



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE
GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020**

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

Autor:

**Bach. Uriarte Olazabal Juan Humberto
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3273-727X>**

Asesor:

**Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>**

**Línea De Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

Pimentel – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020

Asesor (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo

Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre Completo

Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Nombre Completo

Firma

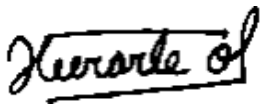
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Apellidos y nombres: Uriarte Olazabal Juan Humberto	DNI: 46976520	
--	---------------	---

Pimentel, 01 de junio de 2023

Dedicatoria

A DIOS, todopoderoso que día a día guía mis pasos y me protege.

A mis queridos padres Humberto Uriarte Falla y Floriza Olazabal Oleden, quienes me dieron la vida, educación, su generoso apoyo y consejos.

A mi amada esposa Isabel Sánchez Sandoval por su apoyo incondicional, a mi querida hija Brenda Camila Uriarte Sánchez que es el motor que día a día me impulsa a superar las adversidades.

JUAN URIARTE OLAZABAL

Agradecimiento

A Dios por darme salud y la bendición de realizar este sueño.

A mis padres por su amor y apoyo constante.

A los maestros que me acompañaron brindándome conocimiento y enseñanzas los mismos que han contribuido a la consecución de los objetivos y servirán como guías en los retos a seguir.

Resumen

La actual investigación se realizó con el propósito de Determinar si el clima organizacional guarda relación con la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, donde se ha reportado deficiencias al momento de brindar servicio a los usuarios. Para ello, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva correlacional, cuyo diseño fue no experimental y cortado transversalmente; se trabajó con una población de 72 colaboradores y 150 usuarios del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, recogiendo información tras aplicar encuestas, cuyo instrumento fue el cuestionario con escala de Likert, permitiendo así conocer el comportamiento de las variables de estudio cuyos datos se presentan en tablas y gráficos. Los resultados exhiben que tanto el clima organizacional como la calidad de servicio se perciben en su mayoría como de nivel medio, según el 45.8% y el 48% respectivamente. Además, mediante evaluación estadística del coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo que el clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, en un nivel de 0,619, siendo una correlación moderada. Se concluye que en dicho Centro de Gestión Tributaria existe una relación directa y considerable entre el clima organizacional y la calidad de servicio que brindan los colaboradores a los usuarios de Chiclayo, de modo que un mejor clima organizacional supondría una mejora en el servicio otorgado, puesto que ambas variables aumentan en conjunto.

Palabras clave: Clima Organizacional, Calidad de Servicio, Satisfacción.

Abstract

The current investigation was carried out with the purpose of determining if the organizational climate is related to the quality of service in the Chiclayo Tax Management Center, where deficiencies have been reported when providing service to users. For this, a descriptive correlational type research was developed, whose design was non-experimental and cut transversally; We worked with a population of 72 collaborators and 150 users of the Chiclayo Tax Management Center, collecting information after applying surveys, whose instrument was the questionnaire with a Likert scale, thus allowing to know the behavior of the study variables whose data are presented in charts and graphs. The results show that both the organizational climate and the quality of service are perceived mostly as medium level, according to 45.8% and 48% respectively. In addition, through statistical evaluation of the Pearson correlation coefficient, it was obtained that the organizational climate is positively and significantly related to the quality of service in the Chiclayo Tax Management Center, at a level of 0.619, being a moderate correlation. It is concluded that in said Tax Management Center there is a direct and considerable relationship between the organizational climate and the quality of service provided by the collaborators to the users of Chiclayo, so that a better organizational climate would imply an improvement in the service provided, since that both variables increase together.

Keywords: Organizational Climate, Quality of Service, Satisfaction.

Índice

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1.1. Importancia del clima organizacional	22
1.3.1.2. Factores del clima organizacional	23
1.3.1.3. Componentes que se relacionan con el clima organizacional	23
1.3.1.4. Impacto del clima organizacional	24
1.3.1.5. Dimensiones e indicadores	24
1.3.2. Calidad de Servicio	26
1.3.2.1. Definición de Calidad y servicio.....	26
1.3.2.2. Calidad de servicio	27
1.3.2.4. El servicio y los niveles de satisfacción	29
1.3.2.5. Dimensiones La Calidad Del Servicio	29
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	32
1.7.1. Objetivo General:	32
1.7.2. Objetivo Específico:	32
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	33
2.1. Tipo y diseño de la investigación	33
2.1.1. Tipo de investigación	33

2.1.2. Diseño de la Investigación	33
2.2. Población y muestra	33
2.2.1. Población	33
2.2.2. Muestra	34
2.3. Variables Operacionalización	34
2.3.1. Variable Independiente: Clima Organizacional	34
2.3.2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.4.1. Técnicas de recolección de datos:	37
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:	37
2.5. Procedimientos de análisis de datos	37
2.6. Criterios éticos	38
2.7. Criterios de rigor científico	38
III. RESULTADOS	40
3.1. Tablas y Figuras	40
3.1.3. ANALISIS INFERENCIAL	50
PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL	50
3.2. Discusión de resultados.....	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
4.1. Conclusiones	60
4.2. Recomendaciones	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	70

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable "Clima organizacional" y "Calidad de servicio"	36
Tabla 2. Resultados de la Dimensión 1: Sistema Individual	40
Tabla 3. Resultados de la Dimensión 2: Sistema Interpersonal	41
Tabla 4. Resultados de la Dimensión 3: Sistema Organizacional	41
Tabla 5. Resultados de la Variable total: CLIMA ORGANIZACIONAL	43
Tabla 6. Resultados de la Dimensión 1: Fiabilidad.....	44
Tabla 7. Resultados de la Dimensión 2: Sensibilidad.....	45
Tabla 8. Resultados de la Dimensión 3: Seguridad.....	46
Tabla 9. Resultados de la Dimensión 4: Empatía.....	47
Tabla 10. Resultados de la Dimensión 5: Elementos Tangibles.....	47
Tabla 11. Resultados de la Variable total: CALIDAD DE SERVICIO.....	49
Tabla 12. Tabla Contingencia General - Chi Cuadrado.....	50
Tabla 13. Tabla Contingencia Sistema Individual - Chi Cuadrado.....	51
Tabla 14. Tabla Contingencia Sistema Interpersonal - Chi Cuadrado.....	51
Tabla 15. Tabla Contingencia Sistema Organizacional - Chi Cuadrado	52
Tabla 16. Correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio	53
Tabla 17. Correlación entre el sistema individual y la calidad de servicio	54
Tabla 18. Correlación entre el sistema interpersonal y la calidad de servicio.....	55
Tabla 19. Correlación entre el sistema organizacional y la calidad de servicio	56

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la dimensión Sistema Individual	40
Figura 2. Nivel de la dimensión Sistema Interpersonal.....	41
Figura 3. Nivel de la dimensión Sistema Organizacional.....	42
Figura 4. Nivel de la variable Clima Organizacional	43
Figura 5. Nivel de la dimensión Fiabilidad	44
Figura 6. Nivel de la dimensión Sensibilidad	45
Figura 7. Nivel de la dimensión Seguridad	46
Figura 8. Nivel de la dimensión Empatía	47
Figura 9. Nivel de Elementos Tangibles	48
Figura 10. Nivel de la Variable Calidad de Servicio	49

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Contexto Internacional

La mayor parte de las organizaciones consideran que su finalidad primordial es alcanzar el posicionamiento en el mercado, ser muy competitivas y lograr el éxito empresarial; pasando por alto que los recursos humanos juegan un papel fundamental para asegurar la productividad (que produce la tan ansiada estabilidad financiera) y la consecución de los objetivos. Por ello, es importante reconocer que mantener un buen clima organizacional trae consigo el progreso socioeconómico de las organizaciones, pues esto incentiva a que los trabajadores sean competitivos entre sí, logrando resultados financieros favorables. Cabe anotar que un ambiente laboral positivo provoca grados más altos de satisfacción laboral, el cual es un indicador sustancial para el correcto desempeño de los colaboradores (Ortiz et al., 2019).

En síntesis, uno de los aspectos fundamentales para toda empresa pasa por contar con un adecuado clima en el entorno laboral, puesto que, por medio de la estabilidad en el clima organizacional, se garantiza la optimización de las tareas, así como el compromiso por parte de los colaboradores en cuanto a proyectos que se han de desarrollar, la entrega responsable de tareas y en general, el buen desempeño de los colaboradores, logrando la eficiencia y la mejora constante en la organización (AMITAI, 2020).

Asimismo, Naranjo et al. (2019) remarcan que, en la actualidad, debido a la gran cantidad de información a la que pueden acceder las empresas, se ha hecho posible que estas tomen conciencia sobre los escenarios donde el equipo humano pueda aumentar la productividad de la organización con base en la dinamización de las relaciones laborales que de una u otra manera modifica lo que el talento humano percibe ante la estructura y procesos organizacionales.

En el contexto latinoamericano, las empresas no dan la importancia debida a la experiencia de los clientes y la calidad de servicio brindada; en ese sentido, estas empresas tienen que mejorar los procesos en cuanto a servicio al cliente si

se desea complacerlos. Sin embargo, hoy por hoy esta atención no es prioridad de las empresas, situación que es muy diferente si se compara con Europa y Estados Unidos, donde la gestión de calidad y la eficiencia de los procesos se mantienen continuamente en constante mejora. Por ello se dice que los latinoamericanos están en un mercado donde los directivos no consideran del todo la atención de calidad y la experiencia de los clientes, de modo que tienen una visión desactualizada en función del usuario, en un área que resulta tan importante para cualquier negocio (Bernal, 2018).

1.1.2. Contexto Nacional

Según Diario Gestión (2018), un inadecuado clima laboral sería la causal para que el 86% de peruanos renuncie a su trabajo; demostrando que el clima organizacional es uno de los aspectos más importantes en el contexto laboral. Las empresas en su totalidad manejan una estrategia encaminada a la satisfacción de sus clientes, sin embargo, sólo algunas enfocan una estrategia para la retención del talento humano. Es de suma importancia que las organizaciones entiendan que sus colaboradores son de diferentes generaciones, por lo que valoran cosas distintas, dependiendo de su edad. En el caso de los millennials, prevalece el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, los horarios flexibles, el desarrollo profesional, las capacitaciones, el sentirse valioso y el feedback inmediato; a diferencia de otras generaciones donde prevalecen otras cuestiones.

En cuanto al sector público, es necesario incorporar mejores prácticas que aseguren una gestión pública más efectiva, donde también se otorgue una mejor calidad de servicio al público beneficiario. Sobre el particular, se reconocen cinco prácticas que optimizarían la gestión pública de manera considerable, empezando por promover el sano liderazgo, seguido del diseño de una estrategia (no sólo encaminada a los objetivos y su consecución, sino también a las necesidades de los individuos); asimismo, se hace imprescindible la gestión idónea de los recursos humanos (práctica que genera los mejores resultados al involucrar y empoderar al personal). Además, es importante el desarrollo de una gestión para resultados y, por último, es vital que se mejoren los procesos (mediante coordinaciones eficientes que aseguren el éxito). En síntesis, las buenas prácticas buscan que se presten

servicios de calidad a los ciudadanos, puesto que la finalidad del Estado es servirlos y atender sus necesidades (EPG Universidad Continental, 2017).

Existe una notoria diferencia entre la calidad de servicio que brinda una empresa privada con una entidad pública, ya que la gestión pública debería implementar herramientas estratégicas necesarias enfocándose en las necesidades del ciudadano de a pie, creo que todas las instituciones públicas en general deberían garantizar y otorgar una mejor calidad de servicio, y así no exista diferencias entre calidad de servicio de empresas privadas e instituciones públicas.

Por su parte, Orientación Universia (2017) señala que, sin importar la generación a la que pertenezcan los colaboradores, ellos están buscando el reconocimiento, el crecimiento profesional y un adecuado clima laboral en el lugar donde se desempeñan. En Perú, es cada vez mayor el número de empresas que se interesan por mejorar la gestión del clima laboral con el fin de lograr la satisfacción de sus colaboradores. En ese sentido, existe un escenario alentador, aunque la gran mayoría de empresas sólo llegan a medir el clima laboral pero no implementan acciones para optimizar la gestión en el ambiente de trabajo.

La realidad es que hoy por hoy, las personas buscan trabajar en organizaciones donde se les trate bien, donde se sientan reconocidos y les permitan crecer tanto profesionalmente como personalmente. Sin embargo, no todas toman acción ni se preocupan por la satisfacción de sus colaboradores, situación que podría desencadenar en algo peor.

1.1.3. Contexto Local

La municipalidad de Chiclayo ha sido una de las más quejadas por los usuarios ante la oficina de la defensoría del pueblo en los meses de enero y agosto del 2019, por vulneración y violación de sus derechos que afecta a los intereses del ciudadano de a pie, La defensoría del pueblo recibió dichas acusaciones contra la administración pública, de ciudadanos que perciben un mal trato y una mala calidad de servicio por parte de los servidores civiles. Este malestar se debe a la deficiente prestación de servicios públicos como, y sobre todo en la demora en la atención de procedimientos administrativos, dando una pésima calidad de servicio al ciudadano de a pie (La Industria, 2019).

Actualmente, alcanzar las expectativas del cliente es cada vez más difícil, sobre todo si se sabe que en el Perú apenas el 1% de empresas manejan sistemas de gestión de calidad. Además, hay un 70% de clientes como usuarios de municipalidades provinciales que se sienten mal atendidos y el Centro de Gestión tributaria no es ajeno a esta realidad, ya que los administrados manifiestan su malestar debido a la mala atención que viene brindando la institución y a la lentitud al atender la realización de trámites, lo que conlleva que el servicio en la atención al cliente sea deficiente. Aunado a ello, se conoce que más del 20% de colaboradores son despedidos, generando un descontento al sentir que no han valorado su trabajo. Por otro lado, se sienten sobrecargados ya que al haber una reducción considerable de personal debido al covid-19, ahora tienen muchas más actividades por cumplir; esta situación se ha vuelto incómoda para los colaboradores, lo cual repercute en la calidad de servicio que brindan.

El clima organizacional en el CENTRO DE GESTION TRIBUTARIA DE CHICLAYO 2020, no es más óptimo ni alentador, esto se debe a que encontramos ciertas limitaciones que no permite desarrollar un adecuado clima organizacional, entre ellas podemos identificar, relaciones interpersonales, la comunicación interpersonal, no hay cooperación entre compañeros, y del mal manejo de las formas y condiciones de trabajo por parte de los jefes directos, que son percibidas por los colaboradores, así como también los estilos de dirección y los sistemas de compensación que no favorecen al desarrollo de un adecuado clima organizacional, creo que podemos trabajar en todos estos factores y a la vez podemos generar la mejora de las condiciones para desarrollar un adecuado clima organizacional con el fin de desarrollar a los colaboradores sus habilidades, destrezas y conocimientos, en aras de ser una organización orientado a las funciones que viene cumpliendo y a tener una mayor eficiencia y eficacia en las acciones tributarias de recaudación, ampliando procedimientos correspondientes; ya que cuenta con instrumentos humanos y tecnológicos para el desempeño de su misión, puesto que el CENTRO DE GESTION TRIBUTARIA cumple en la ciudad de Chiclayo un rol muy importante en la comunidad de tal manera, está en la obligación de cumplir con los requerimientos establecidos de información y del buen servicio hacia el contribuyente.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Contexto Internacional

Pham y Ahn (2021) en su artículo “Clima de servicio y empoderamiento para la calidad del servicio al cliente entre empleados vietnamitas en restaurantes”, examinaron la relación entre el clima de servicio, el empoderamiento y el comportamiento de ciudadanía organizacional entre trabajadores de Corea del Sur. Para ello se encuestó a 209 vietnamitas que trabajan en restaurantes étnicos asiáticos; obteniendo por resultado que la facilitación del trabajo es el clima de servicio más influyente que afecta el empoderamiento, mientras que el apoyo gerencial y la orientación al cliente, no son estadísticamente significativos. Además, el comportamiento de ciudadanía organizacional entre los empleados se ve reforzado no sólo por el clima de servicio sino también por el empoderamiento. En conclusión, es necesario que se cree un entorno de trabajo sostenible y empoderar a los empleados que luchan por una excelente calidad de servicio al cliente.

