



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

**Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro  
Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Davila Sanchez Anali**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6600-0578>**

**Bach. Gastulo Regalado Norvil Ricardo**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3283-7713>**

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onésimo**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2024**

# TESIS

## Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Firma

Presidente (a) Dr. García Yovera Abraham José  
Firma

Secretario (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angelica  
Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Firma



Universidad  
Señor de Sipán

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, como **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 calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023**

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 auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<b>Dávila Sánchez Anali</b>	<b>DNI: 71658548</b>	 <b>FIRMA</b>
<b>Gastulo Regalado Norvil Ricardo</b>	<b>DNI: 47137981</b>	 <b>FIRMA</b>

Pimentel, 19 de abril de 2024

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme guiado cada uno de mis pasos, dándome salud y sabiduría.

A mis padres Genel Dávila y Queyla Sánchez, que día a día fueron mi soporte para no rendirme en el camino, por siempre enseñarme la lucha constante para obtener un triunfo.

A mis hermanos y familiares quienes me animaron para seguir luchando por mis objetivos.

*Bach. Dávila Sánchez Analí*

A Dios puesto que nos brinda paciencia, sabiduría y Amor. Nos ayuda en momentos más difíciles brindándonos fortalezas y valores no solo en trabajo de grupo si no como personas.

A la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN por encomendarnos realizar la presente tesis que demuestra nuestra intelectual capacidad como persona.

A mis padres puesto que me brindaron apoyo y fortaleza en el desarrollo de la tesis, ayudándonos a culminar dichosamente lo encomendado.

*Bach. Gastulo Regalado Norvil Ricardo*

## **Agradecimiento**

A Dios en primer lugar por permitirnos culminar la tesis y otorgarnos la bendición de seguir viviendo.

A mis docentes que nos han brindado su enseñanza durante estos 5 años de las cuales aprendimos muchas cosas

Al Dr. Mirko Merino y a la Dra. Yanet Cubas, por las enseñanzas y los ánimos que nos brindaron durante el ciclo.

A José Elmer Incio Chavesta, por transmitirnos esos ánimos de lucha y acompañarnos con sus conocimientos durante la elaboración de nuestra tesis.

*Bach. Dávila Sánchez Analí*

*Bach. Gastulo Regalado Norvil Ricardo*

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática. ....	11
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.3. Hipótesis .....	16
1.4. Objetivos .....	16
1.5. Teorías relacionadas al tema. ....	17
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	23
2.2. Variables, Operacionalización. ....	24
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección. ....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ..	27
2.5. Procedimiento de análisis de datos. ....	29
2.6. Aspectos éticos .....	30
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
3.1. Resultados .....	31
3.2. Discusión.....	39
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
4.1. Conclusiones.....	46
4.2. Recomendaciones.....	48
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS.....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización variable Clima organizacional .....	25
Tabla 2 Operacionalización variable Calidad de servicio .....	26
Tabla 3 Validación de expertos.....	28
Tabla 4 Prueba de confiabilidad de Clima organizacional .....	29
Tabla 5 Prueba de confiabilidad de calidad de servicio.....	29
Tabla 6 Nivel de clima organizacional.....	31
Tabla 7 Nivel de calidad de servicio.....	32
Tabla 8 Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Empatía.....	33
Tabla 9 Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Fiabilidad.....	34
Tabla 10 Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Seguridad.....	35
Tabla 11 Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Capacidad de respuesta.....	36
Tabla 12 Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Elementos tangibles. ....	37
Tabla 13 Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Calidad de servicio. ....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de clima organizacional.....	31
Figura 2 Nivel de calidad de servicio.....	32

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, para el cual se empleó una investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental – transversal, con una población de 30 colaboradores del Tambo, a quienes se encuestó y se obtuvo como resultados que el clima organizacional se encuentra en un nivel óptimo con el 66,7% y deficiente con el 3,3%, demostrando que existe una buena autorrealización, se involucra a todo el personal para el éxito de la organización y la calidad de servicio se encuentra en un nivel óptimo con el 73,3% y deficiente con el 3,3%, demostrando que existe una buena empatía entre los colaboradores hacia los clientes; logrando concluir que mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,647\*\* entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena calidad de servicio. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna general con un sig.  $0.000 < 0.05$ .

**Palabras clave:** Empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles.

## ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine how the organizational climate is related to the quality of service in the Centro Turístico el Tambo E.I.R.R. L, Chiclayo - 2023, for which an applied research was used, with a quantitative approach, correlational type, with a non-experimental - transversal design, with a population of 30 Tambo collaborators, who were surveyed and the results obtained were that the organizational climate is at an optimal level with 66, 7% and deficient with 3.3%, showing that there is a good self-realization, all the staff is involved for the success of the organization and the quality of service is at an optimal level with 73.3% and deficient with 3.3%, showing that there is a good empathy among employees towards customers; It was possible to conclude that by means of Spearman's Rho coefficient, a highly significant and positive relationship of 0.647\*\* was found between the organizational climate and the quality of service in the Tambo tourist center, which showed that the better the organizational climate strategies, the better the quality of service. On the other hand, the general alternative hypothesis was accepted with a sig.  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Empathy, safety, responsiveness, reliability, tangible elements.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Al realizar un análisis del ámbito internacional se encontró que, en China, las empresas muestran deficiencias en el clima organizacional, esto se debe a que los sistemas nuevos para planificar los recursos empresariales afectan el trabajo en equipo, la claridad de roles, en la calidad de servicio ofrecido a los clientes y aprendizaje laboral, por lo que es importante buscar las soluciones necesarias ante estas deficiencias a través de un plan de capacitación en trabajo en equipo y apoyo positivo en el servicio de calidad (Akroong et al., 2022).

Del mismo modo, se puede encontrar que en empresas noruegas existen falencias respecto al clima organizacional, debido a que existen trabajos individualistas, poco trabajo en equipo y ambiente físico poco aceptable, siendo vital que las empresas tomen acciones de solución inmediata ante estas situaciones con la finalidad de que los clientes se satisfagan con la calidad del servicio, considerando oportuno implementar talleres de integración para que exista sinergia entre ellos (Slåtten y Lien, 2022).

Similar situación se dio en Cuba, existen problemas dentro de las empresas que afectan el clima de sus colaboradores, esto se da porque los procesos no se encuentran bien establecidos, generando una desinformación entre ellos, sumado a ello los accidentes en el trabajo y bajo desempeño del personal, ante ello se deben brindar soluciones con rapidez, porque si la empresa quiere lograr sus objetivos y brindar una buena imagen, se recomienda un sistema organizacional en el cual se especifiquen los procesos a realizar y con ello perfeccionar el servicio al cliente (Botello et al., 2021).

En Ecuador, las empresas muestran ciertas características en su entorno laboral que son perjudiciales en la calidad del servicio que ofrecen, esto es producto de un mal ambiente laboral, área laboral poco adecuada y pocos recursos de trabajo, por lo que, es necesario solucionar estos problemas con el objetivo de que los trabajadores sean

más productivos y puedan brindar una excelente calidad de servicio (Vera y Suárez, 2018).

También, se evidenció, que en las empresas paraguayas hay falencias respecto a la calidad de servicio que brindan al cliente, esto es producto de pocos recursos brindados a los colaboradores, falta de capacitaciones y poco compromiso de la empresa, por lo tanto, se exige solucionar estos problemas cuanto antes para que el personal sienta que la organización está enfocada en mejorar progresivamente y generar en ellos un sentimiento de pertenencia (Fernández, 2020).

En España, La Organización Mundial de la Salud (OMS) del paciente reconoce la seguridad como un marco de su estrategia para brindar mejora a la calidad de servicios de salud a un contexto global. No obstante, aún tiene iniciativas que no serán sistematizadas e integradas, es por ello, que la finalidad del artículo es aumentar la confiabilidad de las organizaciones de salud para de esta manera disminuir radicalmente los casos de accidentes o atropellos (Torres et al., 2022).

Con el análisis del contexto nacional, se pudo determinar que, en Perú, se muestran deficiencias en el clima organizacional para las empresas prestadoras de servicio, esto es consecuencia de una falta de involucramiento laboral, mala comunicación y falta de monitoreo de actividades, de esa manera, las empresas no llegaran a cumplir sus objetivos, siendo necesario poner énfasis en las falencias y con ello mejorar la satisfacción laboral (Dávila et al., 2021).

En Trujillo, se pudo evidenciar la existencia de un clima organizacional bajo en un centro de salud, esto se da causa de una falta de reconocimiento laboral, falta de equidad, falta de innovación y poco trabajo en equipo; por lo tanto, es necesario prestar mayor atención a esto, problemas para que las organizaciones incurran en nuevas estrategias se ayuden a mantener un excelente clima organizacional (Arteaga, 2020).

Asimismo, en instituciones educativas de Lima, se encontró que el clima organizacional es uno de los factores importante para que logre el éxito una organización; sin embargo, en algunas instituciones del Perú se ve reflejado un ambiente organizacional bajo, pues los individuos no están actos para los desafíos, y, por lo tanto, sus decisiones son deficientes, por otro lado, se evidencia que sus relaciones interpersonales son de nivel bajo, aunque las autoridades demuestren compromiso, honestidad, el clima organizacional influye de manera negativa en la institución por las deficiencias mencionadas (Chuquiwanca et al., 2022).

En Huánuco, se encontraron que en un centro de salud existen problemas respecto a la calidad del servicio que ofrecen al cliente, esto se da porque la principal deficiencia es la seguridad y la empatía, por lo tanto, se debe dar solución a estos problemas para que las organizaciones brinden una buena imagen, se considera importante la ejecución de estrategias de atención al cliente para poder brindar un servicio de calidad óptimo (Soto et al., 2022).

