se le solicite en su área de trabajo.

b) Indicador:

- Los colaboradores trabajarán en equipos, donde cada uno aporte su punto de vista, opinión o sea responsable de una parte del objetivo.
- Los colaboradores serán exigidos para su responsabilidad con sus actividades, para ello, se establecerán plazos de entrega de actividades, así como sanciones si no se cumplen en calidad y eficacia.

c) Metas:

- El colaborador interactuará con sus compañeros, con el jefe de área y gerente, de modo que puedan tener una comunicación fluida y asertiva.
- Los colaboradores cumplirán a tiempo sus actividades programadas a diario, facilitando una atención de calidad de atención a los usuarios.

d) Tácticas

- Se debe realizar actividades grupales, donde interactúe el recurso humano, el jefe de área y gerente, debe considerarse la opinión de todos y de ahí tomar las decisiones.
- Generar reglas y sanciones sobre los trabajos a realizar según los plazos establecidos, verificando calidad y eficacia de las actividades realizadas por parte de los colaboradores.

e) Programas o actividades

- Jefe de área encargado de brindar los trabajos en equipo.
- Designar las actividades que debe realizar cada colaborador.
- Asignar las sanciones y reglas para el cumplimiento de las actividades.
- Actualizar las actividades diarias de los colaboradores, siendo actividades individuales y grupales.
- Aplicar la comunicación e interacción con los colaboradores.
- Evaluar su calidad de servicio que brinda cada uno.

f) **Cronograma de Actividades.**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Jefe de área encargado de brindar los trabajos en equipo												
Designar las actividades que debe realizar cada colaborador												
Asignar las sanciones y reglas para el cumplimiento de las actividades.												
Actualizar las actividades diarias de los colaboradores, siendo actividades individuales y grupales												
Aplicar la comunicación e interacción con los colaboradores												
Evaluar su calidad de servicio que brinda cada uno.												

g) **Presupuesto**

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Capacitar al jefe de área	S/. 350.00
Plantear programa de trabajos en equipo.	S/. 80.00
Equipos como proyector multimedia (alquilado)	S/. 50.00
TOTAL	S/ 480.00

h) **Viabilidad**

La intervención del trabajo en equipo debe ayudar a mejorar la comunicación, interacción y cooperación entre colaboradores, jefes y gerente; asimismo debe las sanciones y reglamentos deben ser establecidas por jefes de área para no incurrir a gastos externos.

Estrategia 02: Mejorar la incompatibilidad laboral del personal colaborador de la comisión del subsector Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

a) Descripción: enmarcado en desarrollar estrategias que reduzcan los conflictos de intereses personales, conflictos por incentivos o por pagos, a modo que el colaborador se sienta mejor motivado para trabajar y brinde esa calidad de servicio que requiere el usuario.

b) Indicador:

- Reducción de conflictos de intereses personales.
- Reconocimiento e incentivos por el logro de objetivos.

c) Metas:

- Generar en el colaborador mejor dirección de sus intereses para no caer en conflictos, haciendo que cada uno exprese su punto de vista y trate de cumplir sus objetivos laborales como mejor le parezca, sin perder calidad y optimizando los recursos.
- Incentivar y reconocer a los colaboradores por el compromiso y cumplimiento de sus actividades laborales dentro de la organización.

d) Tácticas:

- Generar objetivos laborales donde los colaboradores serán libres de utilizar su metodología de trabajo, con los recursos que considere y luego ver la factibilidad de ajustar a la metodología más óptima.
- Reconocer frente a sus compañeros de trabajo los logros alcanzados según los objetivos previstos, asimismo, cancelar su pago laboral en tiempos establecidos.

e) Programas o actividades:

- El jefe establece actividades laborales a sus colaboradores.
- Libertad de metodología y recursos a utilizar
- Reconocimiento por los logros obtenidos
- Incentivo y pago a la fecha establecida.

f) Cronograma de Actividades:

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
El jefe establece actividades laborales a sus colaboradores.	■	■														
Libertad de metodología y recursos a utilizar			■	■												
Reconocimiento por los logros obtenidos					■	■										
Incentivo y pago a la fecha establecida.				■				■				■				■

g) Presupuesto:

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Capacitación al jefe de área	S/. 250.00
Recursos para realización de actividades	S/. 180.00
Incentivos al colaborador del mes	S/. 70.00
TOTAL	S/ 500.00

h) Viabilidad:

Debe centrarse mayor interés en esta estrategia, pues el colaborador tiene mejor motivación y realización de sus actividades cuando es considerado, cuando percibe incentivos o reconocimientos, su trato hacia la atención tiende a ser influenciada. Las personas valoran cuando se les brinda un reconocimiento y así podrían destacar ante la competencia.