Asimismo, Arifin et al. (2021) efectuaron su estudio “Análisis de los factores del clima organizacional en la calidad del servicio y la satisfacción laboral hacia los compromisos laborales de los docentes del Programa de Educación Médica de Especialistas de la Universitas Diponegoro Semarang. Para ello se empleó una metodología cuantitativa y correlacional, cuya técnica fue la encuesta; aplicada a una muestra que se limitó a 125 docentes del programa. Los resultados exhiben que 1) la influencia del clima organizacional y la calidad del servicio en la satisfacción laboral es del 34,8%; 2) la influencia del clima organizacional y la calidad del servicio en el compromiso laboral es del 41,3%; 3) los efectos de la satisfacción laboral hacia los compromisos laborales son del 53,1% y 4) la influencia del clima organizacional, la calidad del servicio y la satisfacción laboral hacia los compromisos laborales es del 62,4%. Se concluye que las tres variables contribuyen de manera positiva y significativa en el compromiso de trabajo, por lo que la institución necesita mejorar la calidad del servicio para acrecentar el compromiso y el desempeño de los profesores.

Por su parte, Siregar (2020) en su artículo “Efecto del clima organizacional en la calidad del servicio en Universitas Kristen Indonesia”, tuvo la intención de conocer el efecto entre las variables en mención. Para ello, se empleó una

metodología cuantitativa con diseño de encuesta. La muestra se compuso de 150 trabajadores de UKI, quienes dieron respuesta a un cuestionario de 27 preguntas. Los resultados muestran que la “Garantía” es el indicador menos puntuado de la calidad del servicio, mientras que el más alto es la “Empatía”. Por su parte, el indicador más crítico del clima organizacional es la “Estructura”, mientras que el más bueno resultó ser la “Responsabilidad”. Además, se validó la existencia de un efecto directo positivo entre el clima organizacional y la calidad del servicio; llegándose a concluir que un aumento del clima organizacional impactaría en la optimización de la calidad de servicio para los empleados de la UKI.

Además, Halat et al. (2019) en su artículo “El impacto de las dimensiones del clima organizacional en la Calidad del Servicio al Cliente. Un estudio empírico en el aeropuerto internacional de Sulaymaniyah”, tuvieron el propósito de resaltar la manera en que las cinco dimensiones del clima organizacional afectan la calidad de atención al cliente. La muestra se conformó por 50 empleados y 35 clientes, a quienes se aplicó cuestionarios distintos para medir el clima y la calidad de servicio respectivamente. Los resultados revelaron una influencia significativa de la tecnología en la calidad del servicio, mientras que no mostraron un papel significativo de las otras dimensiones (estructura organizacional, estilo de liderazgo, comunicación y participación en la toma de decisiones). Se concluye que para la gestión del aeropuerto es muy importante utilizar la tecnología, no sólo para su desempeño sino también para brindar el servicio al cliente.

Por último, Zans (2017) en su tesis “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua en el período 2016.”, tuvo el propósito principal de buscar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral. Para ello, se efectuó un estudio descriptivo-correlacional y cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta y se aplicó a un total de 88 colaboradores. Los resultados demuestran la existencia de relación entre las variables; concluyendo que, siempre y cuando la institución logre obtener un adecuado clima organizacional, los colaboradores del Centro de Gestión Tributaria darán a sus contribuyentes una adecuada calidad de servicio.

1.2.2. Contexto Nacional

Calero (2019) en su tesis “Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018”, determinó la relación que guardan ambas variables. Para ello utilizó el método hipotético deductivo, además de ser cuantitativa y descriptiva correlacional. La muestra se limitó a 152 usuarios que acudieron al municipio en mención y dieron respuesta a la encuesta aplicada. En base a los resultados, un mayoritario 27.6% percibe que el clima organizacional es pésimo, seguido del 21.7% que lo percibe como malo. Del mismo modo, el 26.3% siente que la calidad de servicio es regular, aunque otro 25.7% la califica como pésima. Aunado a ello se obtuvo un coeficiente de $r_s=0,718$; validando que la correlación entre variables es positiva media, con lo cual se concluye que, mientras más se trabaje en mejorar el clima organizacional los índices de calidad de servicio aumentarán en la misma medida, donde el factor predominante del clima es el desempeño, seguido del liderazgo.

En esa misma línea, Erazo (2018) realizó su tesis “Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018” con el propósito de establecer la relación que tienen entre sí. Respecto a la metodología, ha sido un estudio básico, correlacional y no experimental; cuya muestra se compuso de 140 involucrados con el municipio, a quienes se les dirigió dos cuestionarios para el recojo de datos (uno por variable). Los resultados muestran que tanto la inteligencia emocional como el clima organizacional son percibidos mayormente como inadecuados (70.0% y 70.7%); por otra parte, se obtuvo que la correlación es estadísticamente positiva y muy alta ($Rho=0.971$); concluyéndose que con mayores índices de inteligencia emocional se conseguiría optimizar el clima organizacional dentro de la municipalidad en cuestión; a su vez, esto tendría repercusión en la productividad de los colaboradores y su calidad de vida laboral.

Del mismo modo, Urresti y Flores (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2017”, determinaron la asociación entre ambas variables. Ello fue posible con una metodología de alcance descriptivo – correlacional, además de no experimental. Se trabajó en base a una muestra de 36 servidores, cuyo instrumento aplicado fue el

cuestionario. Los resultados muestran que, debido a la restringida autonomía y la carencia de valoración al esfuerzo y dedicación, se percibe un inadecuado clima organizacional (64%); asimismo, se percibe una baja satisfacción laboral (67%) explicado por la falta de identificación con las actividades que se designan y los resultados casi invisibles. A su vez, se obtuvo un coeficiente $Rho=0,727$ que demuestra la relación significativa y directa que existe entre las variables; llegando a concluir que la satisfacción laboral podría aumentar sólo si el clima organizacional también lo hace, siendo necesario que se corrijan los malos vínculos entre miembros, que se fomente la ayuda mutua y que se consolide la unión.

Aunado a ello, Anaya (2018) en su investigación “Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016”, tuvo la intención de demostrar en qué medida se asocian las variables en cuestión. Para lograr ello, se adoptó el método hipotético deductivo, con nivel correlacional; considerando a 110 trabajadores como parte de la muestra, a quienes se les aplicó una encuesta en base a SEVPERF. Se obtuvo como resultado que el desempeño y la calidad de servicio son percibidos en su mayoría por un nivel medio; además, se demostró que la asociación entre variables sí existe, aunque en un nivel moderado. En conclusión, es necesario que se consideren acciones que favorezcan el desempeño laboral, pues ello influye de forma positiva en la mejora de la calidad de servicio.

Finalmente, Herrera (2018) en su tesis “Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018”, tuvo como propósito la determinación de una estructura óptima del modelo de gestión para optimizar el servicio brindado y su calidad. El estudio fue descriptivo, se utilizó la técnica de la encuesta, dirigida a una muestra de 384 personas; llegándose a determinar que existe deficiencias en la calidad de servicios que la Municipalidad brinda al público usuario, concluyendo con una propuesta de un modelo de gestión basada en los pilares de la gestión pública moderna, que mejoraría la calidad del servicio en el municipio de Lajas.

1.2.3. Contexto Local

Castañeda (2021) desarrolló su tesis “Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo”, donde el propósito fue conocer el nivel de relación que tienen ambas variables. Respecto a la metodología,

fue un estudio básico, correlacional y no experimental; cuya población se compuso de 28 trabajadores que dieron respuesta al cuestionario de 20 preguntas. Los resultados señalan que el clima organizacional y la calidad del servicio son percibidos por los colaboradores en un nivel medio, con el 54% y 61% respectivamente; además, se halló que existe relación directa entre variables con un $Rho=0,675$. Finalmente, se concluye que existe la necesidad latente de fortificar el clima organizacional, pues la entidad carece de estrategias y políticas dirigidas a la creación de espacios laborales mucho más adecuados, donde prevalezcan los vínculos interpersonales, la identidad institucional, la comunicación y el liderazgo; pues estos son factores a los que se atribuye que la calidad del servicio se optimice y consecuentemente se brinde una mejor atención al cliente.

Aunado a ello, Apaestegui y Arbildo (2019) en su tesis titulada “Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa – ventanilla del Banco Scotiabank – agencia Metro Santa Elena Chiclayo durante el periodo 2017” tuvo la finalidad de conocer la percepción y expectativas de los clientes acerca del servicio que reciben. El estudio fue de tipo cuantitativo descriptivo, la muestra fue conformada 359 clientes, como resultado se obtuvo que hay cierta diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios en relación a la dimensión de responsabilidad, finalmente se llegó a proponer un plan de acción de mejoramiento continuo, estableciendo parámetros y normas que permitan ofrecer lo que realmente el cliente espera recibir respecto a las necesidades de los usuarios, con el fin de aumentar los estándares de calidad y la satisfacción de los clientes.

Del mismo modo, Mori y Fernández (2018) en su tesis “Desempeño laboral y calidad de servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo”, tuvo la finalidad de precisar el grado de implicancia existente entre estas variables; para ello se empleó el nivel descriptivo correlacional y contó con una muestra de 36 trabajadores, a quienes se dirigió la encuesta. Los resultados arrojaron un coeficiente de 0,664, lo que afirma que las variables abordadas guardan una relación positiva y significativa. En definitiva, se concluye que, al aumentar el desempeño laboral, también lo hace la calidad de servicio brindada por quienes laboran en registros públicos; por lo que para tener clientes satisfechos se necesita sumar esfuerzos para mejorar el desempeño.

Además, Arriaga (2017) en su investigación “Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el compromiso de los servidores públicos en el Municipio distrital de Motupe”, tuvo la finalidad de evaluar la influencia del clima organizacional sobre el grado de compromiso de los servidores públicos hacia el Municipio Distrital de Motupe. El estudio fue conformado por 75 trabajadores públicos y para medir las variables se empleó la técnica de la encuesta, con su instrumento debidamente validado. Finalmente se concluyó que un adecuado clima organizacional repercute significativamente en el compromiso de los colaboradores”.

Por último, Picón (2017) en su tesis titulada “Diagnóstico del clima laboral en el área de control de deuda y cobranza, SUNAT basado en el instrumento CL-SPC” tuvo el objetivo de precisar el clima laboral presente en las mencionadas áreas de la institución tributaria. Para ello se efectuó una investigación descriptiva, transversal y cuantitativa; cuya muestra fue de 20 miembros a quienes se aplicó el cuestionario de COR de Sonia Palma. Se encontró que los colaboradores perciben positivamente el clima organizacional en estas áreas de control; asimismo, las dimensiones del CL-SPC son percibidas favorablemente, destacándose la referida a las condiciones laborales y la comunicación. Se concluye que los colaboradores han hecho parte de su rutina la carga laboral, debido a que SUNAT es la entidad exclusiva de recaudar en el país; sin considerar que los objetivos organizacionales son cambiantes, producto de los dictámenes exigidos por el MEF para incrementar la recaudación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima Organizacional

Respecto a esta primera variable, Vera y Suárez (2020) indican que se refiere al ambiente donde los miembros de un equipo de trabajo desarrollan sus funciones, además del modo en que un líder pueda mantener mejores vínculos de trabajo con aquellos que tiene a su mando y, por último, la manera en que se relacionan los trabajadores. Todo ello acaba siendo un punto a favor o una traba para el desempeño tanto de los miembros como de la organización en general, teniendo influencia en el comportamiento de quienes la integran. El clima laboral es

la percepción que se forma sobre el centro de trabajo, la misma que diariamente incide en el desempeño de las funciones.

Asimismo, el clima organizacional se distingue por el gran número de dimensiones que podría llegar a tener, dado que pone en evidencia las características de una organización desde el punto de vista de la experiencia percibida y compartida por los miembros después de las interacciones que tienen. Este clima organizacional posee cualidades que fácilmente pueden ser medibles y perdurables, terminando por definir a la entidad y diferenciándola del resto (Pedraza, 2020).

Para Murrieta et al. (2019), el clima organizacional puede ser visto desde dos ópticas; por un lado, se refiere a que los individuos podrían ser influidos o afectados en su comportamiento a partir de otras personas; mientras que, por otro lado, el clima organizacional es el modo en que los individuos que se establecen en la entidad perciben el cumplimiento de sus expectativas.

1.3.1.1. Importancia del clima organizacional

Matabanchoy y Chaucañes (2019) señalan que la importancia de tener presente al clima organizacional radica en que es el claro reflejo de la cultura que se practica en la organización, la misma que es adoptada por sus miembros y de ellos depende la eficacia y productividad de la entidad. Además, el clima organizacional cuenta con un componente psicosocial, de modo que la entidad es un ente de socialización, que muchas veces coadyuva en la motivación y la satisfacción. Es importante reconocer que la utilidad del constructo no hay que buscarla en el rendimiento financiero de las organizaciones, sino en el impacto que produce sobre la organización como un sistema de personas que trabajan orientados a un sistema estratégico, centrado en la consecución de amplios objetivos organizacionales como la innovación, el servicio y la gestión de la calidad.

Del mismo modo, Rivera et al. (2018) manifiesta que el clima organizacional es sumamente importante porque influye directamente en el estado motivacional de las personas y viceversa. Es así que el clima organizacional es capaz de generar un contexto próspero si se consigue levantar la moral de los trabajadores, a su vez que ellos satisfacen sus necesidades personales; sin embargo, también puede

causar situaciones desfavorables, producto de la carencia de comunicación, la frustración las necesidades personales y la fricción al interrelacionarse, causando daño emocional.

1.3.1.2. Factores del clima organizacional

Según lo señalan Gonzáles et al. (2021), son tres factores los que unifican al clima organizacional. En primer lugar, aparece el factor psicológico individual, ligado a los procesos de interrelación, intercomunicación y al asentar sentimientos de simpatía que la persona tiene por la organización, ya sean positivos o negativos. Un segundo factor es el grupal, percibido como aquellos que repercuten en el ambiente debido a las variables que lo decretan y sobre las que los individuos responden con la construcción de percepciones que repercuten en su comportamiento. Finalmente se encuentra el factor organizacional, que hace más sencilla la comprensión del clima como el agregado de percepciones que un sujeto se configura sobre la realidad actual tanto del trabajo como de la organización, estando vinculadas con las prácticas, políticas y procedimientos (ya sean formales o informales). Estos tres factores posibilitan que se reconozca las oportunidades e impedimentos ofrecidos por el sistema organizacional a sus miembros.

1.3.1.3. Componentes que se relacionan con el clima organizacional

Sumba et al. (2020) identifica seis componentes que pueden incidir (bien o mal) en el clima organizacional. Es así que se tiene a:

- a. El espacio físico, referido a la infraestructura donde se desempeña el personal y donde están ubicados los bienes tangibles.
- b. La estructura, representando a la manera en que se organiza la entidad y en que se designa las responsabilidades y funciones de sus miembros. Tiene que ver también con el organigrama que agrupa unidades o áreas.
- c. La comunicación, referida a las buenas prácticas con las que se genera confianza y se intercambian opiniones, información y sugerencias; siendo una gran aliada para impulsar las relaciones diplomáticas y cordiales entre sujetos internos y externos a la entidad.