En una institución pública prestadora de servicio de Lima, se pudo evidenciar deficiencias pertenecientes en la calidad de servicio, con eso se identificaron que los colaboradores no se encuentran motivados con su trabajo y el trato por parte de sus jefes es considerado poco adecuado; por ello, se necesita que las organizaciones mejoren esos aspectos, reconozcan a su personal y sientan que están comprometidos con la organización, además, se considera necesaria la implementación de un sistema de procesos de la administración del personal y de esa manera tomar decisiones sobre ello (LLanos y Alcoser, 2020).

De la misma manera, en empresas de rubros similares se pudo determinar que existe un bajo clima organizacional, esto es debido a que existen conflictos entre compañeros, falta de cooperación, poca toma de decisiones y falta de liderazgo, consecuentemente, siendo necesario que las organizaciones intervenga para mejorar esta situación con la finalidad que los trabajadores sean más empáticos y brinden un

mejor servicio de calidad, además, se necesitan técnicas organizacionales que mejorar la convivencia entre trabajadores, con la finalidad de mejorar constantemente y brindar una mejor atención al cliente (Fernández et al., 2019).

Analizando el contexto local, en el Centro Turístico el Tambo, es una empresa ubicada en Chiclayo, con alta experiencia y consolidada en el mercado empresarial, sin embargo, presenta deficiencias en su clima organizacional, haciendo que su personal no brinde una buena calidad de servicio, es decir, cuando los clientes que frecuentemente contratan los servicios, en ocasiones se ven frustrados al no ser atendidos de manera empática, eficiente y cortés, sumado a ello, la demora en atender a los clientes es muy evidente. Lo que significa que el personal no está siendo direccionado de manera correcta, por lo que el ambiente no es del todo favorable para el desarrollo de sus actividades.

Por otro lado, se pudo identificar que los trabajadores no se sienten autorrealizados, ya que sienten que la empresa no siempre les brinda oportunidades de crecimiento y de desarrollo personal, asimismo, pocas veces se involucra al personal en todas las actividades de la empresa, por ende, ellos no demuestran compromiso y su calidad de vida laboral es baja. Del mismo modo, la supervisión es baja debido a que no se tiene un formato de evaluación de personal que les ayude a evaluarlos y prepararlos para el desarrollo de sus actividades, sumado a ello, las condiciones laborales son deficientes, ya que, no siempre se cuenta con los recursos y tecnología para desarrollar sus actividades.

De seguir están falencias dentro de la empresa, el personal va a seguir percibiendo un mal clima organizacional y con ello va a traer como consecuencias que no brinden un servicio de calidad, por lo tanto, la empresa va a perder lugar en el mercado. En consecuencia, para controlar este pronóstico con la presente investigación se pretende generar estrategias de clima organizacional con el propósito de mejorar la calidad de servicio en los clientes en el Centro Turístico el Tambo

Sobre la base de lo anterior, Bernal (2010) define que una investigación se justifica de forma teórica, práctica, y finalmente metodológica; por ende, la presente investigación se justifica:

Teóricamente, debido a que para la recolección de información teórica se tendrá en cuenta a diversos autores, haciendo una búsqueda de información exhaustiva, en diversas bases de datos, artículos y libros, para conocer más a fondo las variables, clima organizacional y calidad de servicio, logrando dimensionar de acuerdo con los objetivos de estudio.

Prácticamente, ya que los datos que se obtendrán en el presente estudio serán de vital ayuda para la empresa de estudio, ayudando al gerente general a que conocer cuáles son las deficiencias encontradas en la variable clima organizacional y variable calidad de servicio y de esa manera se puedan diseñar estrategias de mejora, por otro lado, se justifica de manera práctica, debido a que la investigación será de ayuda para otros investigadores sobre las mismas o similares variables de estudio, sirviendo como trabajo previo.

Metodológicamente, porque para la recolección de datos se empleará un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, teniendo en cuenta que se empleará como instrumento un cuestionario con su respectiva técnica, una encuesta, la misma que será aplicada a los sujetos de estudio, siendo considerados a los colaboradores en el Centro Turístico el Tambo

## **1.2. Formulación del Problema.**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?

### **1.3. Hipótesis**

H1: El clima organizacional si se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

H0: El clima organizacional no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

Analizar el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

Identificar la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

Identificar la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

Identificar la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

Identificar la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

Identificar es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L Chiclayo - 2023.

## **1.5. Teorías relacionadas al tema.**

### **1.5.1. Clima organizacional**

McGregor en 1960 dio a conocer su teoría X y Y, en la que se basó en dos tipos de líderes, el "X" como aquellos que creen que sus colaboradores son ociosos y necesitan ser controlados, para así mejorar su crecimiento y productividad laboral, es decir, el teorista consideraba que sus subordinados trabajaban por obligación, por ende, necesitaban ser castigados u obligados para que cumplan con sus objetivos y los "Y" como quienes consideran que su personal podía ser responsables y motivados, en otras palabras, pensaba que sus trabajadores consideraban su trabajo como una fuente de satisfacción diaria, por ende, no iban a tener dificultad para lograr los objetivos (Cohen, 2008).

Por su parte, Likert en 1968 dio a conocer su teoría de la organización participativa, en la que señaló que una empresa participativa, es donde todos los integrantes pueden tomar decisiones, presentar un buen clima organizacional y ser

productivos; lo que significó que el comportamiento asumido por el personal dependía directamente de las condiciones de una organización, teniendo en cuenta los parámetros ligados a la estructura, tecnología y contexto de la empresa (Vargas, 2022).

Por otro lado, Schein en 1985 dio a conocer su teoría de la cultura organizacional, basado en una fuerza que incide en el comportamiento de los subordinados y puede ser negativa o positiva para el clima organizacional, además la consideraba como el conjunto de creencias que podían compartir los integrantes de una empresa, para realizar de manera eficiente sus actividades y puedan generar un entorno agradable (Gore, 2006)

Analizando, los conceptos de la variable clima organizacional, García et al. (2020) la definen como un grupo de elementos que los empleados perciben para describir y distinguir a una empresa de otra, su estabilidad es relativa en el tiempo, además, interfiere en el comportamiento de los empleados en la empresa.

Uribe (2015) señala que es la calidad o suma de los elementos ambientales captadas o vividas por los integrantes de la empresa que influyen fuertemente en su comportamiento

según Jáuregui y Louffat (2019) es un campo de investigación que examina la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento organizacional con el objetivo de aplicar este conocimiento para mejorar la efectividad en la empresa.

Bordas (2016) afirma que la cultura organizacional se refiere a todos los factores que influyen en la empresa, los valores, comportamiento, principios y creencias forman parte del clima que subyacen en el sistema de gestión de una empresa.

#### **1.5.1.1. Importancia**

Peña (2017) relata que el clima organizacional importante porque permite saber cómo ven los empleados a la organización; ser capaz de identificar las fortalezas o aspectos valiosos de la cultura organizacional e identificar por qué se sienten

insatisfechos, además, busca las incidencias en el desarrollo de actitudes negativas hacia la empresa.

### **1.5.1.2. Dimensiones**

#### **Autorrealización**

Todo colaborador posee una apreciación que se relaciona con aquellas posibilidades que le ofrece su centro para el labora que permita tener mejores oportunidades de desarrollo a nivel personal como profesional, (Jáuregui y Louffat, 2019). manteniéndose así una perspectiva a futuro, de tal forma que permita que todo colaborador pueda alcanzar un nivel de realización y sienta que la empresa le brinda reconocimiento por su buen trabajo (García et al.,2020)

#### **Involucramiento laboral**

Está relacionada con que los colaboradores se sientan identificados con los propios valores de la empresa y se muestren comprometidos para que cumplan con sus funciones (Jáuregui y Louffat, 2019). Asimismo, brinden aportes para el desarrollo de los objetivos y metas, con la finalidad de que su grado de desempeño aumente cada día y tenga una buena calidad de vida laboral (García et al.,2020).

#### **Supervisión**

Consideradas como las actividades preparadas que tienen como finalidad orientar al buen trabajo, pero a la vez evaluar al personal durante su jornada laboral (Jáuregui y Louffat, 2019). Por lo que, resulta ser un proceso sistemático que permite conseguir información, para identificar, analizar y poder registrar distintas actividades que puedan estar realizándose en un área determinada (García et al.,2020).

## **Comunicación**

Relacionado con el nivel de claridad, precisión, coherencia y fluidez de toda la información relacionada con el buen funcionamiento de una organización, donde puedan interactuar tanto los clientes como a los usuarios (Jáuregui y Louffat, 2019).

**Condiciones laborales:** se hace referencia a la cooperación que tienen los trabajadores con relación a diversos elementos que forman parte de la organización donde laboran, tales como recursos económicos, materiales, psicosociales, etc. y el buen uso de la tecnología (Jáuregui y Louffat, 2019). Los mismos que son indispensables para el cumplimiento de cada una de las tareas a realizarse (García et al.,2020).

### **1.5.2. Calidad de servicio**

De acuerdo con las teorías relacionadas al tema, se encuentra el modelo Servqual publicado en 1988, propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, cuyo propósito era medir la calidad de los servicios basado en cinco dimensiones tales como elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad; y de esa manera conocer las expectativas de cada cliente y como aprecian los servicios (Matsumoto, 2014).

Por otro lado, Grönroos dio a conocer el modelo basado en proceso, publicado en 1984, en el que dio a conocer que los servicios necesitan de un proceso completo y que la calidad va a depender de la gestión que se realice en cada uno de los procesos. El teorista da a conocer tres dimensiones basados en la imagen corporativa, calidad funcional (Cómo se da) y calidad técnica (qué se da) (Duque, 2005).

Además, Oliver en 1994 dio a conocer el modelo basado en el valor, donde mostró que la calidad de servicio va a depender de la propuesta de valor que brinda la empresa, en otras palabras, de lo que el cliente percibe cuando recibe un servicio. Este

teorista baso su modelo en tres componentes, tales como las características, el ambiente y la entrega del servicio (Serrano y López, 2007)

De la misma manera, basándose en los conceptos de la variable, Blanco y Ángel (2019) lo define como una forma desarrollada y practicada por la empresa para que se interprete las expectativas y necesidades de los consumidores y con ello ofrecerles un servicio adecuado, accesible, comprensible, útil, oportuno y confiable aún en situaciones inesperadas o ante errores.

