



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y calidad de servicio en el personal de la
empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Vílchez Monsalve, Solange de Fátima (ORCID: 0000-0001-6063-0731)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme estar en este momento, y a mis queridos padres y hermanos, quienes me brindaron una educación con mucho sacrificio, la cual, gracias al esfuerzo de ellos, me permitió estar aquí desarrollándome como profesional.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas por brindarme una buena enseñanza y a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme realizarme como profesional, a mis padres, hermanos, sobrinos, quienes son y serán mi mayor motivo para ser mejor persona y profesional.

Índice de contenido

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnica, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Validez de contenido</i>	19
<i>Tabla 2. Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para Clima organizacional.</i>	19
<i>Tabla 3. Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para Calidad de servicio.</i>	20
<i>Tabla 4. Coeficiente de Correlación</i>	21
<i>Tabla 5. Pruebas de normalidad</i>	41
<i>Tabla 6. Coeficiente de correlación por intervalos de Spearman</i>	42
<i>Tabla 7. Correlación general</i>	43
<i>Tabla 8. Correlación específica 1</i>	44
<i>Tabla 9. Correlación específica 2</i>	45
<i>Tabla 10. Correlación específica 3</i>	46
<i>Tabla 11. Correlación específica 4</i>	47
<i>Tabla 12. Correlación específica 5</i>	48

Índice de figuras

<i>Figura 1. Clima organizacional</i>	<i>23</i>
<i>Figura 2. D1: Autorrealización</i>	<i>24</i>
<i>Figura 3. D2: Involucramiento laboral.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 4. D3: Supervisión</i>	<i>26</i>
<i>Figura 5. D4: Comunicación</i>	<i>27</i>
<i>Figura 6. D5: Condiciones laborales.....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 7. Calidad de servicio</i>	<i>29</i>
<i>Figura 8. D1: Elementos tangibles</i>	<i>30</i>
<i>Figura 9. D2: Fiabilidad</i>	<i>31</i>
<i>Figura 10. D3: Capacidad de respuesta.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 11. D4: Seguridad</i>	<i>33</i>
<i>Figura 12. D5: Empatía</i>	<i>34</i>
<i>Figura 13. Mejora Continua y Calidad de servicio</i>	<i>35</i>
<i>Figura 14. D1: Autorrealización y Calidad de servicio</i>	<i>36</i>
<i>Figura 15. D2: Involucramiento laboral y Calidad de servicio.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 16. D3: Supervisión y Calidad de servicio</i>	<i>38</i>
<i>Figura 17. D4: Comunicación y Calidad de servicio</i>	<i>39</i>
<i>Figura 18. D5: Condiciones laborales y Calidad de Servicio</i>	<i>40</i>

Resumen

Con respecto a la investigación, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el “Clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021”. El nivel de estudio fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal, y la muestra objeto de estudio estuvo conformada por 340 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y se consideró como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert conformado por 60 preguntas. Para el procesamiento de la información, se utilizó la herramienta estadística SPSS 26 y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del Alfa de Cronbach. Asimismo, para medir la relación de las variables: X Clima organizacional, y Variable Y: Calidad de servicio, se utilizó la correlación del método de Spearman. Finalmente, se determinó que existe relación positiva alta de Rho: 0.950, entre las dos variables.

Palabras clave: Globalización, Clima organizacional, Calidad de servicio.

Abstract

Regarding the research, the general objective was to determine the relationship between "Organizational climate and service quality in the personnel of the company Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021". The level of study was descriptive correlational, with a non-experimental cross-sectional design, and the sample under study consisted of 340 employees. The technique used was the survey and a Likert-type questionnaire made up of 60 questions was used as a data collection instrument. The SPSS 26 statistical tool was used to process the information, and the reliability of the instrument was determined using Cronbach's Alpha. Likewise, to measure the relationship between variables X: Organizational climate and Y: Quality of service, Spearman's correlation method was used. Finally, it was determined that there is a high positive relationship of Rho: 0.950, between the two variables.