- d. La capacitación, que representa la mejor alternativa para promover el crecimiento personal y profesional, además que crea estímulo en quienes forman parte de la organización.
- e. El liderazgo, donde aquel con la responsabilidad de estar al mando de un equipo consiga estimularlos e inducirlos a efectuar su labor de mejor manera, demostrando así sus habilidades y compromiso como líder.
- f. La motivación, que integra la cultura organizacional, la cual tiene que proyectarla en todo el equipo humano mediante variadas estrategias que ofrezcan incentivos, comodidad, estímulo y alegría.

1.3.1.4. Impacto del clima organizacional

El clima organizacional es la calidad de los procesos en una organización para lograr metas predeterminadas y se le atribuye un enorme impacto en la satisfacción y desempeño de sus integrantes, que bien podría contribuir en la consecución de dichos propósitos o, todo lo contrario. Además, este clima organizacional que es continuo y experimentado por los miembros, tiene un impacto importante en su comportamiento y sus emociones (Arifin et al., 2021).

1.3.1.5. Dimensiones e indicadores

Para medir el clima organizacional se empleó el enfoque de tres niveles, la conocida escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) propuesta por Gómez y Vicario (2010). Esta se compone de tres niveles que a su vez dan lugar a ocho factores; los mismos que representarán las dimensiones e indicadores de esta primera variable.

A) Sistema individual

El sistema individual se basa en las capacidades personales de los colaboradores y el reconocimiento recibido de manera individual, considerando que se trata de individuos pensantes y emocionales. Posee dos factores:

Satisfacción de los colaboradores: Es el nivel en que perciben que son valorados y reconocidos por el esfuerzo puesto en sus labores; además de si estos se encuentran satisfechos con la consecución de los propósitos y metas en el trabajo, producto de un clima agradable (Uribe, 2015).

Autonomía en el trabajo: La autonomía es el grado de independencia que los colaboradores perciben sobre su trabajo, de modo que tienen la libertad para escoger y decidir realizar sus actividades de la manera más conveniente (Uribe, 2015).

B) Sistema interpersonal

El sistema interpersonal es la relación recíproca entre los colaboradores y los jefes, es un factor determinante que precisa en cierto modo el clima laboral de una organización. Posee dos factores:

Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Es la medida en que los trabajadores perciben la labor con sus compañeros en un contexto de amistad y cordialidad mutua, donde prima la adecuada comunicación para llevar a cabo el trabajo en equipo (Uribe, 2015).

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: Es el nivel de integración, comunicación y compromiso que está presente entre los que conforman la organización; asimismo, debe percibirse el apoyo mutuo entre compañeros, fortaleciendo el sentimiento de trabajo en equipo (Uribe, 2015).

C) Sistema organizacional

En relación al sistema organizacional se establece el modo de trabajar y liderar que poseen los directivos o jefes de una institución, así como la relación que posee con sus colaboradores, si los motiva o alienta a conseguir los objetivos establecidos y si se empeña por formar un buen clima. Posee cuatro factores:

Consideración de directivos: Es el nivel de percepción de los empleados respecto al apoyo brindado por su superior, además de si se comunica y dirige a ellos de manera respetuosa y amable, otorgando un trato muy noble (Uribe, 2015).

Beneficios y recompensas: Es la medida en que los integrantes de la organización perciben que esta se interesa en la retribución de su trabajo a través de recompensas y estímulos, que pueden ser bonos, vacaciones, incremento de los sueldos y otros incentivos que brindan satisfacción al

trabajador; sin olvidarse de reconocimiento obtenido tras la calidad de la labor desarrollada (Uribe, 2015).

Motivación y esfuerzo: Es el nivel en que los colaboradores son alentados por la institución para que realicen sus labores con mayor compromiso y dedicación; además de las condiciones que ocasionan que estos miembros trabajen de forma intensa. Estos factores se ven reflejados en la responsabilidad del trabajador para efectuar sus labores, estando comprometido con su trabajo y preocupándose por la calidad del mismo; razón por la que se esfuerza dentro del contexto laboral (Uribe, 2015).

Autoridad de los directivos: Es el nivel de percepción que tiene el personal respecto a la conducción alentadora, responsable e inteligente que realizan sus superiores. Además, es la manera en cómo el don de mando y la capacidad de tomar decisiones inciden en la realización de las actividades del personal (Uribe, 2015).

1.3.2. Calidad de Servicio

1.3.2.1. Definición de Calidad y servicio

La RAE (s.f.) define la calidad como el atributo o conjunto de atributos inherentes a una cosa, haciendo posible que se le juzgue por su valor. Aunado a ello, Arboleda (2017) señala que es confuso conceptualizar la calidad puesto que existen varios criterios para argumentarla, de modo que es variable y subjetivo, pero siempre en torno a las expectativas del usuario y la complacencia de sus exigencias. Es así que la calidad, desde una perspectiva empresarial, es vista por diferentes criterios, tales como la perfección, las cosas bien hechas desde el principio, la rapidez en la entrega, el proporcionar buenos productos o servicios que además sean útiles, la consistencia, el acatamiento de procedimientos y políticas, la supresión de desperdicios, la complacencia a los clientes y su satisfacción total.

Por otra parte, el DPEJ (s.f.) define al servicio como la asistencia o prestación que satisface una necesidad del hombre y que no está ligado a la elaboración de bienes físicos. Asimismo, Alfonso (2019) indica que un servicio es una acción o conjunto de acciones efectuadas por un proveedor con la intención de satisfacer

alguna necesidad concreta del cliente. Un servicio posee la característica esencial de ser intangible, heterogéneo, inseparable y perecible.

1.3.2.2. Calidad de servicio

Uslu (2020) indica que la calidad del servicio es aquel resultado que proviene de la diferencia entre las expectativas del cliente acerca del servicio y las percepciones generadas después de recibirlo. Es decir, compara lo esperado en la mente del cliente con los pensamientos producidos luego de haber experimentado el servicio. Esta calidad varía según los deseos y expectativas de los clientes, la estructura de la organización, su desarrollo y sus hábitos. Cabe anotar que el factor más relevante en la calidad del servicio es la opinión del cliente.

Del mismo modo, Narteh (2018) manifiesta que la calidad de los servicios está determinada por la diferencia entre las expectativas del cliente, el desempeño del proveedor de servicios y las evaluaciones reales del servicio recibido. En síntesis, la calidad de servicio es la satisfacción del cliente, lo que tiene un impacto significativo en las intenciones de compra.

Además, para Ali (2018), la calidad de servicio es la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las expectativas del cliente y permitir que la empresa gane usuarios habituales. Por tal razón, esta calidad de servicio es satisfactoria si se cumple con las expectativas; de lo contrario, se supone que es insatisfactoria si no llegara a cumplirlas.

1.3.2.3. Perspectivas de la calidad de servicio

Sotelo y Figueroa (2017) reconoce que la calidad de servicio puede ser vista desde una perspectiva técnica, funcional y de imagen corporativa. La calidad técnica implica aquel contenido que reciben los clientes por parte de un proveedor, de modo que esto se puede medir por el cliente con mayor objetividad. Por su parte, la calidad funcional se vincula con la forma en que se entrega el servicio, por lo que hace referencia a la interacción psicológica que mantienen el cliente y quien provee, de modo que es percibida con mayor subjetividad, pudiendo ser influenciada por el comportamiento y actitud del personal, su accesibilidad, apariencia, acercamiento y en general, por la relación mantenida entre ambas partes. Finalmente, la imagen corporativa se refiere a la manera en que los usuarios perciben a la organización,

lo que involucra creencias, prejuicios, actitudes, entre otros factores que se espera se construyan sobre todo a partir de la calidad técnica.

Características de calidad de servicio

Thompson (2017) sostiene que todo servicio posee cuatro características esenciales que lo diferencian de un bien o producto. Estos se muestran seguidamente.

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

Heterogeneidad: Los servicios varían al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos, los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.

Inseparabilidad: Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.

Imperdurabilidad: Los servicios no pueden ser guardados, conservados o almacenados. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad de este se pierde para siempre, siendo un problema cuando la demanda resulta ser fluctuante. Esto sumado a la característica perecedera de los servicios, muchas veces obliga al planteamiento de estrategias con el propósito de equiparar la oferta con la demanda.

1.3.2.4. El servicio y los niveles de satisfacción

Thompson (2019) asegura que una vez el cliente efectúe una compra o adquiera un servicio, podrá experimentar tres niveles de satisfacción y con ello se podrá saber el nivel de lealtad hacia una organización.

Insatisfacción: Es provocada siempre que el desempeño o el valor que se percibe del producto o servicio no logra alcanzar las expectativas que tenía el consumidor. Este cliente, debido a su insatisfacción, procederá a cambiar de proveedor o de marca inmediatamente, mostrando una deslealtad que está condicionada por la propia entidad.

Satisfacción: Es generada cada vez que el rendimiento o valor que puede percibirse del bien o servicio adquirido se ajusta a las expectativas que tenía el cliente. Esta persona satisfecha mostrará lealtad, pero sólo condicional, puesto que se cambiará de proveedor cuando encuentre uno con mejores ofertas.

Complacencia: Es la originada cuando el desempeño o valor concebido acerca del producto o servicio rebasa todas las expectativas que tenía el cliente, estando más que satisfecho. Este usuario que se siente complacido generará una afinidad emocional con la organización o marca, de modo que tendrá una lealtad incondicional que excede cualquier preferencia racional.

1.3.2.5. Dimensiones La Calidad Del Servicio

Existe un modelo llamado SERVQUAL que brinda una escala de calidad de servicio en base a dimensiones que se emplea como instrumento para medir la percepción de la calidad de servicio. Este modelo proviene del estudio realizado por Parasumaran et al. (1985), aunque con el pasar del tiempo ha tenido cuantiosas revisiones y mejoras, manteniéndose hasta ahora con cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad y finalmente, la empatía (Neupane y Devkota, 2017).

Elementos tangibles: Es la apariencia física de los equipos, las instalaciones, los materiales escritos y el personal, que también son factores importantes que hacen que el cliente se sienta encantado y se apropie de la imagen de marca de la empresa.

Fiabilidad: Se refiere a las diferentes habilidades para manejar los problemas y asegurar la realización y ejecución del servicio prometido, prestándolo en el momento adecuado, cumpliendo los tiempos de forma cuidadosa y manteniendo los registros sin errores. Es decir, la fiabilidad supone el cumplimiento preciso del pedido, donde se abarca la cotización, el registro, la facturación y la mantención de la promesa de servicio.

Sensibilidad: Es la disposición y voluntad de los empleados para asistir a los clientes y ofrecerles un servicio puntual y adecuado. Se refiere a la atención y las horas de operación convenientes para mostrar capacidad de respuesta, tratar las solicitudes y quejas de los clientes, dar solución a los problemas y en general, satisfacer las expectativas del cliente.

Seguridad: es aquello que tiene que ver con el conocimiento, la cortesía y la capacidad de los empleados para inspirar credibilidad y confianza. Esto significa contar con comodidad interior, facilitar el acceso a la información y, sobre todo, mantener un equipo humano bien experimentado, amable y educado, para provisionar un buen asesoramiento.

Empatía: referido a la atención individualizada y el cuidado que la organización ofrece a sus clientes, además de la conveniencia en los horarios de atención, adaptándose al gusto y necesidades del cliente.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Se decidió estudiar el clima organizacional en el Centro de Gestión Tributaria para identificar el nivel de compromiso de los colaboradores, ya que esto influye drásticamente en el comportamiento de los colaboradores, comunicación y la responsabilidad de sus actividades diarias. A la vez este estudio nos permitirá determinar la relación de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión

Tributaria de Chiclayo y conocer con mayor profundidad la vinculación con la calidad de servicio que se brinda en esta institución.

La actual investigación es de relevancia social en la ciudad de Chiclayo, porque se considera importante tratar el tema del clima organizacional, de modo que incita a la creación de ambientes de trabajo agradables con el fin de lograr un adecuado desempeño laboral, que por consecuencia tendrá efectos positivos en la ciudad, como la mejora de la calidad de servicios que brinda el Centro de Gestión Tributaria al administrado.

Además, permitirá conocer las perspectivas de cada colaborador ante las diferentes situaciones en su ámbito laboral y así mismo dar propuestas de mejora con el fin de tener un adecuado clima laboral en la entidad, fruto de ello tendrá un efecto favorable socialmente y económicamente para dicha institución ya que anima a los colaboradores a ser más eficiente entre ellos, obteniendo un mejor rendimiento para la institución, destacando que un adecuado ambiente de laboral positivo obtenemos como efecto altos niveles de satisfacción laboral, siendo un indicador muy importante para el buen desempeño de los colaboradores. Por ende, repercute sobre la calidad de servicio que se viene brindando.

Por último, el estudio tiene implicaciones prácticas, porque los resultados que se obtengan ayudarán a los funcionarios del CGT como un instrumento para que tomen decisiones acertadas con la finalidad de lograr los objetivos institucionales y por lo tanto mejorar la gestión en el CGT.

1.6. Hipótesis

H₁: Existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

H₀: No existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

- ✓ Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020.

1.7.2. Objetivo Específico:

- ✓ Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020.
- ✓ Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020.
- ✓ Establecer el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria.

II. MATERIAL Y MÉTODO

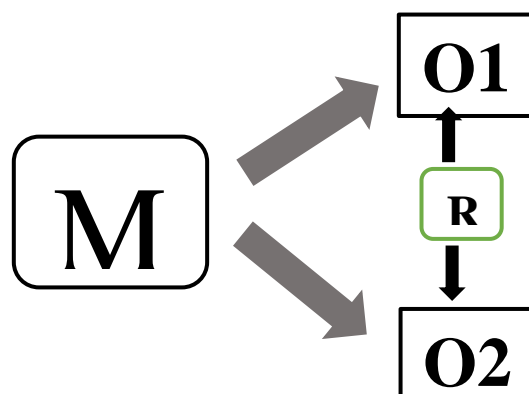
2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

“El tipo de esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, dado que se llevó un análisis estadístico para la medición de las variables en estudio. Asimismo, el nivel de este estudio es correlacional, ya que, tras la descripción de ambas variables, tanto clima organizacional y calidad de servicio, se pudo hallar la relación entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018).”

2.1.2. Diseño de la Investigación

“El diseño de investigación del presente estudio es no experimental, dado que el investigador no pretendió realizar ningún tipo de modificación o alteración en las variables, su intención fue medirlas en el estado en que se encuentran tanto en tiempo y en un contexto determinado (Hernández y Mendoza, 2018).”



M: Muestra

O1: Clima Organizacional

O2: Calidad de Servicio

R: Relación

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Vásquez et al. (2021) “menciona que la población refiere a la totalidad de elementos los cuales exponen una o varias características de estudio

en común, y están situados en un mismo espacio geográfico establecido en un intervalo de tiempo (p.86).”

La población del presente estudio de la variable clima organizacional estuvo comprendida por el conjunto de todos los servidores que actualmente se están desempeñando en el CGT bajo los diferentes regímenes laborales al 2020, la población total laboral fue de 72 colaboradores.

2.2.2. Muestra

Como menciona Robles (2019) “si la población, por la cantidad de elementos que lo conforman resulta ser accesible en su totalidad, no es necesario extraer una muestra, de manera que se utiliza la técnica de estadística censal (p. 245).” En la investigación se hizo uso de la técnica en mención ya que se seleccionó el 100% de la población, con una cantidad de 72 colaboradores para medir a la variable clima organizacional.

Por otro lado, para medir a la variable calidad de servicio, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, que de acuerdo con Vásquez et al. (2021) “los elementos que conforman la muestra, son elegidos a criterio propio del investigador, de acuerdo a lo que él considera conveniente para el estudio (p.97).” De manera que se solicitó a los usuarios o administrados del CGTCH que formen parte de este estudio, así también se hizo la solicitud atentamente a los usuarios para que asistieran a dicha institución del 5 al 30 de octubre del año en curso.