Estrategia 03: Establecer actividades de resolución de problemas del personal colaborador de la comisión del subsector Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

a) Descripción: permitirá disminuir conflicto por lamentos y excusas del personal, aquellos que han ocasionado una mala calidad de atención a los usuarios.

b) Indicador:

- Disminución de conflictos por lamentos de los colaboradores.
- Disminución de excusas del personal sobre el incumplimiento de actividades.

c) Metas:

- Hacer que los colaboradores mejoren el tema de conflictos por lamentos.
- Disminuir las excusas para entrega de actividades diarias u objetivas.

d) Tácticas:

- Generar interacción entre colaboradores para que cumplan sus funciones y más tarde no tengan lamento por incumplimiento.
- Cooperación de personal para cumplir con las actividades laborales.

e) Programas o actividades:

- Determinar a un encargado de área para que esté al frente del programa referido.
- Involucrar al colaborador en las actividades de equipo.
- Configurar un plan de seguimiento.
- Valorar la opinión de los demás.
- Evitar las excusas

f) Cronogramas de Actividades.

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinar a un encargado de área para que esté al frente del programa referido.	■	■														
Involucrar al colaborador en las actividades de equipo.			■	■												
Configurar un plan de seguimiento.					■	■										
Valorar la opinión de los demás.									■	■	■	■	■	■	■	■
Evitar las excusas											■	■				

g) Presupuesto.

Actividades	Inversión
Configurar un plan de seguimiento	S/. 100.00
Capacitaciones al jefe de área	S/. 350.00
TOTAL	S/ 450.00

h) Viabilidad:

Cuando existe rápida y pacífica resolución de los problemas en el aspecto laboral, los colaboradores tienden a ser más unidos, cumplen con sus actividades,

y eso lo percibe el usuario, quien sentirá buena calidad en los servicios que se le presta.

Presupuesto general.

ESTRATEGIAS	MONTO
Estrategia N° 1	S/. 480.00
Estrategia N° 2	S/. 500.00
Estrategia N° 3	S/. 450.00
TOTAL	S/. 1,430.00

El presupuesto general que se utilizara para la elaboración de la propuesta es de S/. **1,430.00**. los cuáles serán asumidos en su totalidad por la comisión.

1.6 Análisis beneficio- costo.

Respecto a la evaluación del beneficio sobre costo, es indispensable tener en cuenta los ingresos menos los egresos correspondientes del periodo anual 2021 hasta el año 2023 de la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande, para poder indicar si efectivamente se dispone de los recursos económicos y financieros para poner en marcha cada una de las estrategias propuestas. A continuación, se presenta el análisis correspondiente:

Tabla 10. *Ingresos y egresos de la comisión de usuarios Valle de Los Incas.*

Detalle	2021	2022	2023
Ingresos	S/. 45,000.00	S/. 52,000.00	S/. 60,000.00
Egresos	S/. 35,000.00	S/. 40,000.00	S/. 45,000.00
(Ing - Egre)	S/. 10,000.00	S/. 12,000.00	S/. 15,000.00

Respecto al margen de utilidad que representó los datos financieros de la comisión de usuarios Valle de Los Incas para el periodo 2021, un valor de S/.

10,000.00, en cambio para el periodo 2022 este aumentó debido a que se espera un cierre de crecimiento del 15% entre los ingresos y egresos, obteniendo un valor proyectado de S/. 12,000.00. En el año 2023 se espera un aumento de 18% es por ello que su ingreso mostrará un valor de S/. 60,000.00 y egresos mostrará un valor de S/. 45,000.00. Teniendo en cuenta el costo de inversión de las estrategias obteniendo un valor proyectado de S/. 15,000.00. Todos los ingresos de cada año son por las tarifas de agua vigentes y atrasadas de años anteriores, que cobra la comisión a los usuarios y los egresos son los gastos que genera durante todo el año.