Keywords: Globalization, Organizational climate, Quality of service,

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la pandemia del Covid-19 en todo el mundo provocó calamidad en salud, y muertes incontables, así mismo el clima organizacional, en diversas empresas, se ha visto comprometido en el desempeño y la calidad de servicio que sus colaboradores hayan podido presentar en relación a los objetivos de la institución de la cual forman parte (Moslehpour et al., 2019). En el ámbito internacional, Forero, Correa y Pazmiño (2019, pág. 8) señalaron que la conformación e implementación de un inadecuado clima organizacional resultó ser perjudicial para las organizaciones, debido a que restringió el aumento de las ventas en un 37%; redujo la capacidad de innovación en un 30%, dificultó los procesos de producción en un 31% y la tasa de fidelización de clientes resultó ser menos efectiva en un 44%. Es decir, se produjo un impacto negativo sobre la calidad de servicio.

En lo que atañe a nivel de Latinoamérica, Zans (2017) evidenció que el personal administrativo y docente de una universidad nicaragüense presentó dificultades en la realización de sus actividades, debido a la constitución de un inadecuado clima organizacional. Principalmente, los catedráticos redujeron en un 28% el desempeño laboral en cuanto a su actividad profesional, lo cual impactó, negativamente, en los estudiantes, quienes empezaron a realizar diversos reclamos por su no conformidad respecto a la calidad de servicio que estaban presentando sus docentes. (p, 1)

En lo que corresponde a nivel nacional, Guerra (2020) evidenció que el clima organizacional de una empresa, ubicada en el departamento de Huancayo, presentaba una serie de deficiencias, las cuales estaban deteriorando en un 48% la calidad de servicio que los colaboradores de dicha institución prestaban a los clientes. Al respecto, los empleados de dicha empresa manifestaron que los inconvenientes se relacionaban con el sistema de comunicación en un 20%, con la falta de capacitación en un 15%, con la ausencia de empatía en un 37% y con la inexistente identificación institucional en un 22%. (p.1- 5)

En el plano local, la empresa Corporación Turística Peruana SAC ha presentado diversos problemas relacionados con el clima organizacional, lo cual ha repercutido,

negativamente, en la calidad de servicio que los colaboradores ofrecen a los clientes. En esta orientación, se observaron deficiencias que dificultaron la obtención de los niveles de logro del bono por desempeño en el trabajo, generaron un inadecuado desarrollo en las actividades formadoras de tareas en la empresa, un bajo involucramiento del personal en la definición de objetivos y un escaso mejoramiento de las actividades diarias. Asimismo, generaron una escasa supervisión, deficiente comunicación, inadecuadas condiciones laborales, todo ello relacionado con la calidad de servicio en relación con la prestación de inadecuados elementos tangibles, baja fiabilidad, deficiente capacidad de respuesta y la escasa seguridad para los clientes.

Como resultado de esta orientación, se observó que, en cuanto a la justificación teórica, se analizaron conceptos, teorías, los cuales buscaron aportar mayores conocimientos al conjunto de paradigmas teóricos existentes en la actualidad. Asimismo, la investigación planteada fue relevante, porque podrá ser empleada por otras organizaciones relacionadas con el rubro de Corporación Turística Peruana SAC para atender a sus problemas respecto al clima organizacional y la calidad de servicio que puedan presentar diversas organizaciones del sector ya referido a nivel nacional.

Referente a la justificación práctica, el resultado de esta investigación fue de utilidad para la Corporación Turística Peruana SAC, ya que le permitió corregir las deficiencias observadas en el desarrollo de este trabajo.

Acerca de la justificación metodológica, con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos, se utilizaron, como herramientas, dos cuestionarios, los cuales posibilitaron el recojo de la información que, posteriormente, fue tabulada en Microsoft Excel para luego procesarla, estadísticamente, en el programa SPSS.