Así la muestra de los usuarios del CGTCH quedó conformada por 150 que son aquellos usuarios que voluntariamente decidieron participar de este proyecto de investigación, ya que ante la coyuntura actual por la que se vive, no todos los usuarios se han visto aptos a participar.

2.3. Variables Operacionalización

2.3.1. Variable Independiente: Clima Organizacional

“Clima Organizacional es el conjunto de percepciones y características que manifiesta el trabajador y son compartidas con los miembros de la institución, determinados, entre otros aspectos, por las condiciones de trabajo, beneficios

sociales adecuados, relaciones interpersonales óptimas, desarrollo personal y las relaciones con la autoridad existente.”

2.3.2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio

“La Calidad en la Atención al Usuario son los atributos que se orientan a identificar las necesidades del usuario al momento de solicitar un servicio, a fin de cubrir de manera óptima una expectativa y generar una alta satisfacción; como resultado se logra obtener en un proceso de evaluación donde un consumidor adquiere o compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.”

Tabla 1. Operacionalización de variable "Clima organizacional" y "Calidad de servicio"

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es el conjunto de percepciones y características que manifiesta el trabajador y son compartidas con los miembros de la institución, determinados, entre otros aspectos, por las condiciones de trabajo, beneficios sociales adecuados, relaciones interpersonales óptimas, desarrollo personal y las relaciones con la autoridad existente.	La investigación se desarrollará en base a una encuesta aplicada a los colaboradores de Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo.	Sistema Individual	Satisfacción de los colaboradores	Encuesta	Likert
				Autonomía en el trabajo		
			Sistema Interpersonal	Relaciones Sociales entre los miembros de la organización	Cuestionario	
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo		
			Sistema Organizacional	Consideraciones de los directivos		
				Beneficios y recompensas		
	Motivación y esfuerzo					
				Autoridad de los directivos		
CALIDAD DE SERVICIO	La Calidad en la Atención al Usuario son los atributos que se orientan a identificar las necesidades del usuario al momento de solicitar un servicio, a fin de cubrir de manera óptima una expectativa y generar una alta satisfacción; como resultado se logra obtener en un proceso de evaluación donde un consumidor adquiere o compara sus expectativas frente a sus percepciones.	Para identificar el nivel de calidad de servicio será necesario contar con los datos recolectados de la encuesta aplicada a los administrados de Chiclayo	Fiabilidad	Solución de problemas	Encuesta	Likert
				Ejecución de Servicio prometido		
			Sensibilidad	Servicio rápido y adecuado		
				Preguntas y quejas resueltas	Cuestionario	
			Seguridad	Confianza		
				Disposición para la atención		
Empatía	Cortesía					
	Comprensión de necesidades					
	Elementos Tangibles	Abastecimiento de materiales				
		Personal capacitado en el puesto				

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos:

A) Encuesta

Para la presente indagación se tomó en cuenta a la encuesta como técnica de recolección de información. Sánchez (2018) “describe que la encuesta puede definirse como un procedimiento sistematizado por el cual se recaba información acerca de un determinado tema en los individuos que constituyen la muestra de estudio (p.59).”

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

B) Cuestionario

Hernández y Mendoza (2018) “definen al cuestionario como un conjunto de preguntas de una o más variables en estudio, que se desea medir, también explican que este tiene que ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis.” Para el presente estudio se hizo uso del cuestionario a modo de instrumento de recolección de información, el cual fue validado por tres docentes expertos en el tema que corrigieron lo que indicaron que se encontraba apto conforme al planteamiento del estudio, el mismo que estuvo compuesto de 13 ítems para clima organizacional y 10 ítems para calidad de servicio, que se realizó con la finalidad de obtener información sobre el clima organizacional y la percepción de los usuarios de la calidad de servicio del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, además como medición se consideró la escala de Likert.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

En la investigación, los datos inicialmente fueron organizados de manera ordenada en una hoja de cálculo de Excel, posteriormente fueron trasladados al software estadístico SPSS para su respectivo análisis que estuvo en función a los objetivos planteados, es así que se pudo obtener los resultados a través de figuras y tablas estadísticas que consecuentemente fueron interpretadas, de manera que se posibilitó la discusión y las respectivas conclusiones de la indagación.

2.6. Criterios éticos

Según Salazar et al. (2018) “infieren que la ética es fundamental para el desarrollo de las indagaciones a partir de que es una herramienta que contribuye al estudio fundamentado y objetivo de los valores morales”, por lo que se tomó en cuenta algunos criterios:

Consentimiento informado: Los colaboradores del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo estuvieron de acuerdo en participar en el estudio realizado a la organización y brindar algún tipo de información que se requirió para la realización del estudio, y así demostrar su autenticidad.

Confiable: El cumplimiento de este criterio ético se dio a partir de que la información proporcionada por los colaboradores de la empresa, fue recabada de manera anónima, de manera que se otorgó la confidencialidad que necesita el informante, lo que permitió que se sienta en confianza en el desarrollo del proceso y consecuentemente se concedió la credibilidad en los resultados de la investigación.

Observación participante: Los investigadores mantuvieron una mirada crítica hacia la realidad que se intentó describir, comprender e interpretar de la organización”.

2.7. Criterios de rigor científico

Según Espinoza (2020) “expresan que los criterios de rigor científico velan por el cumplimiento de las reglas en la investigación, para que éstas tengan un resultado fiel y válido, lo más cercano a la realidad”, a continuación, se hizo mención de algunos criterios que fueron tomados en cuenta para el estudio:

Credibilidad: En este criterio se hizo énfasis a la relación entre la realidad de la empresa y los datos obtenidos con la información brindada por los colaboradores de la empresa, asimismo la relación fue investigador-informante.

Validez: Debido a que se hizo la interpretación correcta de los resultados, asimismo se observó y analizó la realidad a partir de la base teórica, en la cual

se tuvo un cuidado exhaustivo en el proceso metodológico, también el proceso de muestreo de la población fue representativo lo que otorgó validez a los resultados.

Replicabilidad: Esta investigación cuenta con una consistencia de datos, teorías e investigaciones, permitiendo de esta manera el fortalecimiento de la discusión y que cuando se realicen investigaciones similares, los datos obtenidos serán de conformidad.

Confirmabilidad: Este estudio garantizó la veracidad de las descripciones realizadas en el análisis de los datos, de igual modo corroboró con otros antecedentes de estudio realizados por investigadores durante los últimos cinco años y la comparación de los resultados con la base teórica.”

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1 Resultados Variable Independiente Agrupado: Clima Organizacional

Tabla 2

Resultados de la Dimensión 1: Sistema Individual

Sistema Individual - Clima Organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	32	44.4	44.4	44.4
	NIVEL MEDIO	25	34.7	34.7	79.2
	NIVEL ALTO	15	20.8	20.8	100.0
	total	72	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la dimensión Sistema Individual

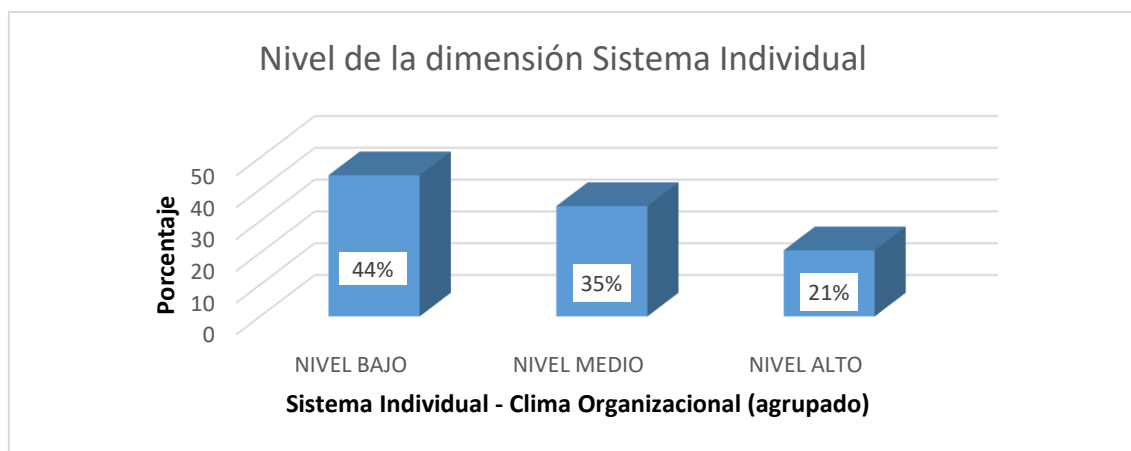


Figura 1: Para la primera dimensión se tuvo que, a partir de las respuestas dadas al cuestionario, la proporción representativa se ubicó en un nivel bajo, con el 44%, seguidamente se tuvo que el 35% de la muestra encuestada se ubicó en un nivel medio, mientras que solo al 21% se le dispuso del nivel alto. En función a lo descrito, se reconoció que en su mayoría, los colaboradores del CGTCH no evidencian estar satisfechos con los reconocimientos que se les otorga ni con su ambiente de trabajo, asimismo no presentan autonomía en la toma de decisiones de las labores que se les asigna, por lo que de manera general, el sistema individual es deficiente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Resultados de la Dimensión 2: Sistema Interpersonal

Sistema Interpersonal - Clima Organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	22	30.6	30.6	30.6
	NIVEL MEDIO	39	54.2	54.2	84.7
	NIVEL ALTO	11	15.3	15.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la dimensión Sistema Interpersonal

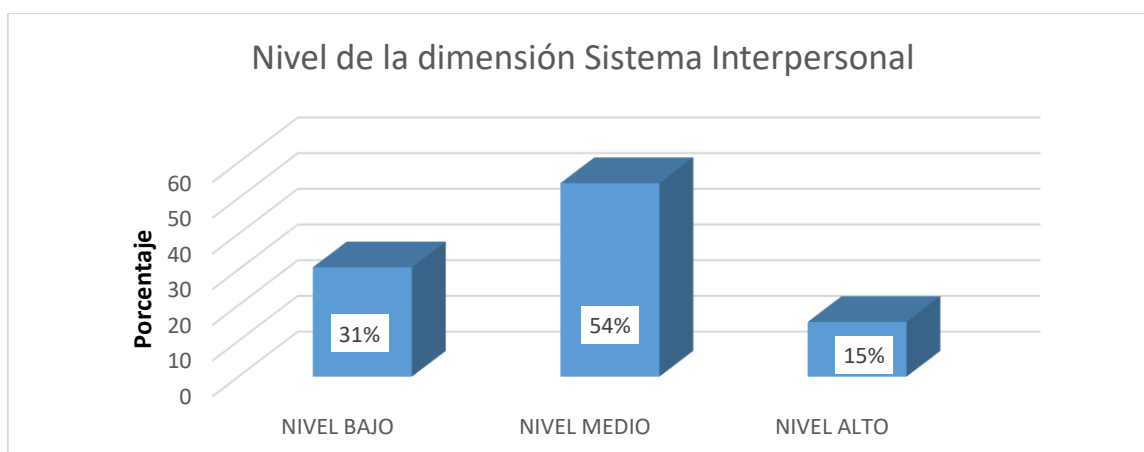


Figura 2: En cuanto a la segunda dimensión, se identificó que cerca del 31% hizo referencia a un nivel bajo, seguidamente se tuvo que alrededor del 54% de la muestra encuestado aludió a un nivel medio, siendo el nivel predominante, mientras que solo el 15% aproximadamente manifestó un nivel alto. De manera que a partir de lo que señaló la gran mayoría, se llegó a la determinación de que las relaciones sociales por entre los colaboradores del CGTCH son regulares, debido a que señalaron que en ocasiones la comunicación era recíproca y amable, así como también en ocasiones se llevaban a cabo actividades para confraternizar, del mismo modo, se dedujo que ocasionalmente se daba la unión y apoyo entre ellos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Resultados de la Dimensión 3: Sistema Organizacional

Sistema Organizacional - Clima Organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	15	20.8	20.8	20.8
	NIVEL MEDIO	47	65.3	65.3	86.1
	NIVEL ALTO	10	13.9	13.9	100.0
	total	72	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la dimensión Sistema Organizacional

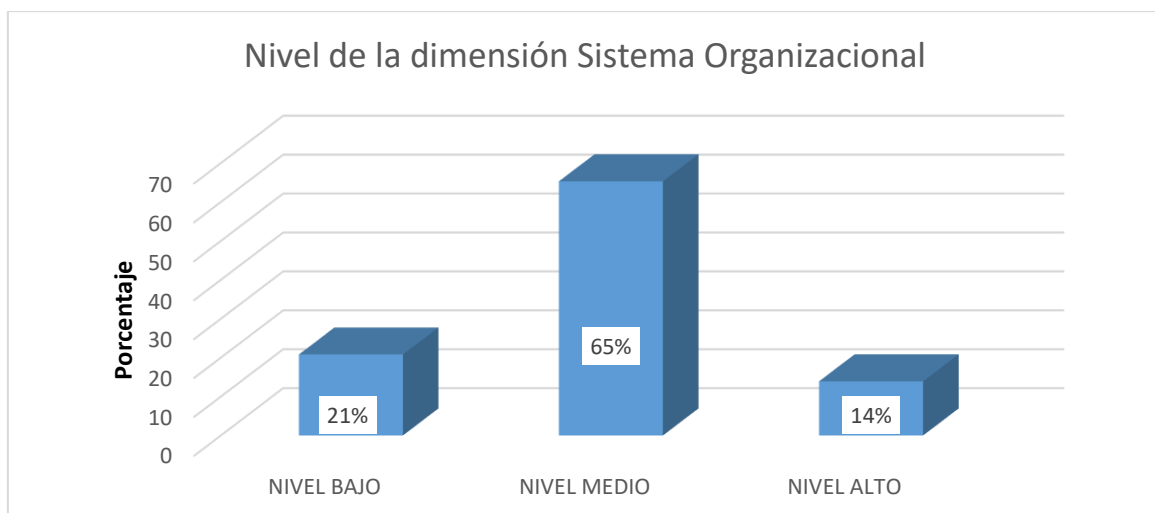


Figura 3: De acuerdo con la tercera dimensión concerniente al sistema organizacional, se tuvo que aproximadamente el 21% refirió a un nivel bajo, posteriormente se ubicó que alrededor del 65% manifestó un nivel medio, mientras que cerca del 14% se ubicó en un nivel alto. Por lo que se dedujo a partir del nivel predominante que, es regular la consideración que tienen los directivos con los colaboradores del CGTCH, así como también la motivación que les proporciona el jefe, además de que ocasionalmente se han reconocido los esfuerzos y han recibido incentivos por ello.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 5

Resultados de la Variable total: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE TOTAL - Clima Organizacional (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	24	33.3	33.3	33.3
	NIVEL MEDIO	33	45.8	45.8	79.2
	NIVEL ALTO	15	20.8	20.8	100.0
	total	72	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la variable Clima Organizacional

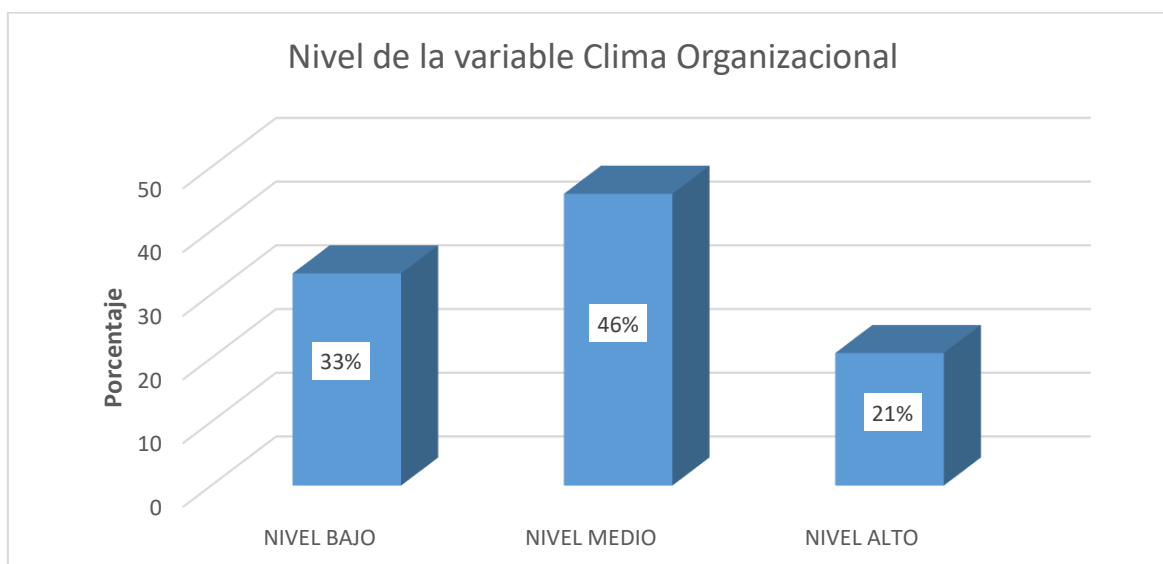


Figura 4: En cuanto a la variable Clima Organizacional, el análisis realizado permitió que se identifique que alrededor del 33% manifestó un nivel bajo, el 46% de la muestra encuestada hizo referencia a un nivel medio, siendo una proporción representativa, mientras que el 21% refirió a un nivel alto. A partir del nivel predominante se llegó a la determinación que el clima organizacional que perciben los colaboradores del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo es regular, asimismo, la proporción que señaló un nivel alto no es representativa, de manera que en su gran mayoría han señalado deficiencias en la institución.