Tabla 11. *Evaluación del beneficio sobre costo.*

Detalle	Valores
Beneficio	S/. 128,963.19
Costo	S/. 96,535.20
B/C	1.34

La inversión es aceptable, puesto que el valor del proyecto muestra 1.34 esto significa que la inversión se recuperará de manera satisfactoria luego de ser evaluado con una tasa de descuento del 10% de crecimiento, esto permite demostrar que efectivamente por cada s/.1.00 que invierta, recupera s/.1.34 en el año 2023. Es por ello que se demostró que la implementación de las estrategias propuestas es viable y rentables favoreciendo el crecimiento económico de la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas en un determinado tiempo.

REFERENCIAS

- Aliaga y Paredes, (2019). Percepción de la calidad de servicio según los factores demográficos de los clientes de un restaurante campestre de la provincia de Jauja. Huancayo, Perú.
- Baena (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria
- Blas, (2019). Conflictos laborales y servicio de excelencia de los trabajadores en la Empresa Ediciones Sembrando S.A.C., San Martín de Porras 2019. Tesis para obtener el título profesional de Administración. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51411>
- Caicedo, (2015). La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas. Bogotá.
- Camac, (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22404>
- Codarlupo, (2021). Influencia de los conflictos laborales y la productividad, en época de pandemia en el Gobierno Regional de Piura, 2021. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión pública. De la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67648>
- Chiavenato, (2009). Administración de recursos humanos (9ª. ed.) México: McGraw- Hill/Interamericana.
- Chiavenato, (2014). Administración de recursos humanos. México: https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Chiavenato (2017). Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill Interamericana.
- De León (2016). Liderazgo y conflictos laborales (Estudio realizado en el Centro de Añejamiento, Organización y desarrollo de personal S.A.). Universidad

Rafael Landívar. <https://mydokument.com/queue/organizacional-liderazgo-y-conflictos-laborales.html>

Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/6151>

Escuela de administración pública, (2008). Resolución de conflictos y toma de decisiones. Murcia: depósito legal.

Espinoza y Chinchay, (2021). Calidad de servicio y fidelización del cliente en el restaurante L'ancora, Piura, Perú – 2020. Tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3138>

Febres, (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Feijo, (2016). Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Madrid, España: Paraninfo.

García, (2021). Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en administración. De la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69495>

Gobierno Regional de Piura. (11 de junio de 2018). Conflictos laborales y sociales. 11 conflictos sociales amenazan el desarrollo regional. <https://eltiempo.pe/11-conflictos-sociales-amenazan-desarrollo-regional/>

González Alvarado, Tania Elena; Sánchez Gutiérrez, José MANAGEMENT OF THE CONFLICT FOR ENTREPRENEURIAL INNOVATION AT A TRANSNATIONAL COMPANY LOCATED IN MEXICO Independent Journal of Management & Production, vol. 8, núm. 3, julio-septiembre, 2017, pp. 1073-1091 Instituto Federal de González-Navarro, Pilar, Llinares-Insa, Lucía, Zurriaga-Llorens, Rosario y Lloret-Segura, Susana Development and validation of the Work Conflict Appraisal Scale (WCAS). Psicothema.

2017;29(2): ISSN: 0214-9915. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/72750577019>

Hernández, et al. (2014). Metodología de la investigación científica (6ta ed.). México: McGraw Hill.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: Mc Graw Hill Inc.

Hernández, et al. (2016). Metodología de la investigación (6ª. Ed.): México D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana editores S.A.

Hernández, et al. (2019). Fundamentos de investigación. MCGRAW HILL/INTERAMERICANA. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jara, (2021) Conflictos laborales y el clima laboral en la agencia Banco de la Nación Chimbote – 2021. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión del talento humano. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84209>

Jemes, et al. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Una revisión sistemática. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

Jireh, Y. (2018). Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa. Zacapa: Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>

Kopp Mann, Walter. (2018). Labor conflict, dynamics of the strike agitation and forms of workers' organization in the furniture industry of the city of Buenos Aires, 1916-1921. Work and society, (30), 47-69. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712018000100003&lng=es&tlng=es.