A propósito, se ha propuesto la pregunta del problema general de este trabajo fue el siguiente: ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021?

De igual manera, cabe mencionar que sean planteado los preguntas específicos del problema como siguen : a) ¿Cómo se relaciona la autorrealización y la calidad de servicio en la empresa?; b) ¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y la calidad

de servicio en la empresa?; c) ¿Cómo se relaciona la comunicación y la calidad de servicio en la empresa?; d) ¿Cómo se relaciona la supervisión y la calidad de servicio en la empresa?; y e) ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales y la calidad de servicio en la empresa?

Por otro lado, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021. Además, los objetivos específicos del estudio fueron los siguientes: a) determinar la relación entre la autorrealización y la calidad de servicio en la empresa; b) determinar la relación entre el involucramiento laboral y la calidad de servicio en la empresa; c) determinar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la empresa; d) determinar la relación entre la supervisión y la calidad de servicio en la empresa; y e) determinar la relación entre las condiciones laborales y la calidad de servicio en la empresa.

Finalmente, de los problemas y objetivos, surgió la hipótesis general, la cual fue la siguiente: existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021. Además, las hipótesis específicas fueron cinco: a) existe relación entre la autorrealización y la calidad de servicio; b) existe relación entre el involucramiento laboral y la calidad de servicio; c) existe relación entre la comunicación y la calidad de servicio; d) existe relación entre la supervisión y la calidad de servicio; y e) existe relación entre las condiciones laborales y la calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la presente investigación, fue importante incidir en los diversos antecedentes internacionales para emplearlos como marco de referencia.

Siregar (2020) elaboró un artículo titulado *Efecto del clima organizacional sobre la calidad de servicio en la Universidad Kristen de Indonesia*, con el objetivo de evaluar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Universidad Kristen de Indonesia. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 45 docentes de la Universidad Kristen de Indonesia. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.817 y 0.934 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.862 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Universidad Kristen de Indonesia.

Asimismo, Salazar (2018) elaboró un artículo titulado *El clima organizacional y su relación con la calidad de servicio de la empresa Mercredi S.A.*, con el objetivo de evaluar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa Mercredi S.A. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 30 trabajadores de la empresa Mercredi S.A. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.809 y 0.865 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.894 respecto al Rho de Spearman entorno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa Mercredi S.A.

De igual manera, Figueroa (2018) elaboró un artículo titulado *Calidad en el servicio y clima organizacional: un modelo de regresión lineal simple*, con el objetivo de evaluar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Dirección

Gubernamental del Estado de Durango. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 108 trabajadores de una Dirección Gubernamental del Estado de Durango. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.906 y 0.837 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.706 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una Dirección Gubernamental del Estado de Durango.

De igual forma, Gantsho y Sukdeo (2018) elaboraron un artículo titulado *Impacto de la cultura organizacional sobre la calidad de servicio*, con el objetivo de evaluar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en diversas empresas de París. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 10 compañías francesas. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.926 y 0.837 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.745 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicio de las compañías francesas.

Además, Manning et al. (2018) elaboraron un artículo titulado *Clima organizacional y calidad de servicio en turismo y hotelería: una revisión*, con el objetivo de evaluar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en empresas dedicadas al rubro de la hotelería y turismo. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 15 empresas norteamericanas de hotelería y turismo. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.817 y 0.824 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.834 respecto al Rho de Spearman

en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en las compañías francesas.

También, Wang et al. (2016) elaboraron un artículo titulado *Impacto del clima organizacional sobre la calidad de servicio: un caso de la industria hotelera internacional en la ciudad de Taipei*, con el objetivo de evaluar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una empresa hotelera de la ciudad de Taipei. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 60 trabajadores de la empresa hotelera. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.938 y 0.843 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.716 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la empresa hotelera de la ciudad de Taipei.