Fuente: *Elaboración propia.*

3.1.2 Resultados Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Tabla 6

Resultados de la Dimensión 1: Fiabilidad

Fiabilidad_Calidad.S (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	41	27.3	27.3	27.3
	NIVEL MEDIO	99	66.0	66.0	93.3
	NIVEL ALTO	10	6.7	6.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la dimensión Fiabilidad

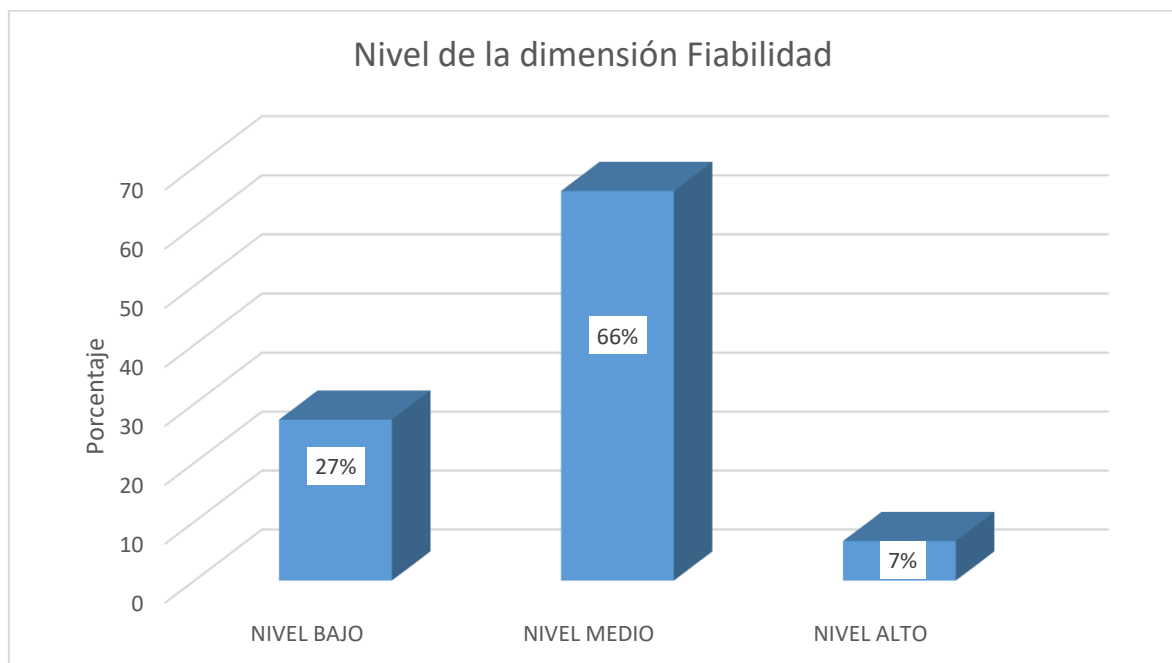


Figura 5: Respecto a la primera dimensión, fiabilidad, la figura ha manifestado valores como el 27% que refiere a un nivel bajo, así como también que el 66% haya expuesto un nivel medio, mientras que para el nivel alto, solo refirió el 7% de los usuarios encuestados. De manera que, en función a lo descrito, se deduce que la proporción representativa indica que es regular la solución de problemas que otorga el personal del CGTCH, así como también la ejecución del servicio prometido.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 7

Resultados de la Dimensión 2: Sensibilidad

Sensibilidad_Calidad.S (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	65	43.3	43.3	43.3
	NIVEL MEDIO	78	52.0	52.0	95.3
	NIVEL ALTO	7	4.7	4.7	100.0
	total	150	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la dimensión Sensibilidad

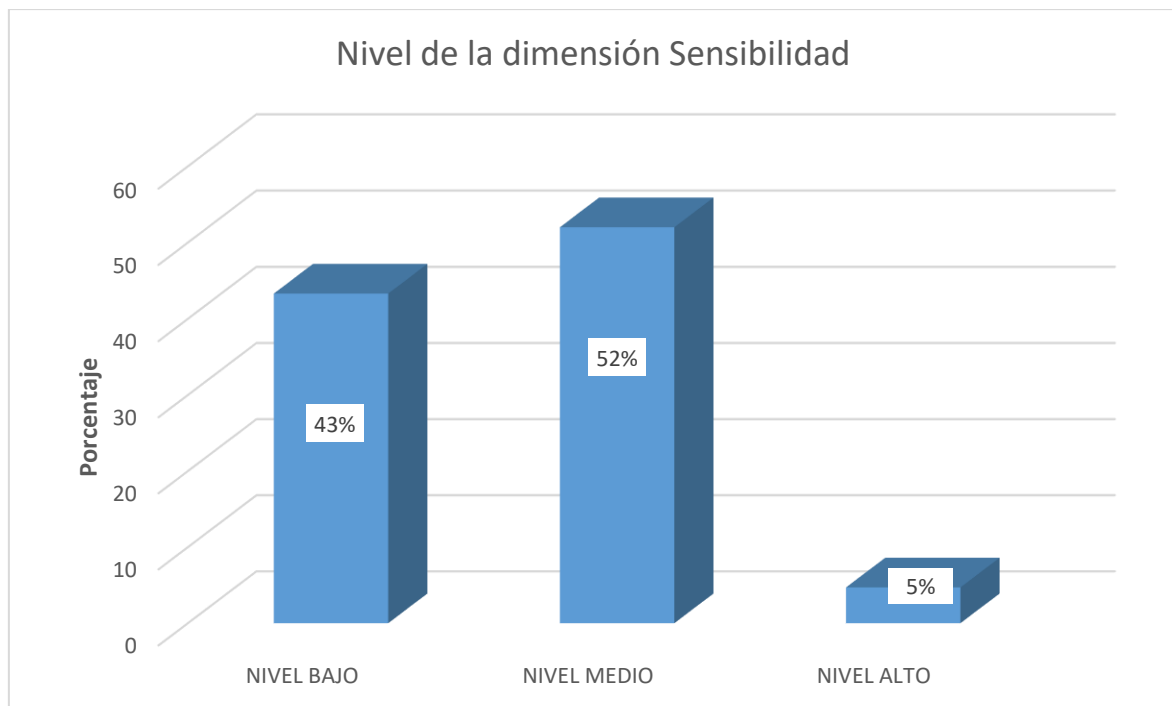


Figura 6: En cuanto a la segunda dimensión, sensibilidad, el 43% refirió a un nivel bajo, el 52% un nivel medio y solo el 5% refirió a un nivel alto. De manera que se dedujo a partir del nivel representativo que, regularmente el personal del CGTCH brinda un servicio rápido y oportuno, así como también, los usuarios señalaron que es regular el proceso de resolución de sus preguntas y quejas por parte del personal de la institución en estudio.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 8.

Resultados de la Dimensión 3: Seguridad

Seguridad_Calidad.S (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	56	37.3	37.3	37.3
	NIVEL MEDIO	81	54.0	54.0	91.3
	NIVEL ALTO	13	8.7	8.7	100.0
	total	150	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la dimensión Seguridad

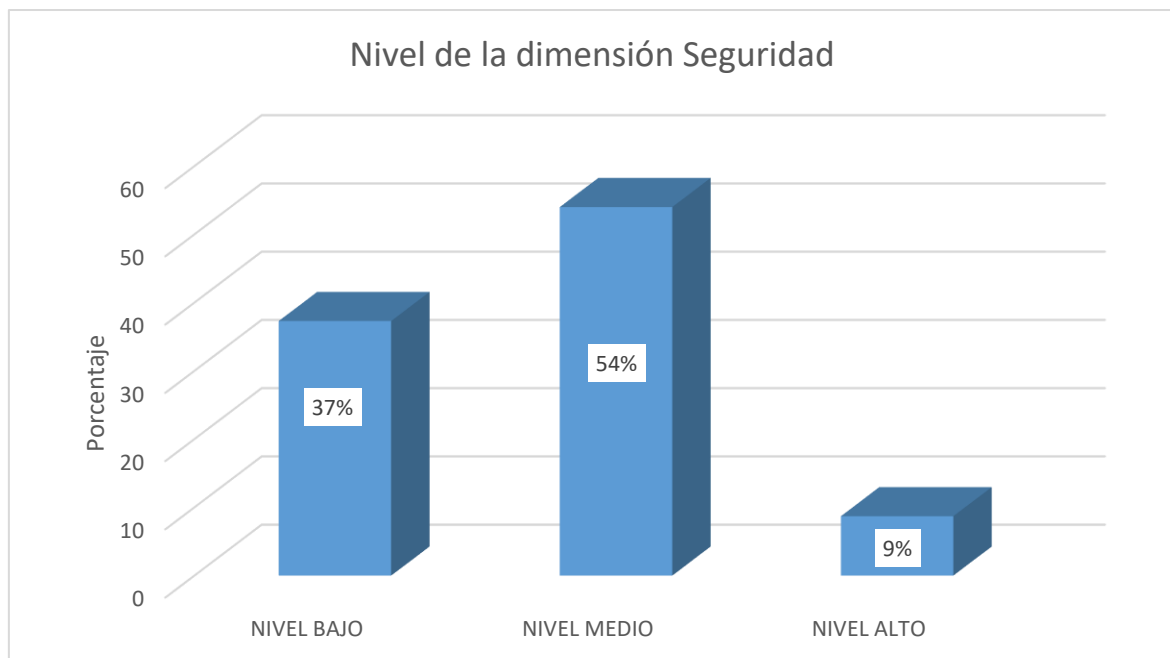


Figura 7: En cuanto a la tercera dimensión, Seguridad, se hizo la identificación que cerca del 37% manifestó un nivel bajo, el 54% un nivel medio y aproximadamente el 9% un nivel alto. De manera que a partir del nivel predominante se pudo deducir que tanto la confianza como la disposición para la atención es regular, esto en función de que los usuarios hayan manifestado que ocasionalmente el personal del CGTCH les inspire confianza y credibilidad, además de que no siempre se les muestra una buena disposición para atenderlo.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 9.

Resultados de la Dimensión 4: Empatía

Empatía_Calidad.S (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	35	23.3	23.3	23.3
	NIVEL MEDIO	100	66.7	66.7	90.0
	NIVEL ALTO	15	10.0	10.0	100.0
	total	150	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la dimensión Empatía

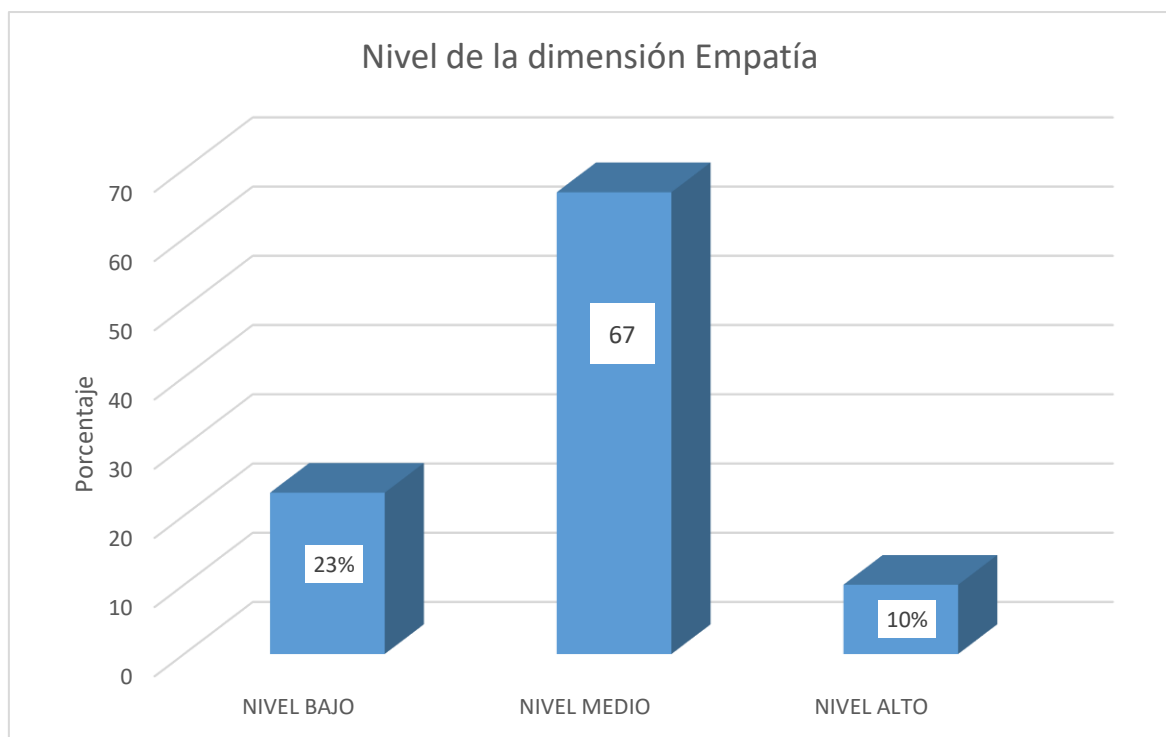


Figura 8: En función a la cuarta dimensión, empatía, alrededor del 23% de la muestra encuestada ha manifestado un nivel bajo, cerca del 67% un nivel medio y solo el 10% refirió a un nivel alto, de manera que a partir de lo que señaló la proporción representativa de la muestra, se tuvo que es regular la cortesía y comprensión de necesidades que les otorga el personal del CGTCH, es decir que los usuarios señalaron que ocasionalmente se les otorga un trato respetuoso y agradable y no siempre captan las necesidades específicas de su problema.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 10

Resultados de la Dimensión 5: Elementos Tangibles

Elementos Tangibles_Calidad.S (agrupado)					
		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	85	56.7	56.7	56.7
	NIVEL MEDIO	54	36.0	36.0	92.7
	NIVEL ALTO	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de Elementos Tangibles