Arenal (2022) afirma que representa una herramienta estratégica que se puede utilizar para brindar a los consumidores un valor agregado en comparación con las ofertas de la competencia y para obtener información sobre las diferencias en la oferta global de la organización.

#### **1.5.2.1. Importancia**

Carro y Gonzales (2012) afirman que la calidad es importante para una empresa, debido a que ayuda en los costos y cuota del mercado; la mejora de calidad aumenta la cuota de mercado y ahorran costes porque se reducen los defectos, las reparaciones y las garantías de devolución. Asimismo, en el prestigio de la empresa, la calidad es creada por las percepciones de los consumidores de acuerdo con los nuevos servicios que la empresa ofrezca, las prácticas de recursos humanos y las relaciones con los proveedores.

También en la responsabilidad por los servicios, las empresas que generan y diseñan servicios con defectos pueden ser responsables de los daños resultantes de su aplicación. Esto conduce a honorarios legales elevados, indemnizaciones o daños costosos y publicidad que genere el fracaso de la empresa. Y por último aportan en las implicaciones internacionales: En esta era de globalización, la calidad es un tema de interés internacional. Tanto para la empresa como para el país.

En una economía global efectivamente competitiva, los productos deben cumplir los estándares de calidad y precio (Arenal, 2022).

### **1.5.2.2. Dimensiones**

**Empatía,** La organización tiene que mostrar interés y un nivel de orientación del personal de manera individual hacia los usuarios, para que puedan agrupar ciertos criterios iniciales para tener acceso, se comuniquen y comprendan a los usuarios (Martin y Díaz, 2016).

**Fiabilidad,** considerada como las destrezas para que se establezcan los servicios de forma correcta, fiable y cuidadosa, donde el personal demuestre ser responsable, pueda solucionar los problemas de la mejor forma y sea puntual al momento de ofrecer y entregar los servicios (Martin y Díaz, 2016).

**Seguridad,** Aquí el personal debe tener conocimientos y habilidades que logren transmitir amabilidad y confianza a los usuarios, pudiendo agruparlos en la cortesía y profesionalismo que demuestran (Martin y Díaz, 2016).

**Capacidad de respuesta,** hace referencia a aquella habilidad que permite que se brinde tener una comunicación efectiva en el momento oportuno con el cliente, atendiéndolo de manera rápida y siempre mostrando disponibilidad ante alguna inquietud (Martin y Díaz, 2016).

**Elementos tangibles,** está relacionado con aquellos aspectos físicos como, por ejemplo: instalaciones, equipos, materiales de comunicación, etc. (Martin y Díaz, 2016).

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

La investigación aplicada posee como finalidad brindar conocimientos, los cuales dan solución a problemas de índole social, es decir, los saberes previos ejecutados en la investigación otorgarán bases de solución a problemas observados en instituciones (Arias y Covinos, 2021), es por ello, que la presente investigación será aplicada, porque brindará bases teóricas y conocimientos para desarrollar estrategias de solución en la empresa El Tambo.

El enfoque cuantitativo se genera por un conjunto de procesos numéricos a través de encuestas que se utilizan para la recolección de información de forma objetiva, con el propósito de determinar los comportamientos de los individuos presentes en el estudio (Bernal, 2010), debido a ello, la presente investigación será desarrollada a través del enfoque cuantitativo, ya que se recolectara datos estadísticos para dar respuesta a las preguntas determinadas relacionadas al clima organizacional y la calidad de servicio.

En cuanto al diseño de investigación, es de tipo descriptiva - correlacional, por el hecho de que consiste en describir la relación, comportamientos, asociación, influencia comprendida entre ambas variables de estudio, a través de coeficientes de correlación (Iglesias, 2021), la presente investigación se desarrollará con el tipo descriptivo y correlacional, con la finalidad de describir las variables de estudio para luego identificar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la empresa de estudio.

El diseño no experimental, sucede cuando en una investigación no altera información o datos encontrados de la variable de estudio, es decir, se observan los hechos, más no se manipula o se cambia datos de información (Méndez, 2020), es por ello, que la investigación será no experimental, debido a que solo se observará los sucesos y no se manipulará variables.

El corte transeccional o también considerado como transversal, tiende a realizar la observación y el registro de información en un tiempo único (Gupta, 2022). Por lo

tanto, el presente estudio será de corte transeccional, ya que, los datos serán recolectados en un momento único de tiempo.

## **2.2. Variables, Operacionalización.**

### **2.2.1. Variables**

**Clima organizacional:** García et al. (2020) definen el clima organizacional como un conjunto de elementos que los empleados perciben para describir y distinguir a una empresa de otra, su estabilidad es relativa en el tiempo, además, interfiere en el comportamiento de los empleados en la empresa

**Calidad de servicio:** Blanco y Ángel (2019) lo define como una forma desarrollada y practicada por la empresa para que se interprete las expectativas y necesidades de los consumidores y con ello ofrecerles un servicio adecuado, accesible, comprensible, útil, oportuno y confiable aún en situaciones inesperadas o ante errores.

## 2.2.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización variable Clima organizacional*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Clima organizacional	García et al. (2020) definen el clima organizacional como un conjunto de elementos que los empleados perciben para describir y distinguir a una empresa de otra, su estabilidad es relativa en el tiempo, además, interfiere en el comportamiento de los empleados en la empresa	Para analizar y medir la variable se ha utilizado 5 dimensiones, identificado 12 indicadores y como instrumento se utilizó el cuestionario constituido por 15 preguntas y será aplicado a 50 trabajadores	Autorrealización	Oportunidades	1	Cuestionario	Bajo Medio Alto	Categoría	Ordinal
			Desarrollo personal	2					
				Reconocimiento	3				
			Compromiso	4; 5					
				Calidad de vida laboral	6				
			Evaluación	7					
				Preparación	8; 9				
			Información	10					
				Interacción	11; 12				
			Cooperación	13					
Recursos	14								
Tecnología	15								

**Tabla 2**  
Operacionalización variable Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad de servicio	Blanco y Ángel (2019) lo define como una forma desarrollada y practicada por la empresa para que se interprete las expectativas y necesidades de los consumidores y con ello ofrecerles un servicio adecuado, accesible, comprensible, útil, oportuno y confiable aún en situaciones inesperadas o ante errores.	Para analizar y medir la variable se ha utilizado 5 dimensiones, identificado 12 indicadores y como instrumento se utilizó el cuestionario constituido por 20 preguntas y será aplicado a 50 trabajadores	Empatía	Orientación del personal	16; 17; 18	Cuestionario	Bajo	Categórica	Ordinal
				Responsable	19; 20				
			Fiabilidad	Solución de problemas	21				
				Puntual	22				
				Confianza	23				
			Seguridad	Amabilidad	24				
				conocimientos	25; 26; 27				
				Comunicación	28; 29				
				Rapidez	30				
				Disponibilidad	31				
	Equipos	32; 33							
	Instalaciones	34;35							

### **2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.**

**Población**, es constituido por todas las personas, elementos, los cuales poseen características semejantes y son parte del estudio o de la investigación (Laura, 2016). Por ende, la población que se tomará en cuenta para el presente estudio está conformada por 30 colaboradores del Tambo, datos obtenidos de acuerdo con la planilla de la empresa de estudio.

**Muestra**, está formada, por una parte, de la población, en la cual los sujetos o elementos serán estudiados, es decir, la muestra es un subconjunto de la población (Arias y Covinos, 2021). Por tal motivo, para la investigación se tendrá en cuenta al total de la población de estudio, al ser una población pequeña y tener acceso a todos los trabajadores.

**Muestreo.** Censal considerado como aquel muestreo donde todos los elementos de estudio son considerados como muestra (Yuni y Urbano, 2020)., por ello, el presente estudio aplico el instrumento a toda la población, siendo 30 colaboradores del El Tambo

**Criterios de inclusión:** Todos los trabajadores que se encuentren laborando en la empresa El Tambo

**Criterios de exclusión:** Aquellos colaboradores que estén de vacaciones o con descanso

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

**Técnica – Encuesta**, es parte un procedimiento investigativo cuantitativo, mediante la cual los investigadores, recolectan datos a través de cuestionarios diseñados previamente (Sucasaire, 2022)

**Instrumento – Cuestionario**, documento formado por un grupo de interrogantes redactadas de manera estructurada, secuenciada, organizada y coherente de acuerdo con lo que se quiere investigar (Gómez y De Sena, 2005).

Con base en ello, la investigación tuvo en cuenta una encuesta como técnica con su respectivo instrumento, un cuestionario el mismo costará de 35 interrogantes, de las cuales 15 estarán enfocadas la variable clima organizacional y 20 en la calidad de servicio, los mismos que seguirán una escala de Likert.

**Validez por juicio de expertos**, ayuda a verificar la credibilidad de un instrumento, mediante la opinión de diversos profesionales con diversa trayectoria en el tema, evidenciándose su valoración y juicio crítico (Hernández, 2021). Es así como, el instrumento de investigación será validado por el juicio de tres expertos que tengan conocimiento sobre las dos variables de estudio.

**Tabla 3**

*Validación de expertos.*

<b>Experto</b>	<b>TA/TD</b>	<b>Total</b>
Dr. García Yovera Abraham José	35/35	1
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan	35/35	1
MBA. Jorge Robinson Villanueva Villacorta	35/35	1
<b>Total</b>		<b>3</b>

**Confiabilidad;** ayuda a medir el grado de fiabilidad que existe en un instrumento para que, al ser aplicado a toda la muestra de estudio, se obtengan los mismos o similares resultados (Bernal, 2010). Para medir la confiabilidad se tendrá en cuenta el alfa de Cronbach, para que de esa manera se pueda conocer cuál es el grado de fiabilidad de los cuestionarios.