Para el desarrollo de la presente investigación, fue importante incidir en los diversos antecedentes nacionales para emplearlos como marco de referencia.

Pinto (2020) elaboró una tesis titulada *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de la Empresa IDELCOM SAC, Lima, 2019*, con el objetivo de evaluar la incidencia del clima organizacional sobre la calidad de servicio en la Empresa IDELCOM SAC. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 63 trabajadores de la Empresa IDELCOM SAC. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.84 y 0.969 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.615 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y moderada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Empresa IDELCOM SAC.

Asimismo, Orahulio (2020) desarrolló una tesis titulada *Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020*, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios en los trabajadores de un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 80 trabajadores del establecimiento de salud. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.924 y 0.879 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.409 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y débil entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres.

De igual manera, Reyes (2019) desarrolló una tesis titulada *Clima organizacional y calidad de servicios en docentes de una institución educativa 2019*, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios en docentes de una institución educativa. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 57 docentes de la institución educativa. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.987 y 0.926 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.956 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicios en la institución educativa.

También, Silva (2018) desarrolló una tesis titulada *Clima organizacional y calidad de servicios administrativos al usuario del Seguro Integral de Salud de la Red de Salud Villa El Salvador, 2016*, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios en la Red de Salud Villa El Salvador. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel

correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 103 usuarios del Seguro Integral de Salud. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.848 y 0.782 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.580 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y moderada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la Red de Salud Villa El Salvador.

Además, Mayurí (2017) elaboró una tesis titulada *Clima organizacional y calidad de servicio en la División Comercial del BCP en el distrito de Comas, 2016*, con el objetivo de evaluar la incidencia del clima organizacional sobre la calidad de servicio en la División Comercial del BCP en el distrito de Comas. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 100 trabajadores de la División Comercial del BCP. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.842 y 0.835 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.738 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y elevada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en la División Comercial del BCP en el distrito de Comas.

De igual modo, Yachas (2017) desarrolló una tesis titulada *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios en el hospital Vitarte. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra conformada por 92 trabajadores del hospital. En cuanto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.861 y 0.815 con relación a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach para las variables clima organizacional y calidad de servicio, respectivamente, y un valor de 0.692 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación existente entre ambas variables. Se logró concluir que existe una correlación directa, positiva y moderada entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el hospital Vitarte.

Respecto a los enfoques conceptuales de la Variable X: Clima organizacional, esta comprende el entorno intrínseco de una institución, esto es, el aspecto estructural singular que existe y se desarrolla en una determinada institución. De igual forma, el clima organizacional implica diferentes aspectos del contexto, los cuales se reflejan en diferentes aspectos como la organización, el sinfín de estrategias, normativas, finalidades operativas, convenciones, además de la disposición para promover o ejercer sanciones, cadenas de valores y conducta social (Chiavenato, 2011, citado en Romero, 2021: p,1).

Por su parte, Berrocal (2017: p,15) refirió que el clima organizacional consiste en el grupo de factores que forman parte del entorno o ambiente de trabajo de los trabajadores, el cual influye, de diferentes maneras, en su productividad, motivación y satisfacción de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización.

Al respecto, Romero (2021) indicó que el clima organizacional se encuentra conformado por cinco dimensiones. En primer lugar, la autorrealización, la cual establece una evaluación de la capacidad del trabajador en el plano personal y no colectivo. De igual forma, afirmó que el vocablo repercute en una dimensión que sobrepasa a la propia personalidad del individuo y que presenta su origen en la esencia que radica en cada uno de los empleados cuando se deciden por emprender y alcanzar algo diferente. (p,1)

En segundo lugar, el involucramiento laboral, el cual incide sobre las necesidades internas y externas que el individuo presenta, las mismas que se concretan en el plano personal y colectivo. Prevalentemente, en lo que concierne a este enfoque teórico, se refiere que esta dimensión presenta repercusiones retroalimentativas, debido a que las decisiones de la institución generan diversas influencias en los colaboradores. De igual modo, inversamente, los trabajadores generan aportes a la organización a partir de valores, conocimientos, habilidades y, además, sus objetivos singulares. También, cabe destacar que las entidades poseen una visión y misión recíproca con sus colaboradores (Romero, 2021: p,1).