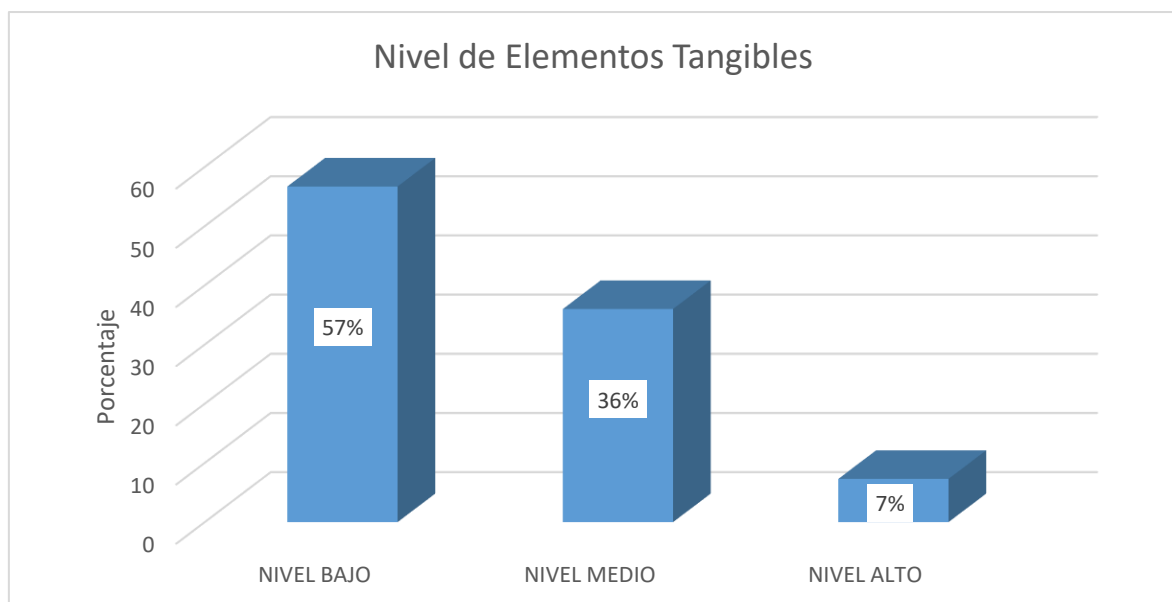


Figura 9: En cuanto a la quinta dimensión, elementos tangibles, se tuvo que de los usuarios encuestados, aproximadamente el 57% refirió a un nivel bajo, seguidamente se tuvo que el 36% manifestó un nivel medio, mientras que solo el 7% hizo referencia a un nivel alto. De acuerdo con lo descrito, el nivel predominante hace que se deduzca que los usuarios han manifestado que no están del todo conformes con la infraestructura y los equipos que emplea el CGTCH para lograr una correcta atención, además de que señalaron en su mayoría que el personal que le brindó la atención no se encuentra lo suficientemente preparado para poder desempeñarse en el cargo que ocupa.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 11

Resultados de la Variable total: CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE TOTAL CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	NIVEL BAJO	56	37.3	37.3	37.3
	NIVEL MEDIO	72	48.0	48.0	85.3
	NIVEL ALTO	22	14.7	14.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nivel de la Variable Calidad de Servicio

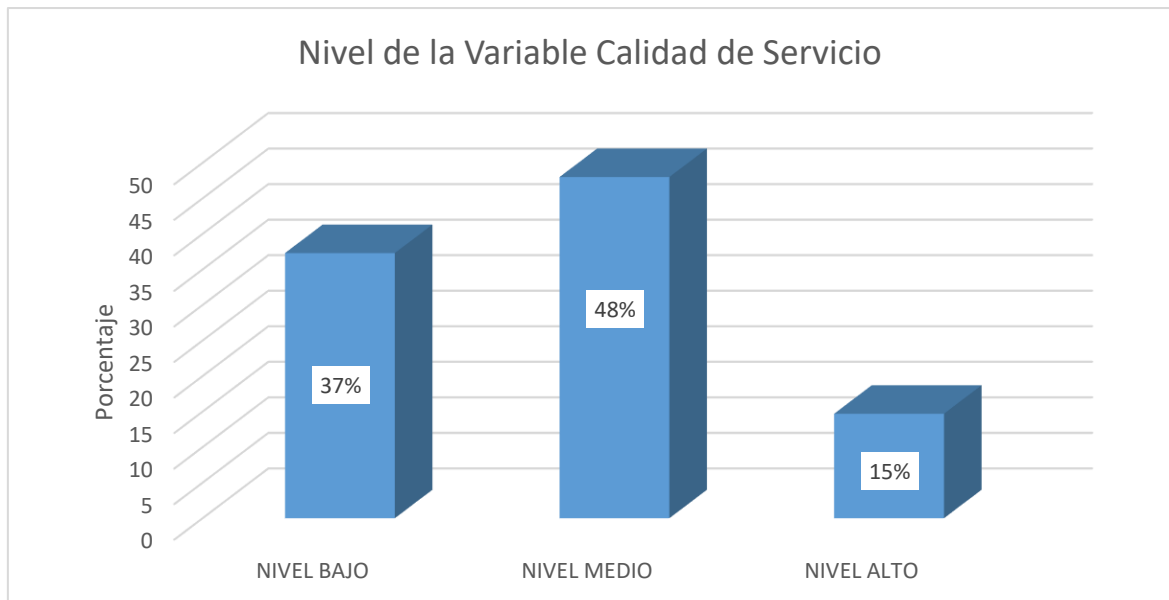


Figura 10: En lo referente a la variable calidad del servicio, de los usuarios que fueron encuestados se tuvo que el 37% refirió a un nivel bajo, el 48% a un nivel medio y solamente al 15% se le ubicó en un nivel alto, por lo que a partir de lo que señala la gran mayoría, se infiere que la calidad de la atención que perciben los usuarios es regular, es decir que los usuarios señalaron que generalmente la atención que proporciona el CGTCH no cubre del todo sus expectativas de manera que no se encuentran totalmente satisfechos con el servicio.

Fuente: *Elaboración propia.*

3.1.3. ANALISIS INFERENCIAL

Hipótesis

H₁: Existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

H₀: No existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Tabla 12

Prueba Chi Cuadrado Clima Organizacional y Calidad de Servicio

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,566 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	14,744	1	,000		
Razón de verosimilitudes	11,548	1	,001		
Estadístico exacto de Fisher				,004	,004
Asociación lineal por lineal	27,183	1	,000		
N de casos válidos	72				

a. 3 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,14.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Nota: Se distingue una significancia de $p=0.004$, la cual resulta ser inferior a 0.05, de manera que se posibilita el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, ante esto se deduce que existe un vínculo entre el clima organizacional que señalan los colaboradores del CGTCH y la calidad de servicio que perciben los usuarios.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 13

Prueba Chi Cuadrado Sistema Individual y Calidad de Servicio

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,414 ^a	1	,234		
Corrección por continuidad ^b	,382	1	,536		
Razón de verosimilitudes	2,433	1	,119		
Estadístico exacto de Fisher				,577	,299
Asociación lineal por lineal	1,394	1	,238		
N de casos válidos	72				

a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,04.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Nota: De la tabla se puede apreciar una significancia de $p=0.577$, que al ser superior al 0.05 posibilita el no rechazo de la hipótesis nula y el descarte de la hipótesis alterna, de manera que se infiere que, no existe un vínculo por entre el sistema individual que exponen los colaboradores del CGTCH con la calidad de servicio que perciben los usuarios.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Tabla 14

Prueba Chi Cuadrado Sistema Interpersonal y Calidad de Servicio

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,150 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad ^b	6,119	1	,013		
Razón de verosimilitudes	6,181	1	,013		
Estadístico exacto de Fisher				,022	,022
Asociación lineal por lineal	11,981	1	,001		
N de casos válidos	72				

a. 3 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,28.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Nota: A partir de lo que proporciona la tabla, se pudo distinguir una significancia de $p=0.022$, de manera que $p<0.05$, por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, la cual establecía el vínculo que suscita por entre el sistema interpersonal que señalan los colaboradores del CGTCH y la calidad del servicio que perciben los usuarios encuestados.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Tabla 15

Prueba Chi Cuadrado Sistema Organizacional y Calidad de Servicio

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,856 ^a	2	,000
Razón de verosimilitudes	8,527	2	,014
Asociación lineal por lineal	2,736	1	,098
N de casos válidos	72		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,21.

Nota: En función de lo que proporciona la tabla, se logró distinguir una significancia de $p=0.000$, la cual fue inferior a 0.05, de manera que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que establecía un vínculo por entre el sistema organizacional que exponen los colaboradores del CGTCH con la calidad de servicio que perciben los usuarios.

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Objetivo General:

Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020.

Comprobación Hipótesis

H₁: Existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

Ho: No existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.

Tabla 16

Correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio

Correlaciones				
			CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nota: En función de lo que proporciona la tabla, se ha distinguido una significancia de $p=0.000$, el cual resultó ser inferior a 0.05 , de manera que se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por esta razón es que se determinó que evidentemente existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, asimismo, el coeficiente de correlación de 0.619 , indicó que el vínculo identificado resultó ser positivo y considerable, es decir que ante un mayor nivel de clima organizacional en la entidad, mayor será el nivel de calidad de servicio que perciben los usuarios.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

Tabla 17

Correlación entre el sistema individual y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Sistema Individual (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Sistema Individual (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,140
	Sig. (bilateral)	.	,240
	N	72	72
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,140	1,000
	Sig. (bilateral)	,240	.
	N	72	150

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nota: De lo que se aprecia en la tabla, la significancia identificada de $p=0.240$ resultó ser superior a 0.05, de manera que se rechazó la hipótesis alterna y se procedió a aceptar la hipótesis nula, ante esto se determinó que no existe una relación significativa por entre el sistema individual y la calidad de servicio, además, el coeficiente de correlación de 0.140, resultó ser positivo y muy débil.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Tabla 18

Correlación entre el sistema interpersonal y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Sistema Interpersonal (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Rho de Spearman	Sistema Interpersonal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,411**
		N	.
	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Coeficiente de correlación	72
		Sig. (bilateral)	72
		N	,411**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	72
		N	150

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nota: A partir de la significancia de $p=0.000$, al ser inferior a 0.05, se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, de manera que se determinó el que evidentemente existe una relación altamente significativa por entre el sistema interpersonal y la calidad de servicio, asimismo, el coeficiente de correlación de 0.411 puso en manifiesto que el nexos identificado resultó ser positivo y regular, en otros términos, a un mejor nivel del sistema interpersonal por entre los colaboradores del CGTCH, mejor será la calidad de servicio que perciban los usuarios.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Tabla 19.

Correlación entre el sistema organizacional y la calidad de servicio

Correlaciones			
		Sistema Organizacion al (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Sistema Organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,177
	Sig. (bilateral)	.	,137
Rho de Spearman	N	72	72
	Coeficiente de correlación	,177	1,000
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Sig. (bilateral)	,137	.
	N	72	150

Fuente: Reporte software SPSS V.21

Nota: De acuerdo con lo que se expone en la tabla, la significancia resultó ser de $p=0.137$ ($p>0.05$), de manera que se rechazó la hipótesis alterna y se procedió a aceptar la hipótesis nula, ante esto se determinó que no existe una relación significativa por entre el sistema organizacional y la calidad de servicio, además, el coeficiente de correlación de 0.177 resultó ser positivo y muy débil.

3.2. Discusión de resultados

En función al objetivo general, el cual refirió a determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. Al respecto, luego de llevar a cabo el análisis inferencial a los datos, se pudo corroborar tanto con la prueba Chi-cuadrado de Pearson y la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, que las variables del estudio como lo son el clima organizacional y la calidad del servicio, mantienen una relación altamente significativa, esto a raíz de que se identificó una significancia inferior a 0.05. Resultados similares se vieron identificados en la indagación llevada a cabo por Calero (2019), quien determinó el hallazgo de un vínculo altamente significativo por entre los constructos establecidos en el presente objetivo, además señaló en su estudio que el nexo establecido fue positivo de manera que, al incrementar los valores del clima organizacional, los valores de la calidad de servicio lo harán de la misma manera. A su vez, Matabanchoy y Chaucanes (2019) señalaron que es de suma importancia tomar en cuenta que el clima organizacional es para establecer la motivación y la satisfacción, y que tiene un impacto que produce sobre la organización como un sistema de personas que trabajan orientados a un sistema estratégico, centrado en la consecución de amplios objetivos organizacionales como la innovación, el servicio y la gestión de la calidad. Resultados iguales obtuvo Siregar (2020), al detectar la existencia de un efecto directo positivo y significativo de la variable clima organizacional en la variable calidad del servicio de forma que la mejora del clima de la organización aumentará la calidad del servicio. Asimismo, hallazgos similares alcanzaron Halat et al. (2019) al evidenciar que existe un efecto significativo del clima organizacional sobre la calidad del servicio que se brinda a los clientes. Lo mismo recabó Castañeda (2021) en su investigación tras obtener que existe una correlación directa y significativa entre la variable clima organizacional y calidad de servicio, por lo que, tras un mayor nivel de clima organizacional, entonces será mayor el nivel de calidad del servicio que la entidad brinda a los usuarios.

Respecto al primer objetivo específico, el que consistía en evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. Referente a eso, el análisis descriptivo logró que se identifique que el nivel

medio fue el predominante, esto a partir de que el 46% de los colaboradores encuestados hayan referido a dicho nivel. Hallazgos parecidos se evidenciaron en la investigación de Calero (2019) al encontrar que el nivel pésimo o malo fue el sobresaliente con un 49.3%. Así también Erazo (2018) arribó en sus resultados que el nivel preponderante fue el inadecuado con un valor del 70.71%. Lo mismo obtuvieron Urresti y Flores (2018) al encontrar que el nivel relevante fue el inadecuado con el 64% del total de encuestados, ello en razón a la ausencia de interés de los jefes para reconocer el óptimo trabajo de sus trabajadores, así como la carencia de libertad para que aquellos efectúen sus labores de forma independiente, también se observó pésimas relaciones entre jefes y compañeros de trabajo, generándose así una falta de ayuda mutua, compañerismo y la unión entre todos. Sobre esto último Siregar (2020) obtuvo que es necesario crea un clima organizacional propicio, seguro y cómodo al establecer una estructura organizacional clara y completa para que los empleados estén bien organizados y así comprender los roles, deberes y responsabilidades en el desempeño de su trabajo. Igual resultado obtuvo Castañeda (2021) al encontrar que el nivel preponderante fue el medio con un 54%. Asimismo, Arriaga y Castro (2017) obtuvieron que la percepción del clima organizacional de los colaboradores sobre la entidad tuvo como nivel preponderante el indiferente y un nivel de compromiso débilmente favorable.

En función del segundo objetivo específico, que se planteó analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. Los resultados descriptivos posibilitaron la identificación del nivel predominante de calidad de servicio que perciben los usuarios, en donde resultó ser el nivel medio, este representado por el 48% de la muestra encuestada. Hallazgos similares alcanzó Anaya (2018) al obtener que el 65.5% de los encuestados opinan que la variable presenta un nivel medio, siendo este el preponderante ante los demás. A su vez, Calero (2019) obtuvo que el nivel más resaltante es el regular con un 26.3% del total de encuestados. Asimismo, Castañeda (2021) halló que el nivel de calidad de servicio sobresaliente fue el medio con un 61%. Resultados análogos encontró Mori y Fernández (2018) al obtener que los colaboradores opinan que la calidad de servicio está en un nivel malo con un porcentaje del 50.69%.