López, (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf> Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad

Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Masías, (2018). Los conflictos laborales y el servicio de excelencia de los empleados de la empresa Saga Falabella Bellavista, 2018. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24961>

Mezzofiore, (2019). Restaurante de Roma se enfrenta a una ola de quejas de turistas después de que una cuenta de US\$ 470 se volviera viral. <https://cnnespanol.cnn.com/2019/10/02/restaurante-de-roma-se-enfrenta-a-una-ola-de-quejas-de-turistas-despues-de-que-una-cuenta-de-470-se-volvieraviral/>

Miky, (2015). "Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Minimarket Adonay E.I.R.L. de Andahuaylas, 2015". Universidad Católica José María Arguedas, Andahuaylas.

Monjarás, et al. (2019). Investigation methodology. Health and education, 2(15), 119-122

Monroy at al. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Investigación administrativa, 48(123). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006

Morales, (2020) El impacto de los conflictos laborales en las empresas agroexportadoras de lima, durante el año 2019. Anales Científicos. 82(1),73-82(2021) <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v82i1.1743>

Ñaupas, et al. (2014). Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.

Octavio, et al. (2016). "La calidad de servicio del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El Fanático Fútbol Club" Lima – noviembre 2016.". Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima

- Paredes (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
- Pavón et al. (2018) procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos.2018; <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181557161007/index.html>
- Pérez, et al. (2017). Cultura de conciliación y conflicto trabajo/familia en trabajadores con turnos laborales. Acción Psicológica, 14 (2), 193–210. <https://doi.org/10.5944/ap.14.2.20024>
- Rodríguez y Mendivelso (2018), Diseño de investigación de Corte Transversal, https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf
- Rojas, (2016). Relación entre el conflicto y el desempeño laboral en ATA – IRH S.A.C, Chiclayo. [En Línea]. Tesis (Licenciado en Administración). Chiclayo: Universidad Señor de Sipán - Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2395/ROJAS%20VELIZ%20KIARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, et al. (2014). Sample Selection. Espacio de Formación Multimodal (6), 170-191.
- Secretaria de Salud Laboral y Desarrollo Territorial UGT-Madrid. (2019). Cuadernillo Resolución de Conflictos Laborales. Madrid: UGT-Madrid.
- Segal, et al. (2018). Conflict resolution skills. Help Guide. Publicado en octubre de 2018.<https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/conflictresolution-skills.htm/>
- Toro (2017). Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. Tesis de maestría. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/6151>

- Torres y Peralta, (2020). Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes en la empresa Allima Restaurante, Tarapoto, 2019. Trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Marketing y Negocios internacionales. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3795>
- Urcola y Urcola, (2019). Gestión de conflictos: teoría y práctica. España: ESIC Editorial.
- Vela et al. (2017). Factores que influyen en los conflictos laborales en profesionales de enfermería hospital regional “Hermilio Valdizan” Huánuco – 2015
- Vera y Trujillo, (2017). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. Panorama Socioeconómico., 27(38), 16-30.
- Zapata, (2019). La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla. Piura: Universidad Nacional de Piura. [https://1library.co/document/q06rdxvq-influencia-calidad servicio-satisfacción-clientes-Piura-agencia-castilla.](https://1library.co/document/q06rdxvq-influencia-calidad-servicio-satisfacción-clientes-Piura-agencia-castilla)

ANEXOS

Anexo 1.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Investigadores principales: Palacios Ruesta, Piero Alessandro y Silva Panta, María Elena.

Asesor: Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa.

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022**, cuyo propósito es **Analizar la relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022**, Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la **comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas**).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente [5] minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio

no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De deseárselo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa** al correo electrónico **esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe** o con el Comité de Ética de **ética-administracion@ucv.edu.pe / Escuela Profesional de Administración**

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20441256761
Comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Sr. Carmen Villegas, Raúl	DNI: 02842639

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autores: Nombres y Apellidos: Palacios Ruesta, Piero Alessandro Silva Panta, María Elena	DNI: 71541436 48417620

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 15 de mayo 2022.