**Tabla 4***Prueba de confiabilidad de Clima organizacional*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,867	15

---

*Nota. Programa estadístico SPSS25***Tabla 5***Prueba de confiabilidad de calidad de servicio*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	20

---

*Nota. Programa estadístico SPSS25*

Mediante el estadígrafo SPSS, se realizó un análisis de una prueba piloto de 10 colaboradores, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,867 y 0,809 en base a clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, siendo considerado como altamente fiable para su aplicación a toda la muestra obtenida.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos.**

Primero, para la recolección de datos en la presente investigación se formuló un instrumento con 35 preguntas en escala de Likert del 1 al 5, donde 1 significa nunca, 2 significa casi nunca, 3 significa Algunas veces, 4 significa casi siempre, 5 significa Siempre, el mismo que fue debidamente validado por el juicio de tres expertos con conocimiento en el tema,

Después de que se obtengan los datos, se creará una base de datos en Excel, para ser tratados de manera correcta, para ser exportados al Software SPSS V.25,

logrando conocer su respectiva fiabilidad, y después se realizó la prueba de normalidad para realizar la correlación con el Rho de Spearman, y poder realizar las tablas y gráficos respectivos

## **2.6. Aspectos éticos**

Para Álvarez (2018) los aspectos éticos están basados en los principios de ética siguientes:

**Respeto a las Personas**, los colaboradores del Tambo serán tratados como sujetos autónomos, protegiéndolos, respetando su opinión y elección cuando se les aplique la encuesta, evitando obstruir sus acciones, sin faltarles el respeto.

**Beneficencia**, Se intentará buscar el bienestar de los trabajadores del Tambo, por ende, por ninguna razón se les causará daño alguno, logrando acreditar al máximo los beneficios que se merecen.

**Justicia**, Se tendrá en cuenta a colaboradores del Tambo, por lo tanto, no serán excluidos por sus creencias, género, u orientación religiosa, y al no considerarse personas vulnerables, se va a buscar que todos tengan el derecho de igualdad.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

**Objetivo 1:** Diagnosticar el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

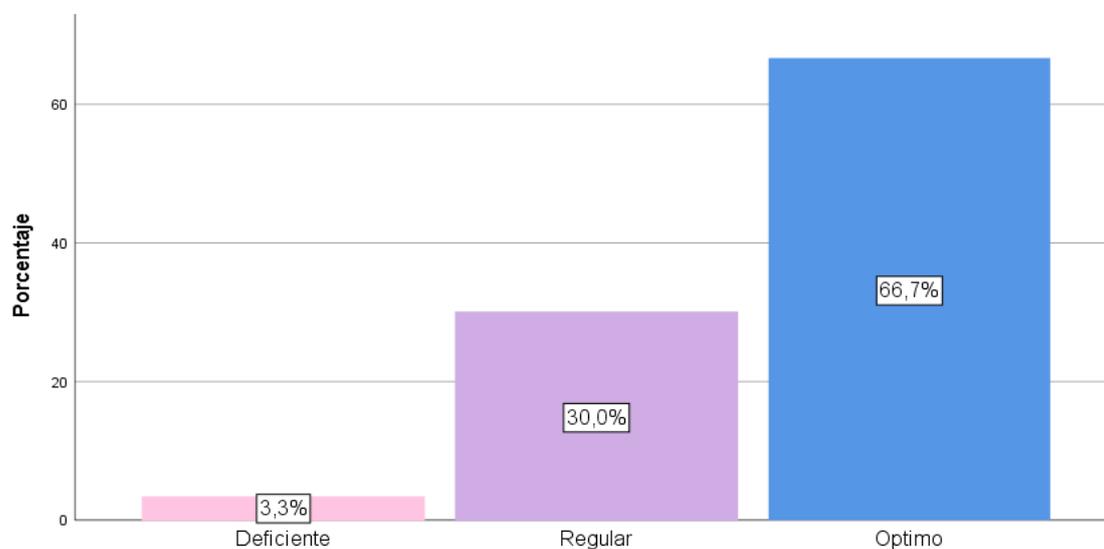
**Tabla 6**

*Nivel de clima organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	3,3
Regular	9	30,0
Optimo	20	66,7
Total	30	100,0

**Figura 1**

*Nivel de clima organizacional*



**Nota:** De acuerdo con la tabla 6 y figura 1, se evidenció que el clima organizacional se encuentra en un nivel óptimo con el 66,7% y deficiente con el 3,3%, demostrando que existe una buena autorrealización, se involucra a todo el personal para el éxito de la organización, se supervisa de manera constante, la comunicación es buena entre los compañeros de trabajo y se les brinda mejores condiciones laborales.

**Objetivo 2:** Analizar el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

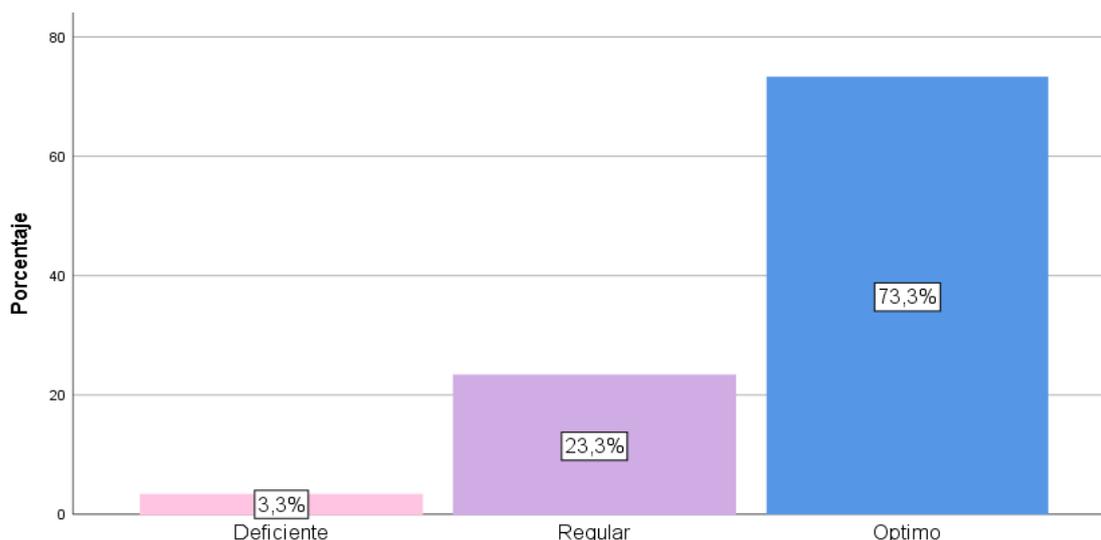
**Tabla 7**

*Nivel de calidad de servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	3,3
Regular	7	23,3
Optimo	22	73,3
Total	30	100,0

**Figura 2**

*Nivel de calidad de servicio*



**Nota:** De acuerdo con la tabla 7 y figura 2, se evidenció que la calidad de servicio se encuentra en un nivel óptimo con el 73,3% y deficiente con el 3,3%, demostrando que existe una buena empatía entre los colaboradores hacia los clientes, asimismo, inspiran confianza cuando atienden sus dudas, la capacidad de respuesta es óptima; por otro lado, los elementos tangibles están en buenas condiciones.

**Objetivo 3:** Identificar la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

**Tabla 8**

*Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Empatía.*

		Empatía			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Clima organizacional	Deficiente	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	0,0%	16,7%	13,3%	30,0%
	Óptimo	0,0%	10,0%	56,7%	66,7%
Total		3,3%	26,7%	70,0%	100,0%
Rho de Spearman					Sig. (bilateral)
0, 597**					0, 001

**Nota:** De acuerdo con la tabla 8, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0, 597\*\* entre el clima organizacional y la empatía en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena empatía. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 1 con un sig. 0.001<0.05, demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 1, donde se afirmó que son óptimas con un 56,7%

**Objetivo 4:** Identificar la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

**Tabla 9**

*Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Fiabilidad.*

		Fiabilidad			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Clima organizacional	Deficiente	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	0,0%	20,0%	10,0%	30,0%
	Óptimo	0,0%	10,0%	56,7%	66,7%
Total		3,3%	30,0%	66,7%	100,0%
Rho de Spearman					Sig. (bilateral)
0,664**					0,000

**Nota:** De acuerdo con la tabla 9, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,664\*\* entre el clima organizacional y la fiabilidad en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena fiabilidad. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 2 con un sig.  $0.000 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 2, donde se afirmó que son óptimas con un 56,7%.

**Objetivo 5:** Identificar la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

**Tabla 10**

*Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Seguridad.*

		Seguridad			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Clima organizacional	Deficiente	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	0,0%	16,7%	13,3%	30,0%
	Óptimo	0,0%	6,7%	60,0%	66,7%
Total		3,3%	23,3%	73,3%	100,0%
Rho de Spearman					Sig. (bilateral)
0, 607**					0, 000

**Nota:** De acuerdo con la tabla 10, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0, 607\*\* entre el clima organizacional y la seguridad en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena seguridad. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 3 con un sig.  $0.000 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 3, donde se afirmó que son óptimas con un 60,0%.

**Objetivo 6:** Identificar la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

**Tabla 11**

*Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Capacidad de respuesta.*

		Capacidad de respuesta			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Clima organizacional	Deficiente	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	0,0%	16,7%	13,3%	30,0%
	Óptimo	0,0%	16,7%	50,0%	66,7%
Total		3,3%	33,3%	63,3%	100,0%
Rho de Spearman					Sig. (bilateral)
0, 592**					0, 001

**Nota:** De acuerdo con la tabla 11, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0, 592\*\* entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena capacidad de respuesta. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 4 con un sig.  $0.001 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 4, donde se afirmó que son óptimas con un 50,0%.