En tercer lugar, la supervisión, la cual se asocia a ciertas acciones como supervisar, monitorear, cotejar o corroborar. Por esta razón, se incide en que no solo se reduzca este componente a cuestiones de competencia, debido a que, si se conduce la

supervisión con fines, meramente, administrativos, es posible implementar el trabajo, en general, dentro de un ciclo de retroalimentación continua y dinámica, lo cual convertiría a la supervisión en un componente más relacional (Romero, 2021: p.1).

En cuarto lugar, la comunicación, la cual es bastante relevante para la conformación adecuada del clima en la organización. A pesar de que existen diversas herramientas que se emplean en el ambiente laboral, es imprescindible tomar a la comunicación como un componente elemental para la estructura integral de la institución. Para ello, se debe considerar que, en el plano intrínseco, se desarrollan procesos controlables, por lo que resulta necesario reconocer aquellos aspectos que se encuentran perjudicando a las tareas de la empresa. Asimismo, se debe tomar en cuenta que las circunstancias pueden variar por un sinnúmero de razones, por lo que resulta importante fomentar el desarrollo de estrategias novedosas para generar eficacia y eficiencia en los recursos desarrollados (Romero, 2021: p. 1).

En quinto lugar, las condiciones laborales, las cuales son constituidas en función al criterio de cada colaborador. Las condiciones, ya referidas, inciden en diversos ambientes dentro del entorno laboral, en el que participan los trabajadores, quienes interactúan con diferentes componentes tangibles e intangibles, los mismos que repercuten en las condiciones de las labores a desarrollar y en el desarrollo profesional de cada trabajador (Chiavenato, 2011, citado en Romero, 2021: p. 2).

Referente a los enfoques conceptuales de la Variable Y: Calidad de servicio, esta consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las perspectivas de los usuarios. El modelo SERVQUAL fue constituido, en 1993, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Soret & Obesso, 2020: p.1).

Por su parte, Kar (2016) mencionó que el modelo Servqual constituye una estrategia de estudio, que posibilita la ejecución de la estimación de la calidad de cualquier servicio, obtener las perspectivas de los usuarios, y cómo ellos valoran el servicio. Los autores del modelo concluyeron que los primordiales condicionantes para la alineación de las expectativas son, en su totalidad, las que median con el usuario directamente.

Estas expectativas pueden ser del entorno procedente de amigos o familiares cercanos como las siguientes: a) Información “boca a oreja”: apreciaciones y recomendaciones de compañeros y familiares sobre el servicio. b) Requerimientos personales: identificar la carencia en la prestación del servicio hacia los usuarios. c) Experiencias con el servicio: es cuando, el usuario tuvo una experiencia previa pasada. d) Comunicaciones externas: refiriéndose en que la misma institución investigue sobre cómo se ofrecen y ejercen su servicio y que a su vez incidan en las observaciones que el usuario tiene sobre ellas. e) Percepción: utilizada para medir las expectativas que los usuarios apalean de una institución, cuya función significativa es la prestación de un servicio. Estas percepciones, que los mismos usuarios tienen de la organización prestadora del servicio y el orden de importancia, hacen que los usuarios le den relevancia y un buen concepto a su dimensionalidad. (p.1)

Por otro lado, Valenzo et al. (2019: p.1) señalaron que el modelo Servqual junta cinco dimensiones para medir la calidad de servicio: Dimensión 1: Elementos tangibles, es el aspecto físico del personal, entorno físico, como las instalaciones, aparatos, medicina, la primera percepción es propicio en este rubro y estimula al cliente para que efectúe su primera atención. Dimensión 2: Fiabilidad, es la capacidad para hacer el trabajo de forma pertinente y puntual, se cumple lo que se promete, al prestar un servicio. Dimensión 3: Capacidad de Respuesta, es la destreza para atender a los asegurados y brindarles una adecuada ayuda, consiste en resolver los problemas, y quejas de los clientes. Dimensión 4: Seguridad, es el conocimiento para infundir confianza y respeto, satisfaciendo toda clase de dudas.