Firma y sello: _____

COMISION DE USUARIOS DEL SUB SECTOR
HIDRAULICO - VALLE DE LOS INCAS
Raúl Carmen Villegas
DNI: 02842639
PRESIDENTE

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.

Autor/es: Palacios Ruesta, Piero Alessandro y Silva Panta, María Elena.

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones.

Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura – Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 4.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **“Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022”**, presentado por los autores **Palacios Ruesta, Piero Alessandro y Silva Panta, María Elena**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

..... de de 2022

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

• Sr. **Ruesta, Piero Alessandro y Silva Panta, María Elena**, investigadores principales.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto*

ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Conflictos laborales	Urcola y Urcola (2019) define como un conjunto de problemas que se presentan en organizaciones por diversas circunstancias, en algunos casos se debe al incumplimiento de las tareas y la falta de responsabilidad, como también se debe a la poca supervisión y al poco control, todo ello generando un retraso y pérdida de tiempo para cumplir con las metas y objetivos planteadas en la organización.	La variable conflictos laborales obtendrá su estudio tomando en cuenta tres dimensiones desarmonía laboral, incompatibilidad laboral y resolución de problemas, aplicada a una muestra resultante de 217 usuarios y una guía de entrevista al presidente de la comisión de usuarios valle de Los Incas, Tambo Grande 2022	Desarmonía Laboral	Conflicto por relaciones laborales	Ordinal
				Conflicto por incumplimiento de labores	
			Incompatibilidad laboral	Conflictos de intereses personales	
				Conflictos por incentivos	
				Conflictos por pagos	
			Resolución de problemas	Conflictos por quejas	
Conflictos por reclamos					
Calidad de servicio	Según Feijo (2016), indica que el propósito de la calidad del servicio se entiende como el nivel de excelencia que establece una instalación para cumplir con las expectativas de los usuarios, un sistema que involucra a toda la organización para encontrar las fuentes de error, reducir los costos y aumentar la satisfacción del cliente.	La variable calidad de servicio obtendrá su estudio tomando en cuenta tres dimensiones: empatía, capacidad de respuesta y seguridad, con una muestra resultante de 217 trabajadores y una guía de entrevista al presidente de la comisión de usuarios valle de los incas, Tambo Grande 2022.	Empatía	Atención personalizada	Ordinal
				Interés mostrado	
				Entendimiento de las necesidades específicas	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida y expedita	
				Disposición de ayuda	
				Disponibilidad de Tiempo	
			Seguridad	Inspiración de confianza	
Conocimiento necesario para atender consultas					

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO/DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.	¿Cómo es la relación entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022?	Analizar la relación de los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.	<p>H1: Existe relación positiva entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.</p> <p>H0: No existe relación positiva entre los conflictos laborales y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.</p>	<p>TIPO: Aplicado</p> <p>NIVELES: Descriptivo y Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental Corte Transversal</p> <p>ENFOQUE Mixto</p> <p>POBLACIÓN: 500 usuarios de la comisión del Valle de Los Incas</p> <p>MUESTRA: 217</p> <p>TECNICAS: Encuesta Entrevista</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario Guía de entrevista</p>
	<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la desarmonía laboral y la calidad de servicios en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022? • ¿Cómo se relaciona la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022? • ¿Cómo se relaciona la resolución de conflictos y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. • Identificar la relación de la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. • Conocer la relación de la resolución de conflictos y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación positiva entre la desarmonía laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. • Existe relación positiva entre la incompatibilidad laboral y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. • Existe relación positiva entre la resolución de conflictos y la calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022. 	