Finalmente, de acuerdo al tercer objetivo específico, que consistía en establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria. Al respecto, el análisis inferencial, específicamente la prueba de correlación de Spearman, posibilitó la identificación de una significancia inferior a 0.05, de manera que se reafirmó el vínculo significativo que se suscita por entre el clima organizacional y la calidad de servicio, además, el coeficiente de correlación de 0.619, logró exponer que el nexo establecido resultó ser positivo y considerable, esto significa que cuando los colaboradores encuestados expongan un mejor nivel de clima organizacional, los usuarios podrán percibir un mejor nivel de calidad de servicio por parte del personal del CGTCH. Ello guarda relación con lo obtenido por Pham y Ahn (2021) al señalar que la orientación al cliente sería efectiva cuando las empresas incrementan la eficiencia de los empleados al mejorar su comprensión de los estándares organizacionales operaciones y procesos de servicio, siendo probable que los empleados que están empoderados en su rol de trabajo ayuden a otros y estén dispuestos a mostrar un comportamiento de rol adicional para los clientes cumpliendo así un excelente servicio. Aunado a ello, hallazgos parecidos alcanzó Arifin et al. (2021) al obtener que la influencia del clima organizacional y la calidad del servicio en el compromiso laboral es del 41.3%.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020.

En función a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la significancia identificada de $p=0.004$ ($p<0.05$) logró poner en evidencia de la existencia de un vínculo que se suscita por entre el clima organizacional que señalan los colaboradores del CGTCH y la calidad de servicio que perciben los usuarios, asimismo, de acuerdo a la prueba estadística de correlación de Spearman, se logró obtener una significancia de $p=0.000$, que al ser este valor inferior a 0.05, se reafirmó el hallazgo significativo con un 95% de confianza de que existe una relación por entre el clima organizacional y la calidad de servicio.

De acuerdo al objetivo específico 1: Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020.

Del análisis descriptivo realizado se pudo concluir que el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo y que los colaboradores señalan, resultó ser medio, esto a partir de que el 46% del personal haya aludido al nivel en mención, de manera que al ser representativo el porcentaje señalado y que quienes señalaron un nivel alto fuera una proporción muy baja, se deduce que en la institución de estudio, existen deficiencias en cuanto a las relaciones entre sus colaboradores y los directivos.

De acuerdo al objetivo específico 2: Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020.

Se logró concluir que el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo y que los usuarios han señalado, resultó ser medio, esto en función de que el 48% de la muestra encuestada haya referido a dicho nivel, por lo que se deduce que la atención que proporciona el CGTCH no cubre del todo las expectativas de los usuarios, de manera que no se encuentran totalmente satisfechos con el servicio brindado.

De acuerdo con el objetivo específico 3: Establecer el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria.

Se llegó a la conclusión a partir de la prueba de correlación de Spearman que la relación que se identificó por entre las variables resultó ser positiva y considerable, esto en función de que el rho resultara ser de 0.619, es decir que a un mayor nivel de clima organizacional que señalen los colaboradores del CGTCH, mayor será el nivel de calidad de servicio que perciban los usuarios.

4.2. Recomendaciones

A los directivos del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, se les sugiere realizar seguimiento a los servicios que se brindan, así como también otorgar una retroalimentación a sus colaboradores y conocer de manera puntual como es que perciben los usuarios los servicios brindados, también se debe evaluar implementar servicios adicionales para mejorar la eficiencia y rapidez del servicio, y que sean indispensables de este modo los usuarios se mostraran más satisfechos. Asimismo, como a las personas les gusta sentirse valoradas en el lugar donde se desempeñan, y si no le dan el reconocimiento debido al trabajo que realizan el clima en donde se desenvuelven puede deteriorarse, se sugiere analizar y diseñar un sistema de reconocimientos donde se les apremie y reconozcan los logros en función a los objetivos alcanzados; esto incentivaría a la participación e identidad de los colaboradores del CGTCH y posteriormente el clima organizacional sea más equilibrado y la percepción de los colaboradores cambie.

Se recomienda para optimizar el clima organización en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, llevar a cabo feedback periódicamente a los colaboradores, con la finalidad de lograr que los colaboradores se sientan parte importante de la institución, teniendo en cuenta que a las personas les gusta sentirse parte e integrados de un equipo, y que sientan que su opinión es tomada en cuenta; para lograr este objetivo, la institución debe invertir tiempo y espacio para escuchar las opiniones de sus colaboradores.

Se sugiere al Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, para optimizar la calidad de servicio que otorgan, atender las principales razones que perjudican la atención a los usuarios, entre los cuales se identifica al tiempo de atención y la insuficiencia de equipos de atención, esto con el propósito de mejorar significativamente la percepción de los usuarios mediante una atención cordial y fraterna, que permita hacer sentir a los usuarios que sus problemas son importantes para el personal del CGTCH.

Se recomienda brindar charlas de capacitación a todos los colaboradores y jefes de cada área; para mostrar empatía y para saber cómo reaccionar en situaciones

difíciles como por ejemplo cuando se presenten usuarios de mal humor; se recomienda realizar mejor la programación de vacaciones de los trabajadores en función de las temporadas en las que no hay tantos usuarios, de manera que el clima organizacional mejore y por ende, la percepción de la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Alfonso, Y. (5 de junio de 2019). Servicio: qué es, características, clasificación y tipos. *GESTIOPOLIS*. <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Ali, Q. (2018). Service Quality from Customer Perception: Evidence from Carter Model on Bank Islam Brunei Darussalam (BIBD). *International Journal of Business and Management*, 13(2), 138-148. <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/72199>
- AMITAI. (2020). Clima organizacional, Clima laboral – y su incidencia en la productividad empresarial. *AMITAI E – Survey*. <https://www.amitai.com/es/clima-organizacional/>
- Anaya, M. L. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12917>
- Apaestegui, S. M. y Arbildo, G. (2019). *Mejora en la calidad de servicio de atención al cliente en el área operativa – ventanilla del Banco Scotiabank – agencia Metro Santa Elena Chiclayo durante el periodo 2017* [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1834>
- Arboleda, A. (5 de junio de 2017). El concepto de la calidad. *Higiene y Seguridad Industrial*. <http://andresseguridadindustrial.blogspot.com/2017/06/el-concepto-de-la-calidad.html>
- Arifin, J., Sugiyo, Rustono y Raharjo, T. J. (2021). Analysis of the Organizational Climate Factors on the Service Quality and Work Satisfaction Towards Lecturer's Work Commitments in the Specialist's Medical Education Program at Universitas Diponegoro Semarang. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 574, 545-548. <https://www.atlantispress.com/proceedings/iset-20/125964450>
- Arriaga, M. S. y Castro, A. M. (2017). *Diagnóstico del clima organizacional y su influencia en el compromiso de los servidores públicos en el Municipio distrital de Motupe Lambayeque* [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1506/TL_ArriagaRodriguezMilagros_CastroCoronadoAngela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, P. (12 de mayo de 2018). ¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América? *Latin American Post*. <https://latinamericanpost.com/es/21077-por-que-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america>

- Calero, O. H. (2019). *Clima organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Barranca, 2018* [tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio USANPEDRO.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10718/Tesis_60516.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, A. (2021). *Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60515>
- Diario Gestión. (20 de agosto de 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *GESTIÓN*.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/?ref=gesr>
- DPEJ. (s.f.). Servicio. *Diccionario panhispánico del español jurídico*.
<https://dpej.rae.es/lema/servicio#:~:text=1.,la%20producci%C3%B3n%20de%20bienes%20materiales>.
- EPG Universidad Continental. (2017). 5 prácticas efectivas que mejorarán la gestión pública en el Perú. *UNIVERSIDAD CONTINENTAL*.
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/5-practicas-efectivas-que-mejoraran-la-gestion-publica-en-el-peru>
- Espinoza, E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Revista Conrado*, 16(75), 103-110.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103
- Erazo, V. A. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Victoria, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16896?locale-attribute=es>
- González, J., Ramírez, R., Terán, N. T. y Palomino, G. P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>
- Halat, M. S., Falah, A. y Salah, H. (2019). The Impact of Organizational Climate Dimensions on the Quality of Customer Service. An Empirical Study in Sulaymaniyah International Airport. *Journal of Kirkuk University for Administrative and Economic Sciences*, 9(2), 49-72.
<https://www.iasj.net/iasj/download/4207ecef7bf6e3b1>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Herrera, J. C. (2018). *Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29566>
- La Industria. (3 de agosto del 2019). Son 10 las instituciones públicas más quejadas por un mal servicio. *La Industria, el gran diario del norte*. <https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1565151638-son-10-las-instituciones-publicas-mas-quejadas-por-un-mal-servicio>
- Matabanchoy, S. M. y Chaucanes, J. L. (2019). Percepción del clima laboral de docentes y funcionarios de una Institución Educativa Municipal de la Ciudad de San Juan de Pasto. *Informes Psicológicos*, 21(2), 13-26. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7198>
- Mori, K. I. y Fernández, A. G. (2018). *Desempeño laboral y calidad de servicio de los trabajadores de registros públicos, Chiclayo* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29190/Mori_NKI-Fern%c3%a1ndez_CAG.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Murrieta, Y., Ochoa, E. y Córdova, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villarreal*, 7(2), 97-103. <https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/819>
- Naranjo, G., Ortiz, L., Villareal, R. y Amar, P. (2018). Factores que inciden en la generación de iniciativas empresariales a partir de investigaciones en salud: un estudio multicaseos. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 13(5), 341-347. <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263776006/html/>
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 68-88. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-08-2016-0118/full/html>
- Neupane, R. y Devkota, M. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*, 4(3), 165-176. <https://www.nepjol.info/index.php/IJSSM/article/view/17520>
- Orientación Universia. (23 de octubre de 2017). ¿Es importante el clima laboral en las empresas? *Orientación Uni>ersia*. https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/orientacion/proyeccion_laboral/es-importante-el-clima-laboral-en-las-empresas-2560.html
- Ortiz, L., Ortiz, L. E., Coronell, R. D., Hamburger, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193.

https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf

- Parasumaran, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>
- Pham, L. y Ahn, Y. (2021). Service Climate and Empowerment for Customer Service Quality among Vietnamese Employees at Restaurants. *Sustainability*, 13(3), 1-14. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/3/1172>
- Picón, C. E. (2019). Diagnóstico del clima laboral en el área de control de deuda y cobranza, SUNAT basado en el instrumento CL-SPC [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2200/TL_PiconArriolaCarlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RAE. (s.f.). Calidad. *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/desen/calidad>
- Rivera, D. A., Rincón, J. E. y Flórez, S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269>
- Salazar, M., Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (Primera edición)*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Siregar, E. (2020). Effect of Organizational Climate on Service Quality at Universitas Kristen Indonesia. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(5), 520-528. <http://repository.uki.ac.id/2179/1/EffectofOrganizationalClimateonService.pdf>

- Sotelo, J. G. y Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>
- Sumba, R. Y. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2569#:~:text=Se%20concluye%20que%20es%20importante,directamente%20en%20la%20creaci%C3%B3n%20de>
- Thompson, I. (2017). Características de los Servicios. *PromonegocioS.net*. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/caracteristicas-servicios.html>
- Thompson, I. (2019). La satisfacción del Cliente. *PromonegocioS.net*. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html#:~:text=Insatisfacci%C3%B3n%3A%20Se%20produce%20cuando%20el,a%20las%20expectativas%20del%20cliente.>
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (1ª ed.). Editorial El Manual moderno. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Clima-y-ambiente-organizacional-1ed-Jes%C3%BAAs-Felipe-Urbe.pdf>
- Urresti, M. V. y Flores, I. N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Maynas, 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional Digital UNAP. <https://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6076>
- Uslu, A. (2020). The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere. *Tourism & Management Studies*, 16(3), 23-35. https://www.tmstudies.net/index.php/ectms/article/view/1296/pdf_248
- Vásquez, E., Rodríguez, N., Ortiz, G., & Vásquez, E. (2021). *El proyecto de investigación*. Editorial Universitaria: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9517>
- Vera, N. y Suárez, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>
- Zans, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis

de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	TIPO Y DISEÑO	TECNICAS E INSTRUMENTO	ESTADISTICA
¿Existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020.	H1: Existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.	VARIABLE INDEPENDIENTE Clima Organizacional • Sistema Individual • Sistema Interpersonal • Sistema Organizacional	Clima Organizacional Colaboradores del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	TIPO DE INVESTIGACIÓN El tipo de esta investigación tiene un enfoque cuantitativo Asimismo, el nivel de este estudio es correlacional	Técnica Encuesta	Para esta Investigación lo organizaremos de manera ordenada y estadística la recolección de datos pudiendo ser procesadas a través del software, Excel y SPSS que facilitará la obtención de resultados
	OBJETIVOS ESPECIFICO Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria.	H0: No existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo.	VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de Servicio • Fiabilidad • Sensibilidad • Seguridad • Empatía • Elementos Tangibles	Calidad de Servicio Usuarios del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de investigación de esta investigación es no experimental	Instrumento Cuestionario	

ANEXO 2

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información correspondiente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis en el cual se pretende evaluar el Clima Organizacional y la Calidad de servicio en los Trabajadores del Centro De Gestión Tributaria de Chiclayo. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por la investigación.

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Información demográfica:

1. Genero

Masculino ()

Femenino ()

2. Edad del encuestado

Menos de 20 años ()

21-30 años ()

31-40 años ()

41-50 años ()

51-60 años ()

3. Estado civil

Casado ()

Soltero ()

Divorciado ()

Conviviente ()

Nº	ÍTEM	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Satisfacción de los trabajadores						
1	¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que el ambiente de trabajo es agradable y permite que las actividades se desarrollen cómodamente?	1	2	3	4	5
Autonomía en el trabajo						
3	¿Considera que tiene autonomía para tomar decisiones en las tareas asignadas?	1	2	3	4	5
Relaciones sociales entre los miembros de la organización						
4	¿Considera que existe comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que la organización realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales?	1	2	3	4	5
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo						
6	¿Considera que existe unión y apoyo entre los compañeros de trabajo para las diferentes actividades laborales?	1	2	3	4	5
7	¿Ud., ha recibido apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido?	1	2	3	4	5
Consideración de los directivos						
8	¿Considera que su jefe se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que los directivos toman en cuenta su participación en las decisiones que se toman para la organización?	1	2	3	4	5
Beneficios y recompensas						
10	¿Considera Ud., Ha recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo?	1	2	3	4	5
Motivación y esfuerzo						
11	¿Considera que su jefe lo motiva y alienta para que puedan desempeñarse eficientemente?	1	2	3	4	5
Autoridad de los directivos						
12	¿Considera que la organización brinda todas las herramientas necesarias para que los colaboradores desarrollen sus actividades sin ningún problema?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que la organización reconoce su esfuerzo que usted realiza diariamente?	1	2	3	4	5

ANEXO 3:

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información correspondiente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis en el cual se pretende evaluar el Clima Organizacional y Calidad de Servicio en los Trabajadores del Centro De Gestión Tributaria de Chiclayo. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por la investigación.