En torno a la primera dimensión, elementos tangibles, esta se relaciona con el estado de las instalaciones materiales, personal, equipos y las herramientas comunicacionales: una institución óptima poseerá modernos equipos, la planta y las instalaciones materiales de la entidad serán visualmente atractivas, los trabajadores presentarán una apariencia pulcra y las herramientas relacionadas con los servicios serán, visualmente, llamativas (Soret & Obesso, 2020: p.2).

Referente a la segunda dimensión, fiabilidad, tiene que ver con la habilidad del personal, compromiso, interés y la efectividad: una empresa excelente contará con la

habilidad de cumplir con los servicios ofrecidos, las promesas se cumplen en el tiempo establecido, demostrar intereses en solucionar los problemas del cliente, tendrá personal calificado para realizar correctamente el primer servicio y buscará en contar con archivos libres de error (Soret & Obesso, 2020: p.2).

Conforme a la tercera dimensión, capacidad de respuesta, involucra la predisposición y el carácter volitivo de los trabajadores para satisfacer las demandas de los clientes y proporcionarles diferentes servicios. Para esto, los colaboradores informarán de manera oportuna cuándo se realizará el servicio, los trabajadores proporcionan un servicio acelerado a los clientes, los colaboradores se mostrarán predispuestos para apoyar a los usuarios y los trabajadores nunca se mostrarán demasiado ocupados para brindar una atención oportuna a las necesidades de los clientes (Soret & Obesso, 2020: p. 2).

Respecto de la cuarta dimensión seguridad, esta guarda relación con los aprendizajes y con la atención y las habilidades que evidencian los trabajadores con el fin de proyectar confianza y credibilidad. El accionar de los empleados refiere confianza a los clientes. Con esto, los clientes se sienten protegidos en las instalaciones de la organización. Los trabajadores deberán mostrarse amables, constantemente, con los usuarios y deberán poseer el conocimiento necesario para resolver las inquietudes de los usuarios (Soret & Obesso, 2020: p. 2).

Acerca de la quinta dimensión empatía, esta se relaciona con la atención particular que destinan las empresas a los clientes. En tal sentido, se brinda una adecuada atención individual, se ofrece un horario conveniente para que los clientes reciban la atención que requieren, se cuenta con empleados capaces de brindar una atención personalizada, la entidad mostrará interés por sus clientes y, en esta búsqueda de la excelencia, se brindará atención pertinente a las demandas de los usuarios (Soret & Obesso, 2020: p.3).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Enfoque de investigación

El trabajo de investigación presentó un enfoque cuantitativo, porque la información recolectada por intermedio de los instrumentos fue procesada de forma estadística. De acuerdo con Sánchez et al. (2018), estos son trabajos basados en el cálculo numérico. Los proyectos de investigación realizados bajo este enfoque emplean la recolección y el procesamiento de los datos recogidos para dar respuesta a ciertas disyuntivas surgidas durante el proceso de investigación y demostrar las hipótesis planteadas, inicialmente, por medio de la confianza conferida a la medición numérica de las variables de estudio (Disman, Mohammad y Syaom, 2017, pág.46).

Nivel de investigación

Respecto al nivel de la investigación, este se caracterizó por ser descriptivo, ya que la investigación se encontró sustentada en la descripción de un fenómeno o problemática que formaba parte de la realidad. Según Ñaupas et al. (2018), este tipo de investigación se basa en la descripción de las problemáticas sociales de un lugar específico, así como temáticas relacionadas con dificultades en el plano de la salud, contaminación del medio ambiente, crisis educativa, déficit de seguridad física y jurídica, etc.