ANEXO 7: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.1 Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisión del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado ciudadano: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; *Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: CONFLICTOS LABORALES	Escala de calificación				
	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Desarmonía laboral	5	4	3	2	1
1. Los conflictos que surgen en la comisión se deben principalmente por las relaciones laborales.					
2. Es necesario que el presidente de la comisión realice sanciones disciplinarias sobre la					

dimensión relaciones laborales.					
3. Los factores de desarmonía laboral en la comisión se deben únicamente por el incumplimiento de dotación del recurso.					
4. Existen algunos colaboradores de la comisión que usualmente no realizan eficientemente sus tareas y/o actividades.					
Incompatibilidad Laboral	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
5. En la comisión, existen grupos de colaboradores que poseen intereses personales antes que el apoyo de los usuarios.					
6. El presidente de la comisión ha tomado acciones que garanticen la participación y unión entre los colaboradores y usuarios.					
7. En la comisión de usuarios, le brindan el dotaje total de agua que Ud. Compra.					
8. Ud. Como usuario está de acuerdo con el tarifario ante el dotaje del recurso hídrico.					
9. En la comisión existe una serie de conflictos relacionados por el incremento de la escasez del agua.					
Resolución de Problemas	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
10. En la comisión de usuarios, existe un alto nivel de quejas.					
11. Se han cumplido con los procesos de tratamiento de las principales quejas realizadas en la comisión.					

12. En la comisión de usuarios, existe un alto nivel de reclamos laborales.					
13. Se han tomado las acciones necesarias para atender los reclamos de manera inmediata.					
VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO	Escala de calificación				
Empatía	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
14. La comisión de usuarios le brinda atención personalizada.					
15. En la comisión de usuarios existe personal que le brinde el asesoramiento ante un trámite.					
16. La comisión de usuarios se preocupa de cuidar sus intereses personales.					
17. Los colaboradores de la comisión de usuarios entienden sus necesidades específicas (solución de problemas).					
Capacidad de Respuesta	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
18. Los colaboradores de la comisión de usuarios le brindan los servicios con prontitud.					
19. Los trabajadores de la comisión de usuarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.					
20. Existe disposición de responsabilidad por parte de la comisión ante los usuarios.					
21. El tiempo de respuesta hacia un trámite y/o solicitud es satisfactorio.					

Seguridad	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
22. El comportamiento de los colaboradores de la comisión de usuarios le inspira confianza.					
23. Los colaboradores de la comisión, tratan a los usuarios con respeto y cortesía.					
24. Los colaboradores de la comisión de usuarios cuentan con el conocimiento suficiente para responder sus consultas y/o inquietudes.					

3.2 Entrevista al presidente de la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado presidente de la comisión Valle de Los Incas: solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece complete toda la guía de entrevista, el cual tiene un carácter confidencial.

Esta entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; *Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022*, siendo de vital consideración su apoyo.

I. INSTRUCCIONES

La presente entrevista es de carácter confidencial está basado en su criterio como presidente de la comisión del Valle de Los Incas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio.

FICHA DE GUÍA DE ENTREVISTA

VARIABLE I: CONFLICTOS LABORALES

1. Cree Ud. ¿Que existe interés personal de sus colaboradores frente a la atención brindada a los usuarios?
2. ¿Por qué cree Ud. que existen reclamos en la comisión?
3. ¿Se brinda la dotación exacta hacia los diferentes usuarios que pertenecen a la comisión?
4. ¿Existe una buena relación entre sus colaboradores y usuarios?
5. ¿Usted cree que su personal cuenta con la suficiente capacidad de resolver quejas del usuario? ¿por qué?

VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO

6. ¿Cómo calificaría Ud. la calidad de servicio que brinda la comisión hacia el usuario? Explique
7. ¿Cree Ud. que la cortesía que brinda el personal de la comisión es la adecuada? ¿Por qué?
8. ¿Cómo califica Ud. la atención de servicio que se brinda ante el usuario?
9. Considera Ud. ¿Que su personal dispone de la habilidad de atención rápida? ¿Por qué?
10. ¿Cuándo se presenta una inquietud por parte de los usuarios, usted cree que el personal cuenta con la disponibilidad de tiempo para atenderlo? ¿Por qué?

ANEXO 8. VALIDACIONES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

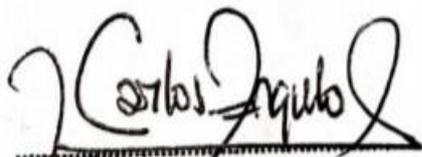
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de setiembre del Dos mil veintidós.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera

DNI : 06437510

Especialidad: Gestión de organizaciones -
Marketing

E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe

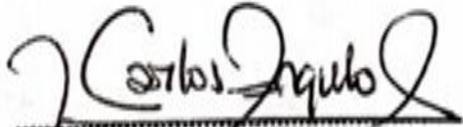
“Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022.”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				98	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		95			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	

9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																									98	
----------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 14 de Setiembre de 2022.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Dra. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Teléfono : 947055845
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Palacios de Briceño con DNI 02845588 Doctora en Ciencias administrativas con N.º ANR: A 1629092 de profesión Licenciada en administración desempeñándome actualmente como docente en la UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

CUESTIONARIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXC ELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de setiembre del dos mil Veintidós.