**Objetivo 7:** Identificar es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L Chiclayo - 2023.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Elementos tangibles.*

		Elementos tangibles			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Clima organizacional	Deficiente	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	0,0%	13,3%	16,7%	30,0%
	Óptimo	0,0%	6,7%	60,0%	66,7%
Total		3,3%	20,0%	76,7%	100,0%
Rho de Spearman					Sig. (bilateral)
0,485**					0,007

**Nota:** De acuerdo con la tabla 12, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,485\*\* entre el clima organizacional y los elementos tangibles en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir buenos elementos tangibles. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 4 con un sig.  $0.001 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con los elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 5, donde se afirmó que son óptimas con un 60,0%.

**Objetivo general:** Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

**Tabla 13**

*Tabla cruzada entre Clima organizacional vs. Calidad de servicio.*

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Clima organizacional	Deficiente	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	Regular	0,0%	16,7%	13,3%	30,0%
	Óptimo	0,0%	6,7%	60,0%	66,7%
Total		3,3%	23,3%	73,3%	100,0%
Rho de Spearman					Sig. (bilateral)
0, 647**					0, 000

**Nota:** De acuerdo con la tabla 13, mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0, 647\*\* entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena calidad de servicio. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna general con un sig. 0.000<0.05, demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variables donde se afirmó que las dos variables son óptimas con un 60,0%.

### 3.2. Discusión

De acuerdo con el objetivo general: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023.; mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,647\*\* entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena calidad de servicio. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna general con un sig.  $0.000 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variables donde se afirmó que las dos variables son óptimas con un 60,0%.

Los resultados guardan relación con Garzón (2022) en su estudio realizado en Colombia, obtuvo como resultados que el centro de Camu santa teresita no posee con un modelo de evaluación con respecto al clima organizacional, debido a ello era necesario diseñar el modelo de evaluación para realizar mejoras en el contexto laboral, concluyo de esta manera que la implementación del modelo mejoro el nivel del clima organizacional de la entidad. Asimismo, Rodríguez (2020) en su investigación realizada en Ecuador, encontró que el 33% regularmente se siente identificado con la institución, el 67% posee relaciones interpersonales regularmente, el 66% percibe un nivel bueno de desarrollo educativo, el 67% su satisfacción en regular, asimismo se obtuvo  $p = 0.000 < 0.05$ , indicando que ambas variables guardan relación de forma significativa, concluyendo que el clima organizacional no es tan favorable, por ende la calidad de servicio no llega a la expectativa de los clientes.

Con el primer objetivo específico: Diagnosticar el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023. De acuerdo con García et al. (2020) definen el clima organizacional como un conjunto de elementos que los empleados perciben para describir y distinguir a una empresa de otra, su estabilidad es

relativa en el tiempo, además, interfiere en el comportamiento de los empleados en la empresa; se evidenció que el clima organizacional se encuentra en un nivel óptimo con el 66,7% y deficiente con el 3,3%, demostrando que existe una buena autorrealización, se involucra a todo el personal para el éxito de la organización, se supervisa de manera constante, la comunicación es buena entre los compañeros de trabajo y se les brinda mejores condiciones laborales.

Contrastándose con Massuh (2021) en su investigación realizada en Ecuador quien obtuvo como resultados que, el 44% indican que la atención y calidad de servicio son regulares, el 35% indica que los horarios establecidos no son respetados, el 45% indica que las citas por teléfono tiene varias deficiencias, por lo que, concluyo que la calidad del servicio en el centro es deficiente, y un plan de capacitación mejoraría su nivel de satisfacción en la calidad del servicio.

Con el segundo objetivo específico: Analizar el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023. Por su parte Blanco y Ángel (2019) definen la calidad de servicio como una forma desarrollada y practicada por la empresa para que se interprete las expectativas y necesidades de los consumidores y con ello ofrecerles un servicio adecuado, accesible, comprensible, útil, oportuno y confiable aún en situaciones inesperadas o ante errores. Se evidenció que la calidad de servicio se encuentra en un nivel óptimo con el 73,3% y deficiente con el 3,3%, demostrando que existe una buena empatía entre los colaboradores hacia los clientes, asimismo, inspiran confianza cuando atienden sus dudas, la capacidad de respuesta es óptima; por otro lado, los elementos tangibles están en buenas condiciones.

Los resultados guardan similitud con Reyes (2020) quien en su investigación realizada en Bolivia, logró obtener como resultados que el 50% indicó que la relación con sus colegas de trabajo es regular, el 55% que la comunicación es regular, 56% consideraron de nivel bueno la implementación del intranet en la empresa y el 64% indicó que el clima organizacional es regular, logrando concluir que el clima

organizacional del centro de aviación tuvo deficiencias, por la ineficiencia de la utilización de canales de comunicación, falta de compromiso e identidad con la empresa, insuficientes recursos, por ende la calidad del servicio se ve afectada. Asimismo, Hidalgo et al. (2022) en su trabajo de investigación realizado en Perú “obtuvo como resultados que, el 56% tiene un respeto bajo, el 52% sus relaciones interpersonales son pocas, el 45% la comunicación es escasa, el 60% tiene un compromiso organizacional ineficiente, el 47% no se siente identificado con los objetivos de la entidad, por lo que concluyo que en la empresa no cuenta con un óptimo clima organizacional, necesita refuerzo sus lazos de comunicación, de relaciones interpersonales, como también la calidad de servicio percibida.

Con el tercer objetivo específico: Identificar la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023. Teniendo en cuenta que la organización tiene que mostrar interés y un nivel de orientación del personal de manera individual hacia los usuarios, para que puedan agrupar ciertos criterios iniciales para tener acceso, se comuniquen y comprendan a los usuarios (Martin y Díaz, 2016). Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0, 597\*\* entre el clima organizacional y la empatía en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena empatía. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 1 con un sig.  $0.001 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 1, donde se afirmó que son óptimas con un 56,7%.

Teniendo en cuenta a Reyes (2019) en su investigación realizada en Ecuador quien obtuvo como resultados el 44% percibieron un clima organizacional regular, el 55% se sentía identificado con la entidad de forma regular, el 65% su responsabilidad fue regular, asimismo se encontró un Spearman: .956\*\* y  $p = 0.000$ , indicando que en

ambas variables existe incidencia significativa, concluyendo que el clima organizacional necesita reforzarse, para obtener una calidad de servicio positiva. También a Tamayo y Romero (2019) en su estudio demostró que, el 38% consideraron a la dimensión adaptación en un nivel regular, la dimensión habilidades en un 33%, se puede concluir que, mediante coeficiente de Spearman, el clima organizacional está relacionado directamente con el desempeño de los colaboradores con un  $r = 0.668$  y un sig. Bilateral igual a 0.000.

Con el cuarto objetivo específico: Identificar la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, la fiabilidad, considerada como las destrezas para que se establezcan los servicios de forma correcta, fiable y cuidadosa, donde el personal demuestre ser responsable, pueda solucionar los problemas de la mejor forma y sea puntual al momento de ofrecer y entregar los servicios (Martin y Díaz, 2016). Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0, 664\*\* entre el clima organizacional y la fiabilidad en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena fiabilidad. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 2 con un sig.  $0.000 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 2, donde se afirmó que son óptimas con un 56,7%.

Los resultados se contrastan con Díaz (2022) en su trabajo de investigación realizado en Chiclayo, obtuvo como resultados que, el 41% consideraron al clima organizacional en un nivel medio, de la misma manera la calidad del servicio, llegando a alcanzar un 50%, se pudo concluir que, mediante correlación de Pearson, que el clima está directamente relacionada con la calidad del servicio con un  $r = 0.759$  y un sig. Bilateral igual a 0.000, es decir, si en la empresa se consigue una mejor empatía entre

colaboradores y jefes, la calidad de servicio será más efectiva debido al trabajo en equipo.

Con el quinto objetivo específico: Identificar la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, En la seguridad, Aquí el personal debe tener conocimientos y habilidades que logren transmitir amabilidad y confianza a los usuarios, pudiendo agruparlos en la cortesía y profesionalismo que demuestran (Martin y Díaz, 2016). Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,607\*\* entre el clima organizacional y la seguridad en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena seguridad. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 3 con un sig.  $0.000 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con la seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 3, donde se afirmó que son óptimas con un 60,0%.

Contrastando con Villajuan (2019) en su trabajo de investigación realizado en Arequipa obtuvo como resultados que, el 41% consideraron a la dimensión involucramiento laboral en un nivel regular, por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta en un nivel deficiente, la cual llega a alcanzar un 19% y pudo concluir que, mediante coeficiente de Pearson, el clima organizacional está asociada directamente con la calidad de servicio con un  $r = 0.769$  y un sig. bilateral igual a 0.000. Asimismo, Orahulio (2020) en su trabajo de investigación obtuvo como resultados que, el 88% consideraron al clima organizacional en un nivel aceptable, por otro lado, la calidad de servicio en un nivel medio llegando a alcanzar un 78%, concluyendo mediante coeficiente de Spearman, el clima organizacional posee una asociación positiva y correlacional con la calidad de servicio de los colaboradores con un  $r = 0.409$  y un sig. bilateral igual a 0.000, es decir, si la empresa consigue mejorar la equidad y el apoyo a

sus colaboradores, estos realizarán mejor su trabajo y serán más empáticos al momento de ofrecer el servicio.

Con el sexto objetivo específico: Identificar la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, la capacidad de respuesta hace referencia a aquella habilidad que permite que se brinde tener una comunicación efectiva en el momento oportuno con el cliente, atendiéndolo de manera rápida y siempre mostrando disponibilidad ante alguna inquietud (Martín y Díaz, 2016). Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,592\*\* entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena capacidad de respuesta. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 4 con un sig.  $0.001 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional sí se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 4, donde se afirmó que son óptimas con un 50,0%.