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Información demográfica:

1. Genero

Masculino () Femenino ()

2. Edad del encuestado

Menos de 20 años ()

21-30 años ()

31-40 años ()

41-50 años ()

51-60 años ()

3. Estado civil

Casado () Soltero () Divorciado () Conviviente ()

N°	ITEM	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Solución de problemas						
1	¿El personal del CGTCH muestra un sincero interés en resolver su problema?	1	2	3	4	5
Ejecución de Servicio prometido						
2	¿El personal del CGTCH brinda sus servicios en el horario programado?	1	2	3	4	5
Servicio rápido y adecuado						
3	¿El personal del CGTCH brinda un servicio rápido y oportuno de acuerdo a sus exigencias?	1	2	3	4	5
Preguntas y quejas resueltas						
4	¿Ante una a queja que usted presenta, el personal del CGTCH le toma la debida importancia?	1	2	3	4	5
Confianza						

5	¿El personal del CGTCH le inspira confianza y credibilidad?	1	2	3	4	5
Disposición para la atención						
6	¿Considera que el personal del CGTCH muestra una buena disposición para atenderlo?	1	2	3	4	5
Cortesía						
7	¿El personal del CGTCH muestra un trato respetuoso y agradable hacia usted?	1	2	3	4	5
Comprensión de necesidades						
8	¿El personal del CGTCH entiende las necesidades específicas de su problema?	1	2	3	4	5
Abastecimiento de materiales						
9	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por el CGTCH para una correcta atención?	1	2	3	4	5
Personal capacitado en el puesto						
10	¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	1	2	3	4	5

ANEXO 4:**Validación de cuestionario****INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL JUEZ		Onésimo Mego Núñez
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10
	CARGO	Docente de la EAP de administración
Título de la Investigación: <i>Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo</i>		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Humberto Uriarte Olazabal
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	

5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria. 	
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

01	¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios? Escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
02	¿Considera que el ambiente de trabajo es agradable y permite que las actividades se desarrollen cómodamente? Escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
03	¿Considera que tiene autonomía para tomar decisiones en las tareas asignadas? Escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
04	¿Considera que existe comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo? Escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
05	¿Considera que la organización realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales? Escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:
06	¿Considera que existe unión y apoyo entre los compañeros de trabajo para las diferentes actividades laborales? Escala de Likert	A(X) D() SUGERENCIAS:

07	¿Ud, ha recibido apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera que su jefe se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Considera que los directivos toman en cuenta su participación en las decisiones que se toman para la organización? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Considera Ud., Ha recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera que su jefe lo motiva y alienta para que puedan desempeñarse eficientemente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Considera que la organización brinda todas las herramientas necesarias para que los colaboradores desarrollen sus actividades sin ningún problema? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

	Escala de Likert	
13	¿Considera que la organización reconoce su esfuerzo que usted realiza diariamente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		



Juez Experto
Dr Onésimo Mego Núñez
DNI: 16451057

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

6. NOMBRE DEL JUEZ	Onésimo Mego Núñez	
7.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente de la EAP de administración
Título de la Investigación: <i>Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo</i>		
8. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Humberto Uriarte Olazabal
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	
9. INSTRUMENTO EVALUADO	5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de Cotejo ()	

	8. Diario de campo ()	
10. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020. 	
10. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria. 	
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

01	¿El personal del CGTCH muestra un sincero interés en resolver su problema? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
02	¿El personal del CGTCH brinda sus servicios en el horario programado? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
03	¿El personal del CGTCH brinda un servicio rápido y oportuno de acuerdo a sus exigencias? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Ante una queja que usted presenta, el personal del CGTCH le toma la debida importancia? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	¿El personal del CGTCH le inspira confianza y credibilidad? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Considera que el personal del CGTCH muestra una buena disposición para atenderlo? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

07	¿El personal del CGTCH muestra un trato respetuoso y agradable hacia usted? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿El personal del CGTCH entiende las necesidades específicas de su problema? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por el CGTCH para la atención? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
8 COMENTARIOS GENERALES		

9 OBSERVACIONES



Juez Experto
Dr Onésimo Mego Núñez
DNI: 16451057

5	PT-5	Validación de Instrumentos: Clima Organizacional
---	------	--

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Yovera
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión del Talento humano
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social
Título de la Investigación: <i>Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo</i>		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Humberto Uriarte Olazabal
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020. <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria.
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

01	¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
02	¿Considera que el ambiente de trabajo es agradable y permite que las actividades se desarrollen cómodamente? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
03	¿Considera que tiene autonomía para tomar decisiones en las tareas asignadas? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
04	¿Considera que existe comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
05	¿Considera que la organización realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
06	¿Considera que existe unión y apoyo entre los compañeros de trabajo para las diferentes actividades laborales? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
07	¿Ud, ha recibido apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
08	¿Considera que su jefe se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
09	¿Considera que los directivos toman en cuenta su participación en las decisiones que se toman para la organización? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()

10	¿Considera Ud., Ha recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo? Escala de Likert	A() D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera que su jefe lo motiva y alienta para que puedan desempeñarse eficientemente? Escala de Likert	A() D () SUGERENCIAS:
12	¿Considera que la organización brinda todas las herramientas necesarias para que los colaboradores desarrollen sus actividades sin ningún problema? Escala de Likert	A() D () SUGERENCIAS:
13	¿Considera que la organización reconoce su esfuerzo que usted realiza diariamente? Escala de Likert	A() D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D ():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		



Juez Experto
 Colegiatura N°.....

5	PT-5	Validación de Instrumentos: Variable Calidad de Servicio
---	------	--

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Yovera
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión del Talento humano
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	14 años
	CARGO	Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social
Título de la Investigación: <i>Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo</i>		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Humberto Uriarte Olazabal
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL ✓ Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020.
		ESPECÍFICOS ✓ Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
IN	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

01	¿El personal del CGTCH muestra un sincero interés en resolver su problema? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
02	¿El personal del CGTCH brinda sus servicios en el horario programado? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
03	¿El personal del CGTCH brinda un servicio rápido y oportuno de acuerdo a sus exigencias? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
04	¿Ante una queja que usted presenta, el personal del CGTCH le toma la debida importancia? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
05	¿El personal del CGTCH le inspira confianza y credibilidad? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
06	¿Considera que el personal del CGTCH muestra una buena disposición para atenderlo? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
07	¿El personal del CGTCH muestra un trato respetuoso y agradable hacia usted? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
08	¿El personal del CGTCH entiende las necesidades específicas de su problema? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()
09	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por el CGTCH para la atención? Escala de Likert	A() SUGERENCIAS:	D ()

1 0	¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente? Escala de Likert	A()	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A()	D ():
6 COMENTARIOS GENERALES			
7 OBSERVACIONES			



Juez Experto

Colegiatura N°.....

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	Mirko Merino Núñez	
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración de la Educación
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20
	CARGO	Docente de la EAP de administración
Título de la Investigación: <i>Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo</i>		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Humberto Uriarte Olazabal
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	

5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria. 	
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

01	¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
02	¿Considera que el ambiente de trabajo es agradable y permite que las actividades se desarrollen cómodamente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
03	¿Considera que tiene autonomía para tomar decisiones en las tareas asignadas? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Considera que existe comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Considera que la organización realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Considera que existe unión y apoyo entre los compañeros de trabajo para las diferentes actividades laborales? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

07	¿Ud, ha recibido apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera que su jefe se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Considera que los directivos toman en cuenta su participación en las decisiones que se toman para la organización? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Considera Ud., Ha recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera que su jefe lo motiva y alienta para que puedan desempeñarse eficientemente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Considera que la organización brinda todas las herramientas necesarias para que los colaboradores desarrollen sus actividades sin ningún problema? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

	Escala de Likert	
13	¿Considera que la organización reconoce su esfuerzo que usted realiza diariamente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		



Juez Experto
Dr. Mirko Merino Núñez
DNI: 16716799

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

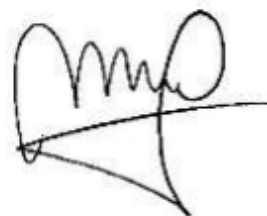
1. NOMBRE DEL JUEZ		Mirko Merino Núñez
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración de la Educación
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente de la EAP de administración
Título de la Investigación: <i>Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo</i>		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Juan Humberto Uriarte Olazabal
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	

5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación del clima organizacional y la calidad de servicio en el centro de gestión tributaria de Chiclayo 2020. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el nivel de clima organizacional que existe en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Analizar el nivel de calidad de servicio que brinda el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo 2020. ✓ Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria. 	
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

01	¿El personal del CGTCH muestra un sincero interés en resolver su problema? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
02	¿El personal del CGTCH brinda sus servicios en el horario programado? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
03	¿El personal del CGTCH brinda un servicio rápido y oportuno de acuerdo a sus exigencias? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Ante una queja que usted presenta, el personal del CGTCH le toma la debida importancia? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
05	¿El personal del CGTCH le inspira confianza y credibilidad? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Considera que el personal del CGTCH muestra una buena disposición para atenderlo? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:

07	¿El personal del CGTCH muestra un trato respetuoso y agradable hacia usted? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
08	¿El personal del CGTCH entiende las necesidades específicas de su problema? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Está usted conforme con la infraestructura y equipos empleados por el CGTCH para la atención? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
10	¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente? Escala de Likert	A(X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X) D ():
6 COMENTARIOS GENERALES		

7 OBSERVACIONES



Juez Experto
Dr. Mirko Merino Núñez
DNI: 16716799

ANEXO 5

Carta de aceptación para desarrollar el informe de investigación de la institución

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chiclayo, 29 de julio de 2020

Señor (a):

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza

Directora de EAP de Administración de la Universidad Señor de Sipán

Atención: *Oficina de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán*

Asunto: *Aceptación para recolectar, utilizar información y todo tipo de actividad académica para el desarrollo del proyecto de tesis.*

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo – CGTCH, con su representante legal Roque Walter Tejada Olivera, ubicada en la dirección Av. Balta N° 820 – Chiclayo, asimismo indicar que estamos prestos a colaborar y brindar las herramientas necesarias para que el alumno **Juan Humberto Uriarte Olazabal**, estudiante de la Carrera Profesional de Administración pueda realizar la elaboración y desarrollo de su investigación titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO-2020"** en la entidad que dirijo, en horarios que nos permita tener la disponibilidad del tiempo y la tranquilidad del caso.

Agradezco la invitación y nuevamente reitero mi compromiso para poder apoyar en esta noble y justa causa, y así poder tener mayor información actualizada de nuestra realidad referente al **clima organizacional y su relación con la calidad de servicio brindada por el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo.**

Atentamente,


Lc. Roque W. Tejada Olivera
GERENTE GENERAL

ANEXO 6

Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0803-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0288-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular, sección "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0803-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- JUAN CARLOS EMILIO SALAZAR ZEVALLOS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- DIANA MAGNOLIA NIÑO FLORES	RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN CENTROS DE ATENCIÓN DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SANTAMARIA RAMIREZ ANGY YASMIN	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- JHON DEYVI TICONA CHOQUE	RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID-19 DE LOS HOTELES DE HUARAZ - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- JHOJAN ALEXIS PAREDES CAMPOS	ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING PARA EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DEL RESTAURANTE MAR Y LOCHES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CESAR OMAR NUÑEZ DIAZ	MARKETING EXPERIENCIAL PARA FIDELIZAR AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE BRAZA CLUB, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- ALLISON GUIANCARLO CASTRO BERNAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN EL TERMINAL PESQUERO ECOMPHISA, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- JUAN HUMBERTO URIARTE OLAZABAL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- KARIN MERLY PERALTA CAMPOS	ANÁLISIS DEL ENTORNO DE MARKETING PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TE PROYECTA CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- LENNON ALBERTO SILVA RIVERA	PRODUCTIVIDAD Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ENRIQUE NUÑEZ JIMENEZ	RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- ALEXIS JAMPIER ESCOBAR EGUSQUIZA	CAUIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- JOSÉ FERNANDO SECLEN ROQUE	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DELIVVE EN EL DISTRITO DE MOTUPE. LAMBAYEQUE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- ENRIQUE ISRAEL FELIX CESPEDES OLIDEN - EMELINA CENTURION HOYOS	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALOKTECH CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ANEXO 7

T1 – Autorización del autor

US | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 12 de Julio del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Juan Humberto Uriarte Olazabal con DNI 46976520

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
"Clima Organizacional y su relación con la calidad de servicio en el Centro de Gestión Tributaria Chiclayo 2020"

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Uriarte Olazabal Juan Humberto</u>	<u>46976520</u>	<u>Uriarte</u>

ANEXO 8

Fotos de aplicación de encuestas



CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

***Obligatorio**

¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios? *

Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo
Aaron, Ana, Andres, Carlos, EMANUEL, Emil, Gean, Gina, Grecia, Javier, José, Kassandra, Patricia, Samuel, SELENE, Sheila, Tapia, Thali...

Habla juan 3:40 p. m.

Javier CGT
Envíame tu encuesta amio 3:40 p. m.

Grecia Panta CGT
Estamos para aportar Juan 👍 3:42 p. m.

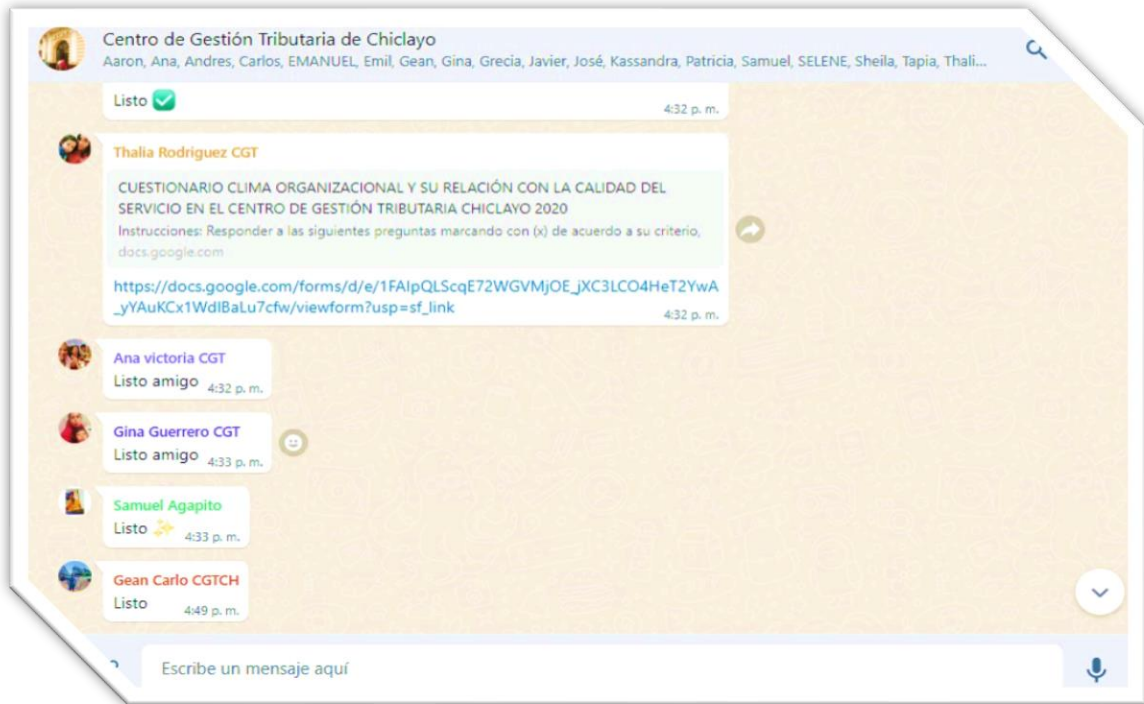
Añadiste a Samuel Agapito, Gean Carlo CGTCH, Patricia Deza CGTCH, Carlos CGTCH, Andres, Jesus Galan, José Tineo, Valeria, Jorge Luis Bonilla, Kassandra U. Campos CGTCH, Margot Galves CGTCH, Tapia, y Aaron jPN Canesa.

Muy Buenas Tardes. Porfavor les envio este cuestionario para que apoyen resolviendo, no les tomará mucho tiempo y es para afines academicos. Muchas Gracias 🙏🙏🙏🙏🙏🙏 3:47 p. m. ✓

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020
Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio.
docs.google.com

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqE72WGVMjOE_jXC3LCO4HeT2YwA_yYAUKCx1WdlBaLu7cfw/viewform?usp=sf_link 3:48 p. m. ✓

👍 2



ANEXO 9

Reporte de similitud turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CH

AUTOR

Juan Humberto Uriarte Olazabal

RECuento DE PALABRAS

13110 Words

RECuento DE CARACTERES

70813 Characters

RECuento DE PÁGINAS

52 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

194.1KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 24, 2022 5:37 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 24, 2022 5:38 PM GMT-5

● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO 10

Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0803-FACEM-USS-2020, presentado por el Bachiller, Juan Humberto Uriarte Olazabal, con su tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de noviembre de 2022.



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.