Lic. Adm. Enq. MERCEDES REÑEE PALACIOS DE BRICEÑO
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Dra.: Mercedes Palacios de Briceño

DNI: 02845588

Especialidad: Lic. en administración

E-mail: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

“Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			91		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	90				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																			92		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 23 de setiembre de 2022.




Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENE PALACIOS DE BRICEÑO
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5103

Dra.: Mercedes Palacios de Briceño
DNI: 02845588
Especialidad: Lic. en administración
E-mail: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad CésarVallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

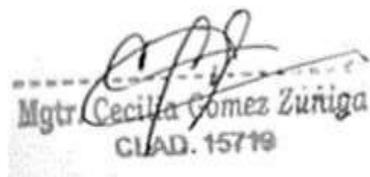
Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los usuarios de la comisión del Subsector Hidráulico Valle de los Incas, Tambo Grande 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X

8.Coherencia					X
9.Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veintisiete días del mes de setiembre del dos mil Veintidós.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail: : cgomezz@ucv.edu.pe

“Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico o abord																				100	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas (A343034), Doctor en Administración (048970), de profesión Ingeniero Industrial (A202677) con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la E.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los usuarios de la Comisión Valle de los Incas.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte y cuatro días del mes de setiembre del dos mil veintidós.

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722

Especialidad: Ingeniero Industrial

E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'G' followed by a series of overlapping loops and lines, ending with a horizontal stroke and two small dots below it.

**“Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector
hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022”**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado En conductas observables																		90			

Anexo 9. Evidencia de la entrevista.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 05 / 09 / 2022 N° 01

Cordiales saludos estimado presidente de la comisión Valle de Los Incas: solicito su colaboración para la realización de la presente entrevista, por lo que se le agradece complete toda la guía de entrevista, el cual tiene un carácter confidencial.

Esta entrevista está destinada a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación: *Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de Los Incas, Tambo Grande 2022*, siendo de vital consideración su apoyo.

I. INSTRUCCIONES

La presente entrevista es de carácter confidencial está basado en su criterio como presidente de la comisión del Valle de Los Incas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio.

FICHA DE GUÍA DE ENTREVISTA

VARIABLE I: CONFLICTOS LABORALES

1. Cree Ud. ¿Que existe interés personal de sus colaboradores frente a la atención brindada a los usuarios?
Muchas veces el interés que se le tiene es visto en la remuneración salarial, pero no existe un reconocimiento por sus funciones o labores personales que realicen dentro de la comisión.
2. ¿Por qué cree Ud. que existen reclamos en la comisión?
Como ya sabemos, en toda organización hay estas pequeñas discrepancias y en la comisión siempre hay reclamos por parte de los usuarios, pero que la comisión trata de considerarlos como mejora.
3. ¿Se brinda la dotación exacta hacia los diferentes usuarios que pertenecen a la comisión?
Muchas veces la dotación no es la adecuada, esto se da por la desorganización, por la escasez.
4. ¿Existe una buena relación entre sus colaboradores y usuarios?
Los usuarios tienden a tener una atención adecuada, Sin embargo, existen usuarios con un comportamiento y actitud inadecuado, que hace dñar en situación perjudicial al colaborador.
5. ¿Usted cree que su personal cuenta con la suficiente capacidad de resolver quejas del usuario? ¿por qué?
Naturalmente tienen la capacidad y experiencia. Pero se debe seguir brindando capacitaciones, por que las exigencias de los usuarios cada vez son mas insistentes y constantes.



VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO

6. ¿Cómo calificaría Ud. la calidad de servicio que brinda la comisión hacia el usuario? Explique.