Contrastándose con Auqui y Taype (2022) en su trabajo de investigación realizado en Lima, obtuvo como resultados que el 45% no mantiene adecuada relación interpersonal dentro de sus labores, el 35% no mantiene una comunicación abierta con sus compañeros, el 50% la calidad del servicio de salud es bajo, el 45% no cumplen con el servicio establecido, Asimismo, se obtuvo un  $\rho = 0,409$ , y un  $p < 0.05$  indicando que existe una asociación significativa baja entre ambas variables y pudo concluir que en la entidad posee un clima organizacional bajo y por lo tanto su calidad de servicio se ve afectada.

Y finalmente con el séptimo objetivo específico: Identificar es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L Chiclayo – 2023, donde los elementos tangibles, está relacionado con aquellos aspectos físicos como, por ejemplo: instalaciones, equipos, materiales de comunicación, etc.

(Martin y Díaz, 2016). Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,485\*\* entre el clima organizacional y los elementos tangibles en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir buenos elementos tangibles. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 4 con un sig.  $0.001 < 0.05$ , demostrando que el clima organizacional si se relaciona positivamente con los elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023, asimismo se puede corroborar con el cruce de variable 1 y dimensión 5, donde se afirmó que son óptimas con un 60,0%.

Los resultados guardan relación con Anchay (2021) en su trabajo de investigación, obtuvo como resultados que, el 61% consideraron el clima organizacional en un nivel alto, por otro lado, la calidad de servicio en un nivel medio llegando a alcanzar un 43%, concluyendo mediante un coeficiente de Spearman que el clima organizacional está asociado positivamente con la calidad de servicio de los colaboradores con un  $r = 0.331$  y un sig. bilateral igual a 0.001, es decir, si la institución consigue que sus colaboradores se identifiquen, emplearan mejor su trabajo y mejorará la calidad de servicio. Y Atme y Zambrano (2021) obtuvo como resultados que el 45% no mantiene adecuada relación interpersonal dentro de sus labores, el 35% no mantiene una comunicación abierta con sus compañeros, el 50% la calidad del servicio de salud es bajo, el 45% no cumplen con el servicio establecido, Asimismo, se obtuvo un  $\rho = 0,409$ , y un  $p < 0.05$  indicando que existe una asociación significativa baja entre ambas variables y pudo concluir que en la entidad posee un clima organizacional bajo y por lo tanto su calidad de servicio se ve afectada.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se encontró una relación altamente significativa y positiva de 0,647\*\* entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena calidad de servicio. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna general con un sig.  $0.000 < 0.05$ .

Se diagnosticó que el organizacional en el Centro Turístico el Tambo fue óptima con el 66,7% demostrando que existe una buena autorrealización, se involucra a todo el personal para el éxito de la organización, se supervisa de manera constante, la comunicación es buena entre los compañeros de trabajo y se les brinda mejores condiciones laborales

Se analizó que la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo fue óptima con el 73,3%, evidenciando, que existe una buena empatía entre los colaboradores hacia los clientes, asimismo, inspiran confianza cuando atienden sus dudas, la capacidad de respuesta es óptima; por otro lado, los elementos tangibles están en buenas condiciones.

Se identificó que el clima organizacional tuvo una relación altamente significativa y positiva de 0,597\*\* con la empatía en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena empatía. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 1 con un sig.  $0.001 < 0.05$ .

Se identificó que el clima organizacional tuvo una relación altamente significativa y positiva de 0,664\*\* con la fiabilidad en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena fiabilidad. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 2 con un sig.  $0.000 < 0.05$ .

Se identificó que el clima organizacional tuvo una relación altamente significativa y positiva de 0,607\*\* con la seguridad en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena seguridad. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 3 con un sig.  $0.000 < 0.05$ .

Se identificó que el clima organizacional tuvo una relación altamente significativa y positiva de 0,592\*\* con la capacidad de respuesta en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir una buena capacidad de respuesta. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 4 con un sig.  $0.001 < 0.05$ .

Se identificó que el clima organizacional tuvo una relación altamente significativa y positiva de 0,485\*\* con los elementos tangibles en el centro turístico el Tambo, lo que evidenció que, a mejores estrategias de clima organizacional, podrá existir buenos elementos tangibles. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alterna específica 4 con un sig.  $0.001 < 0.05$ .

## **4.2. Recomendaciones**

Al gerente, diseñar un plan de acción basado en los hallazgos, que aborde aspectos como la comunicación efectiva, el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y el desarrollo profesional de los colaboradores; así como establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) relacionados con la satisfacción del cliente, las quejas o reclamos, y la retención del talento humano, con el propósito de crear un entorno laboral favorable, donde los colaboradores se sientan valorados, motivados y comprometidos con brindar un servicio excepcional, ya que, al mejorar el clima organizacional, se espera como consecuencia, ofrecer una mejor calidad de servicio, lo que a su vez aumentará la satisfacción de los clientes y el éxito del centro turístico.

Al gerente fortalecer y mantener las buenas prácticas existentes, mediante un programa integral de desarrollo organizacional donde se incluyan capacitaciones para potenciar la autorrealización y el compromiso del personal, reforzar los canales de comunicación efectiva, fomentar un liderazgo participativo e implementar un sistema de reconocimiento al desempeño sobresaliente, con la finalidad de preservar los aspectos positivos del clima organizacional y elevar aún más los niveles de satisfacción, motivación y desempeño del personal, lo que repercutirá directamente en la calidad del servicio brindado a los clientes.

Al gerente, diseñar un programa de mejora continua, enfocado en mantener los altos estándares alcanzados y elevarlos aún más, donde se involucre capacitaciones permanentes al personal en temas de atención al cliente, empatía y habilidades interpersonales, asimismo, realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y ejecutar planes de mantenimiento preventivo y renovación de instalaciones según sea necesario, con la finalidad de asegurar una experiencia excepcional para los clientes, superando consistentemente sus expectativas en el Centro Turístico El Tambo.

Al gerente, fortalecer el clima organizacional, mediante capacitaciones en inteligencia emocional, comunicación efectiva y manejo de situaciones desafiantes con clientes, así como, talleres vivenciales sobre empatía, y crear espacios de retroalimentación constante; con la finalidad de potenciar un entorno laboral positivo y motivador, donde los colaboradores se sientan plenamente valorados y comprometidos, lo que se traducirá en una mayor capacidad empática y un servicio de calidad excepcional hacia los clientes del centro turístico.

Al gerente, implementar talleres al personal sobre protocolos, gestión de procesos, atención de solicitudes y resolución de problemas, así como en el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo y coordinación entre compañeros. Asimismo, fomentar un liderazgo basado en el ejemplo, donde los jefes evidencien comportamientos deseados de fiabilidad y compromiso con la excelencia; con la finalidad de crear un entorno laboral propicio para que los colaboradores se sientan motivados, capacitados y empoderados para brindar servicios confiables y cumplir cabalmente con los compromisos adquiridos con los clientes del centro turístico.

Al gerente, capacitar al personal en temas de seguridad laboral, primeros auxilios, protocolos de emergencia y manejo de situaciones de riesgo con clientes, seguidas de planes de acción para controlar los riesgos identificados; fomentando una cultura de reporte abierto de incidentes, con análisis de las causas y lecciones aprendidas; con el propósito de crear un entorno laboral seguro y confiable, donde los colaboradores se sientan respaldados, capacitados y comprometidos con brindar servicios seguros a los clientes, minimizando los riesgos y promoviendo una cultura preventiva de seguridad en todas las instalaciones del centro turístico.

Al gerente, capacitar a los colaboradores en gestión del tiempo, priorización de tareas, resolución de problemas y toma de decisiones rápidas, también, diseñar e implementar procesos estandarizados y optimizados para agilizar la atención a solicitudes y requerimientos de los clientes, así como sistemas de monitoreo y medición

de tiempos de respuesta y fomentar un liderazgo participativo en los equipos de trabajo para tomar acciones oportunas en beneficio del cliente, con el propósito de desarrollar una cultura de servicio ágil y anticipada a las necesidades del cliente, donde los colaboradores se sientan motivados, capacitados y facultados para brindar respuestas oportunas y efectivas, superando consistentemente las expectativas de los clientes del centro turístico.

Al gerente, formar equipos de trabajo, integrados por colaboradores de diferentes áreas, donde cada equipo reciba capacitación en temas de calidad, estándares de servicio y optimización de recursos, sumando a ello fomentar una cultura de cuidado y uso responsable de los bienes e instalaciones, mediante campañas de concientización y reconocimiento a las buenas prácticas, con la finalidad de involucrar activamente al personal en la gestión y mejora continua de los elementos tangibles, aprovechando su conocimiento y experiencia directa, lo que contribuirá a mantener instalaciones atractivas, funcionales y en óptimas condiciones, reforzando así la calidad del servicio brindado a los clientes del centro turístico.

## REFERENCIAS

- Akrong, G., Shao, Y., & Owusu. (2022). Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon*, 8(6). Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09642>
- Alvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Arenal, C. (2022). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. UF2382. [https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/216607?referrerpolicy=unsafe-url&target=\\_blank](https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/216607?referrerpolicy=unsafe-url&target=_blank)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arteaga, N. (2020). Clima organizacional según dimensiones en enfermeras de emergencia en el Hospital Regional Docente de Trujillo. *SCIÉENDO*, 23(3), Article 3. <https://doi.org/10.17268/scienciendo.2020.018>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blanco, M., & Ángel, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. IC Editorial. [https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/124251?referrerpolicy=unsafe-url&target=\\_blank](https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/124251?referrerpolicy=unsafe-url&target=_blank)
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. [https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/48843?referrerpolicy=unsafe-url&target=\\_blank](https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/48843?referrerpolicy=unsafe-url&target=_blank)

Botello, E., Beltrán, B., & Cárdenas, T. (2021). Clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria. *EDUMECENTRO*, 13(1), 283-289.