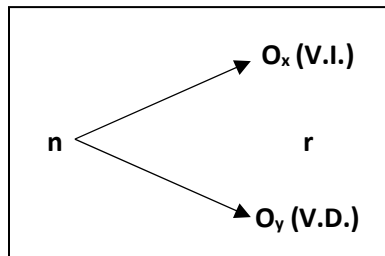
Asimismo, el nivel, también, fue descriptivo correlacional, debido a que se recolectaron los datos en un momento único y se describió la relación entre ambas variables. Según Hernández y Mendoza (2018), estas investigaciones presentan descripciones de la relación establecida entre dos o más variables en un momento específico desde una lectura correlacional. Asimismo, el trabajo es correlacional porque mide la relación existente en las variables.

Método y diseño de investigación

En torno al diseño, este se destacó por ser no experimental de corte transversal, ya que las variables no fueron manipuladas, deliberadamente, por el investigador y, además, fueron analizadas en un tiempo específico por única vez. De acuerdo con

Chivanga y Monyai (2021), este diseño incide en la no manipulación deliberada de las variables. Esto es, la medición de los fenómenos y de las variables fueron realizadas en el contexto natural en que estas se producen. Asimismo, las investigaciones de corte transversal se realizan en un tiempo y momento específico sobre una población seleccionado en el marco de un proceso de investigación (Cvetkovic et al., 2021).

De igual manera, fue posible afirmar que el diseño de este trabajo de investigación pudo ser representado de la siguiente manera:



Dónde:

n = Muestra

O_x = Observación de la Variable Clima Organizacional

O_y = Observación de la Variable Calidad de Servicio

r = Correlación entre dichas variables

3.2. Variables y operacionalización

La definición conceptual de la variable independiente Clima Organizacional, Comprende el entorno intrínseco de una institución, esto es, el aspecto estructural singular que existe y se desarrolla en una determinada institución. De igual forma, el clima organizacional implica diferentes aspectos del contexto, los cuales se reflejan en diferentes aspectos como la organización, el sinfín de estrategias, normativas, finalidades operativas, convenciones, además de la disposición para promover o ejercer sanciones, cadenas de valores y conducta social (Chiavenato, 2011, citado en Romero, 2021: p.3)

En efecto de la definición operacional: referencia al clima organizacional se ha operacionalizado en cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Chiavenato, 2011, citado en Romero, 2021: p.1). Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas fueron

medidas por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que, luego, fue procesado, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.

Con relación a la definición conceptual de la variable dependiente calidad de servicio: Esta consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes. El modelo SERVQUAL fue constituido, en 1993, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Soret y Obesso, 2020: p.1).

Por lo tanto, se refiere sobre la definición operacional en referencia a la variable calidad de servicio, se ha operacionalizado son sus respectivas dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (Soret y Obesso, 2020: p. 2). Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas fueron medidas por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que, luego, fue procesado, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.

Además, cada una de las dimensiones tienen sus indicadores que se evidencian en la matriz de operacionalización que forma parte de los anexos de este trabajo.

3.3 Población, muestra, muestreo, criterios de selección y unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 500 colaboradores de la empresa Corporación Turística Peruana SAC. De acuerdo con Kumar (2018), la población es el universo de los diversos casos que comparten una serie de afinidades específicas.