Los colaboradores son muy empáticos en la atención, pero se llega a perder cuando existen usuarios con actitudes incorrectas que desconocen las responsabilidades de cada colaborador, exigiendo así algo que no se puede realizar en el tiempo que ellos solicitan.

7. ¿Cree Ud. que la cortesía que brinda el personal de la comisión es la adecuada? ¿Por qué?

Los colaboradores siempre se están esperando por brindar una buena atención, siempre se muestran dispuestos a escuchar cada solicitud. Pero existen demoras por que existen mas funciones pendientes que tienen que realizar.

8. ¿Cómo califica Ud. la atención de servicio que se brinda ante el usuario?

Si bien no es del 100% buena, pero siempre se esta buscando garantizar una adecuada calidad de atención.

9. Considera Ud. ¿Que su personal dispone de la habilidad de atención rápida? ¿Por qué?

Si poseen la capacidad y habilidades para hacer frente a sus funciones encomendadas, Sin embargo se tiene que estar capacitando e implementar estrategias de atención ante usuarios exigentes.

10. ¿Cuándo se presenta una inquietud por parte de los usuarios, usted cree que el personal cuenta con la disponibilidad de tiempo para atenderlo? ¿Por qué?

Los colaboradores siempre están y estarán disponibles para ayudar a los usuarios, pero se solicita al usuario al tener constantes preguntas mantener paciencia y el entendimiento del trabajo de cada colaborador.

Entrevista se realizó al presidente de la Comisión de Usuarios del Subsector Hidráulico Valle de los Incas, al señor Raúl Carmen Villegas mediante llamada telefónica.

ANEXO 10: Evidencia de la aplicación del cuestionario.

Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle los Incas, Tambo grande 2022

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Indeciso - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo.

1. Los conflictos que surgen en la comisión se deben principalmente por las relaciones laborales.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

1. Los conflictos que surgen en la comisión se deben principalmente por las relaciones laborales. [Copiar](#)

8 respuestas

Respuesta	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	50%
De acuerdo	25%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12.5%
En desacuerdo	12.5%
Totalmente en desacuerdo	0%

Cuestionario aplicado a usuarios pertenecientes a la comisión a través de Google drive:

[https://docs.google.com/forms/d/1Vovq6E4D41rcuZA69mRDwPgCb4xFCz8KOR
GZjXolyM/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Vovq6E4D41rcuZA69mRDwPgCb4xFCz8KORGZjXolyM/edit)

ANEXO 11: Fórmulas estadísticas (desarrollo).

Fórmula estadística para encontrar la muestra.

$$n = \frac{z^2 * N * S^2}{e^2(N - 1) + Z^2 * S^2}$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 * 500 * 0.5^2}{0.05^2 * (500 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2} = 217 \text{ colaboradores}$$

Donde:

Nivel de confiabilidad	95%
Valor de distribución	1.96
Margen de error	5%
Porcentaje de aceptación	50%
Porcentaje de no aceptación	50%

ANEXO 12: Número de usuarios pertenecientes a la Comisión en investigación.



Junta de Usuarios San Lorenzo
Sistema Integral de Gestión y Manejo del Agua
Api For Life SAC

RESUMEN PADRON POR COMISION

JUNTA DE USUARIOS: Junta de Usuarios del Sector Hidr **TIPO AUTORIZACION:** Todos
COMISION REGANTES: VALLE DE LOS INCAS **SECTOR:** Todos
BLOQUE DE RIEGO: Todos **SUB SECTOR:** Todos
CANAL: (L-01) TABLAZO y sus derivados

Comisión	N° Usuarios	N° Predio	AREAS			
			Total	Permiso	Licencia	Bajo Riego
VALLE DE LOS INCAS	500	1,500	3,620.47	152.86	2,801.10	2,623.95

Información obtenida por el contador de la comisión Sr. Ipanaque Paico, Robert.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Conflictos laborales y calidad de servicio en comisión de usuarios del subsector hidráulico Valle de los Incas, Tambo Grande 2022", cuyos autores son SILVA PANTA MARIA ELENA, PALACIOS RUESTA PIERO ALESSANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA DNI: 45361468 ORCID: 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 09-12- 2022 21:10:40

Código documento Trilce: TRI - 0463004