Cohen, W. (2008). *En Clase Con Drucker—Google Books*.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/En\\_Clase\\_Con\\_Drucker/gncML0kamrsC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Douglas+McGregor%091960%09Teor%C3%ADa+X+y+Teor%C3%ADa+Y&pg=PA363&printsec=frontcover&bsh=m=ncc/1](https://www.google.com.pe/books/edition/En_Clase_Con_Drucker/gncML0kamrsC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Douglas+McGregor%091960%09Teor%C3%ADa+X+y+Teor%C3%ADa+Y&pg=PA363&printsec=frontcover&bsh=m=ncc/1)

Chuquihuanca, N., Fernández, M., Lecca, L., Estrada, S., Morales, A., Herrera, M., & Nieves, G. R. C. (2022). Clima organizacional en una institución escolar del Perú. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 4(6), Article 6.  
<https://doi.org/10.38186/difcie.46.14>

Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. (2020). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Article 2.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.166](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166)

Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), Article 5. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., & Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192.  
<https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>

García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la Universidad de la Plata.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9cnicas+de+investigacion+&ots=blsYM-serT&sig=Zq-3xhu9yprJciWx-bRjg41TdXE#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9cnicas%20de%20investigacion&f=false>

García, M., Vesga, J. J., & Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia.  
[https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/197110?referrerpolicy=unsafe-url&target=\\_blank](https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/197110?referrerpolicy=unsafe-url&target=_blank)

Gómez, G., & De Sena, A. (2005). *Niveles de análisis y falacia ecológica en las primeras aproximaciones a la tarea investigativa*. IV Jornadas de Sociología de la UNLP (La Plata, 23 al 25 de noviembre de 2005).  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/106630>

Gore, E. (2006). *Aprendizaje y organización*.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Aprendizaje\\_y\\_organizaci%C3%B3n/LyQdBgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&bshv=ncc/1](https://www.google.com.pe/books/edition/Aprendizaje_y_organizaci%C3%B3n/LyQdBgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&bshv=ncc/1)

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9nicas+de+investigacion+&ots=0kjBgFeA7O&sig=gCVosBNxgtlg9\\_iEmS5Gf4QYt1l#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9nicas%20de%20investigacion&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9nicas+de+investigacion+&ots=0kjBgFeA7O&sig=gCVosBNxgtlg9_iEmS5Gf4QYt1l#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9nicas%20de%20investigacion&f=false)
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: Fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación.
- Laura, C. (2016). *Diccionario de metodología de investigación científica: Aportaciones para la producción de conocimiento científico*. Publicia.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2274>
- LLanos, R., & Alcoser, A. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 7(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209.
- Martin, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. (Segunda edición). ESIC editorial.  
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8416462585>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pc16EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9nicas+de+investigacion+basica&ots>

=-

ED6AA1xFL&sig=y60QVkyTeGOJ5fDFc7dc2hCbsHQ#v=onepage&q=Metodol  
og%C3%ADa%20y%20T%C3%A9cnicas%20de%20investigacion%20basica&  
=false

Serrano, A., & López, M. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*, 2.

Slåtten, T., & Lien, G. (2022). Frontline nurses' appraisal of organizational attractiveness and the role of management support, interdepartmental collaboration climate and service quality of care. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(2), 197-216. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2021-0028>

Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B., & Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), Article 2. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5154>

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. Sucasaire Pilco, Jorge. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>

Torres, Y., Rodríguez, Y., & Pérez, E. (2022). ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Journal of Healthcare Quality Research*, 37(3), 182-190. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009>

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.

[https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/39714?referrerpolicy=unsafe-url&target=\\_blank](https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/39714?referrerpolicy=unsafe-url&target=_blank)

Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1558](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558)

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.

Yuni, J., & Urbano, C. (2020). *Metodología y técnicas para Investigar: Recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Brujas. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/160315>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

### Título: Clima organizacional y calidad de servicio en en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?	Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023	H1: El clima organizacional si se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023	Variable independiente:  Clima organizacional
<b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b>		
¿Cuál es el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?	Diagnosticar el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L Chiclayo - 2023	H0: El clima organizacional no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023	Variable Dependiente: calidad de servicio
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo EIRL,, Chiclayo - 2023?	Analizar el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023		
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo EIRL,, Chiclayo - 2023?	Identificar la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023		
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo EIRL,, Chiclayo - 2023?	Identificar la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023		
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo EIRL,, Chiclayo - 2023?	Identificar la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023		
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo EIRL, Chiclayo - 2023?	Identificar es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023.		

*Fuente: elaboración propia*

## Anexo 2: Formato del cuestionario

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO TURÍSTICO EL TAMBO E.I.R.L, CHICLAYO - 2023

Estimado colaborador, a continuación, encontrará interrogantes con respecto al clima organizacional y calidad de servicio. Cada una de las interrogantes tienen cinco opciones para dar respuesta de acuerdo con lo que crea conveniente. Lea cuidadosamente cada interrogante y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. La información recolectada será anónima y los resultados solo serán tratados para fines de este estudio.

Donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable Clima organizacional.</b>						
<b>Dimensión 01: Autorrealización</b>						
1	¿Existen oportunidades de progresar en El Tambo?					
2	¿El Tambo promueve el desarrollo del personal?					
3	¿Se reconocen los logros en su centro laboral?					
<b>Dimensión 02: Involucramiento Laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?					
5	¿En su centro laboral se hacen mejor las cosas cada día?					
6	¿Su centro laboral es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
<b>Dimensión 03: Supervisión</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿La evaluación que se hace de su trabajo, del ayuda a mejorar sus tareas diarias?					
8	¿Recibe la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
9	¿En El Tambo se mejoran de manera continua los métodos de trabajo?					
<b>Dimensión 04: Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
11	¿En su oficina, la información fluye de manera adecuada?					

12	¿Es posible la interacción con colaboradores de mayor jerarquía?					
<b>Dimensión 05: Condiciones Laborales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
14	¿Existe buena administración de los recursos?					
15	¿Se dispone de tecnología necesaria para desempeñar sus actividades?					
<b>Variable Calidad de servicio.</b>						
<b>Dimensión 01: Empatía</b>						
16	¿Cuándo los clientes del Tambo piden orientación usted, le demuestran empatía?					
17	¿Atiende con empatía a sus clientes?					
18	¿Evita utilizar un lenguaje técnico cuando se dirige a sus clientes?					
<b>Dimensión 02: Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Cumple paso a paso los trámites para que el cliente reciba un buen servicio?					
20	¿Muestra responsabilidad al momento de atender a los clientes?					
21	¿Brinda soluciones inmediatas, ante algún problema dado?					
22	¿No existe demoras con los procesos de trámites?					
<b>Dimensión 03: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	¿Siente que su comportamiento inspira confianza, cuando atiende las dudas de los clientes?					
24	¿Trata con amabilidad a los clientes del Tambo?					
25	¿Se considera altamente capacitado para ofrecer un buen servicio?					
26	¿Muestra que conoce a la perfección los servicios del Tambo?					
27	¿Muestra que conoce a la perfección sobre las normas del Tambo?					
<b>Dimensión 04: Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28	¿Informa sobre los reglamentos a sus clientes, cuando brindan el servicio de atención?					
29	¿Demuestra una comunicación asertiva con sus clientes?					
30	¿Cuándo el cliente realiza alguna consulta usted le atiende con rapidez?					
31	¿Siempre están disponibles para absolver las dudas de los clientes del Tambo?					
<b>Dimensión 05: Elementos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
32	¿Los equipos tecnológicos de esta institución están operativos?					
33	¿Alguna vez no atiende por falta o averías de los equipos tecnológicos?					

34	¿Las oficinas u mobiliarios son adecuadas para atender las solitudes de los clientes?					
35	¿El ambiente del Tambo es acogedor y agradable?					

### Anexo 3: Validación de instrumentos

#### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica
	<b>PROFESION</b>	Licenciada en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dra. En ciencias de la Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	14 años
	<b>CARGO</b>	DTC UCV PIURA
Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Dávila Sánchez Anali Gastulo Regalado Norvil Ricardo	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Analizar el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L Chiclayo - 2023</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>1. ¿ Existen oportunidades de progresar en El Tambo?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>2. ¿ El Tambo promueve el desarrollo del personal?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>3. ¿Se reconocen los logros en su centro laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>4. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>5. ¿En su centro laboral se hacen mejor las cosas cada día?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>6. ¿Su centro laboral es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>7. ¿La evaluación que se hace de su trabajo, del ayuda a mejorar sus tareas diarias?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p><b>8. ¿Recibe la preparación necesaria para realizar su trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>9. ¿ En El Tambo se mejoran de manera continua los métodos de trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿En su oficina, la información fluye de manera adecuada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿Es posible la interacción con colaboradores de mayor jerarquía?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Existe buena administración de los recursos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>15. ¿Se dispone de tecnología necesaria para desempeñar sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<p><b>16. ¿Cuándo los clientes de EL TAMBO piden orientación usted, le demuestran empatía?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿Atiende con empatía a sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Evita utilizar un lenguaje técnico cuando se dirige a sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Cumple paso a paso los trámites para que el cliente reciba un buen servicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Muestra responsabilidad al momento de atender a los clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Brinda soluciones inmediatas, ante algún problema dado?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>22. ¿No existe demoras con los procesos de trámites?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>23. ¿Siente que su comportamiento inspira confianza, cuando atiende las dudas de los clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Trata con amabilidad a los clientes de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Se considera altamente capacitado para ofrecer un buen servicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Muestra que conoce a la perfección los servicios de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Muestra que conoce a la perfección sobre las normas de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Informa sobre los reglamentos a sus clientes, cuando brindan el servicio de seguridad?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Demuestra una comunicación asertiva con sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>30. ¿Cuándo el cliente realiza alguna consulta usted le atiende con rapidez?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>31. ¿Siempre están disponibles para absolver las dudas de los clientes de EL TAMBO?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>32. ¿Los equipos tecnológicos de esta institución están operativos?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>33. ¿Alguna vez no atiende por falta o averías de los equipos tecnológicos?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>34. ¿Las oficinas u mobiliarios son adecuadas para atender las solicitudes de los clientes?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>35. ¿El ambiente de EL TAMBO es acogedor y agradable?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	Nº TA <u>  35  </u> Nº TD <u>  0  </u>
<b>2. COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
Dra. Enma Verónica Ramos Farroñán  
CLAB Nº 15066 - Región Lambayeque  
**JUEZ - EXPERTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		García Yovera Abraham José
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Doctor en Gestión Pública y Magister en Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Docente
Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Dávila Sánchez Anali Gastulo Regalado Norvil Ricardo	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023</li> <li>- Analizar el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L Chiclayo - 2023</li> </ul>	
<p align="center">EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		

<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>		
<b>1. ¿ Existen oportunidades de progresar en El Tambo?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>2. ¿ El Tambo promueve el desarrollo del personal?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
<b>3. ¿Se reconocen los logros en su centro laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
<b>4. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>5. ¿En su centro laboral se hacen mejor las cosas cada día?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____
<b>6. ¿Su centro laboral es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>7. ¿La evaluación que se hace de su trabajo, del ayuda a mejorar sus tareas diarias?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p><b>8. ¿Recibe la preparación necesaria para realizar su trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>9. ¿ En El Tambo se mejoran de manera continua los métodos de trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿En su oficina, la información fluye de manera adecuada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿Es posible la interacción con colaboradores de mayor jerarquía?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Existe buena administración de los recursos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>15. ¿Se dispone de tecnología necesaria para desempeñar sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<p><b>16. ¿Cuándo los clientes de EL TAMBO piden orientación usted, le demuestran empatía?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿Atiende con empatía a sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Evita utilizar un lenguaje técnico cuando se dirige a sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Cumple paso a paso los trámites para que el cliente reciba un buen servicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Muestra responsabilidad al momento de atender a los clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Brinda soluciones inmediatas, ante algún problema dado?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>22. ¿No existe demoras con los procesos de trámites?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>23. ¿Siente que su comportamiento inspira confianza, cuando atiende las dudas de los clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Trata con amabilidad a los clientes de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Se considera altamente capacitado para ofrecer un buen servicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Muestra que conoce a la perfección los servicios de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Muestra que conoce a la perfección sobre las normas de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Informa sobre los reglamentos a sus clientes, cuando brindan el servicio de seguridad?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Demuestra una comunicación asertiva con sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>30. ¿Cuándo el cliente realiza alguna consulta usted le atiende con rapidez?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>31. ¿Siempre están disponibles para absolver las dudas de los clientes de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>32. ¿Los equipos tecnológicos de esta institución están operativos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>33. ¿Alguna vez no atiende por falta o averías de los equipos tecnológicos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>34. ¿Las oficinas u mobiliarios son adecuadas para atender las solicitudes de los clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>35. ¿El ambiente de EL TAMBO es acogedor y agradable?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA ____35____ Nº TD ____0__</p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
 \_\_\_\_\_  
**JUEZ - EXPERTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Jorge Robinson Villanueva Villacorta
	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA – Administración de Negocios
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	16 años
	<b>CARGO</b>	Docente
Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Dávila Sánchez Anali Gastulo Regalado Norvil Ricardo	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar el nivel de Clima organizacional en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Analizar el nivel de calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y empatía en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y fiabilidad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y seguridad en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar la relación entre clima organizacional y capacidad de respuesta en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo - 2023</li> <li>- Identificar es la relación entre clima organizacional y elementos tangibles en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L Chiclayo - 2023</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
<b>1. ¿ Existen oportunidades de progresar en El Tambo?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>2. ¿ El Tambo promueve el desarrollo del personal?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>3. ¿Se reconocen los logros en su centro laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>4. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>5. ¿En su centro laboral se hacen mejor las cosas cada día?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>6. ¿Su centro laboral es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>7. ¿La evaluación que se hace de su trabajo, del ayuda a mejorar sus tareas diarias?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p><b>8. ¿Recibe la preparación necesaria para realizar su trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>9. ¿ En El Tambo se mejoran de manera continua los métodos de trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿En su oficina, la información fluye de manera adecuada?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿Es posible la interacción con colaboradores de mayor jerarquía?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿Existe buena administración de los recursos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>15. ¿Se dispone de tecnología necesaria para desempeñar sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>	
<p><b>16. ¿Cuándo los clientes de EL TAMBO piden orientación usted, le demuestran empatía?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿Atiende con empatía a sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Evita utilizar un lenguaje técnico cuando se dirige a sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Cumple paso a paso los trámites para que el cliente reciba un buen servicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Muestra responsabilidad al momento de atender a los clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Brinda soluciones inmediatas, ante algún problema dado?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>22. ¿No existe demoras con los procesos de trámites?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>23. ¿Siente que su comportamiento inspira confianza, cuando atiende las dudas de los clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Trata con amabilidad a los clientes de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Se considera altamente capacitado para ofrecer un buen servicio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Muestra que conoce a la perfección los servicios de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Muestra que conoce a la perfección sobre las normas de EL TAMBO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Informa sobre los reglamentos a sus clientes, cuando brindan el servicio de seguridad?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Demuestra una comunicación asertiva con sus clientes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>30. ¿Cuándo el cliente realiza alguna consulta usted le atiende con rapidez?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿Siempre están disponibles para absolver las dudas de los clientes de EL TAMBO?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Los equipos tecnológicos de esta institución están operativos?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>33. ¿Alguna vez no atiende por falta o averías de los equipos tecnológicos?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>34. ¿Las oficinas u mobiliarios son adecuadas para atender las solicitudes de los clientes?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>35. ¿El ambiente de EL TAMBO es acogedor y agradable?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>  35  </u>      Nº TD <u>  0  </u></p>
<p>2. COMENTARIOS GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
**JUEZ - EXPERTO**

## Anexo 4: Carta de presentación y carta de aceptación

**“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”**

Pimentel, 30 de junio del 2023

**Cercado Grandez, Cesar  
Administrador  
Centro turístico el Tambo E.I.R.L.**

**Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.**

*De mi especial consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestros estudiantes del X ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, con el título Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L. Chiclayo- 2023 en horarios coordinados con su despacho.*

*Detalle datos de los estudiantes:*

- DAVILA SANCHEZ, ANALI DNI: 71658548
- GASTULO REGALADO, NORVIL RICARDO DNI: 47137981

*Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestros alumnos no tengan inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.*

*Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.*

*Atentamente,*

  
 **Dra. CARLA ANGELICA REYES REYES**  
Directora  
Escuela Profesional de Administración  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

CHICLAYO, 25 de Mayo del 2023

DIRECTOR EPG-USS

Universidad Señor de Sipán –Sede Chiclayo

Sr. César Cercado Grandez administrador de la empresa **BRENMI EIRL**. Con Ruc 20480345194. Autorizo a la alumna Anali Dávila Sánchez con DNI N° 71658548 y al alumno Gastulo Regalado con DNI N° 47137981 estudiantes de la escuela profesional de administración de la Universidad Señor de Sipán. Otorgo el permiso para recojo de información pendiente en función del proyecto de investigación para la tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA BRENMI EIRL, CHICLAYO - 2023**

Por medio de la presente, se deja constancia de lo antes señalado.

Atentamente,



Firma del administrador  
César Cercado Grandez  
23646640

## Anexo 5: Resolución de proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0429-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de setiembre de 2023.

#### VISTO:

El Oficio 0237-2023/FACEM-DA-USS de fecha 04 de setiembre del 2023, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 05/09/2023, donde se solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, para los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, 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. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO 1°: APROBAR el cambio del Título** del Proyecto de Tesis, de los estudiante del X ciclo, de la EP de Administración, a cargo de la Dra. África Del Valle Calanchez Urribarri, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	GASTULO REGALADO NORVIL RICARDO DAVILA SANCHEZ ANALI	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO TURÍSTICO EL TAMBO E.I.R.L, CHICLAYO - 2023	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	MIL VILCHERREZ CARINA ESTER RAMIREZ GUERRERO ERICKA LISBETH	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I.E.P. RISAS Y SUEÑOS - PIMENTEL, 2022	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO**, la resolución N°005-2023-FACEM-USS, de fecha 11/01/2023, numeral 7 y 13, respectivamente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

  
 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

## Anexo 6: T1

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	83 de 88

Pimentel, 12 de mayo del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Dávila Sánchez Analí con DNI 71658548

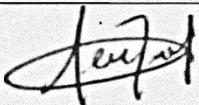
Gastulo Regalado Norvil Ricardo DNI 47137981

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de investigación/tesis titulada:

Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L., Chiclayo – 2023 presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de licenciado en administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de ADMINISTRACION, Programa de estudios de administración, por medio del presente escrito 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 nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://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/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
Anali Dávila Sánchez	DNI: 71658548	
Gastulo Regalado Norvil Ricardo	DNI: 47137981	

## Anexo 7: Evidencias fotográficas







## Anexo 8: Reporte turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L, Chiclayo – 2023**

AUTOR

**Dávila Sánchez Anali Gastulo Regalado  
Norvil Ricardo**

RECuento DE PALABRAS

**9780 Words**

RECuento DE CARACTERES

**53582 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**40 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**117.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 19, 2024 3:28 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 19, 2024 3:29 PM GMT-5**

### ● 23% de similitud general

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

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

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

## Anexo 9: Acta de originalidad

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **Clima organizacional y calidad de servicio en el Centro Turístico el Tambo E.I.R.L. Chiclayo – 2023** elaborado por el estudiante(s) **Dávila Sánchez Anali y Gastulo Regalado Norvil Ricardo**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%**, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 26 de junio de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538