Muestra

La muestra es una selección que se efectúa de una determinada operacional para la obtención de los individuos que poseen las cualidades necesarias para ser considerados dentro de un trabajo de investigación. De igual manera, la muestra se caracteriza por operar como unidad representativa de la población, es decir, los resultados que se obtienen de este subconjunto pueden ser generalizados a toda la población (Kumar, 2020). Para determinar el tamaño de la muestra, se empleó la fórmula de cálculo muestral para población finita (Otzen & Manterola, 2017). De esta forma, se obtuvo como resultado la consideración de 340 colaboradores para la conformación de la muestra que podrán sustentar el desarrollo del trabajo.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza (95%)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado (0.05)

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado (0.05)

N = Tamaño del universo (500)

d = Error de estimación aceptado (0.05)

n = Tamaño de la muestra (340)

Muestreo

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple dentro de la elaboración del presente trabajo. Al respecto, Fleming y Zegwaard (2018: p. 208) señalaron que este tipo de muestreo considera que cualquier elemento de la población presenta la posibilidad de conformar la muestra.

Unidad de análisis

Según Zangirolami et al. (2018), componen la categoría específica, a la cual pertenecen los elementos de la muestra que será evaluada. En el presente trabajo de investigación, fueron los 340 colaboradores de la empresa Corporación Turística Peruana SAC.

Criterios de selección (inclusión y exclusión)

De acuerdo con Ragab y Arisha (2018, pág. 2), los criterios de selección permiten delimitar con mayor precisión y claridad a la muestra. Para el presente trabajo de investigación, se consideraron como criterios de inclusión a aquellos trabajadores que presentan más de dos años laborando dentro de la empresa y que se encargan de la atención directa a los clientes. En contraposición, como criterios de exclusión, no se consideraron a aquellos empleados con un tiempo de trabajo menor o igual a dos años dentro de la empresa y aquellos que desempeñan labores gerenciales o administrativas en las oficinas.

3.4. Técnica, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Respecto a la técnica, en el desarrollo de esta investigación, se empleó la encuesta. De acuerdo con Casteel y Bridier (2021: p.1), las técnicas constituyen el carácter abstracto del recojo de datos, corresponde a la estrategia que el investigador utiliza para recabar datos. Por ello, permiten la elección del instrumento con el que se trabajará. Para optar, adecuadamente, por una técnica, es preciso definir, de un modo oportuno, la problemática que será investigada, las propiedades de las

unidades de análisis, el estado y el nivel de manipulación de las variables, además de los recursos.

Instrumento

Referente a los instrumentos, se emplearon dos cuestionarios. Según Barnett et al (2018), el cuestionario constituye una de las diversas modalidades de la encuesta en tanto estrategia de investigación. Este se constituye por medio de la formulación de un conjunto organizado de interrogantes escritas, en un archivo relacionado con la hipótesis de investigación. Por esta razón, las variables y los indicadores, también, se encontraron implicados dentro del cuestionario. Como finalidad, apuntó a la recepción de información que permita validar las hipótesis de investigación.

Validez

Con respecto a la validez del instrumento, el instrumento para el recojo de datos de la presente investigación fue validado por el juicio de expertos, el cual estuvo constituido por los catedráticos de la Universidad César Vallejo. Los criterios de calificación a tomar en cuenta para la aprobación de las variables en estudio fueron la pertinencia, relevancia y claridad. Ibarra et al. (2018) señalaron que la verificación del nivel de medición de la herramienta, en función a la variable que concita el interés del investigador, debe efectuarse en correspondencia con el tema asignado dentro del proyecto. Esto quiere decir que un instrumento mide la variable que realmente se desea medir. Entonces, la encuesta utilizada fue evaluada por los siguientes especialistas en el tema:

Tabla 1.*Validez de contenido*

Expertos	Opinión
Dra. Edith Rosales Domingues	Aplicable
Dra. Teresa Narvaez Aranibar	Aplicable
Dr. Edwin Arce Alvarez	Aplicable

Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento fue calculada a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach. Para certificar la existencia de fiabilidad, fue indispensable obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual debe oscilar entre 0 y 1. Por tanto, el trabajo estadístico debió comprobar que dicho coeficiente se encontrara dentro del rango propuesto para garantizar la coherencia y consistencia del instrumento. Según Barraza y Barraza (2018), para realizar este cálculo, se requiere que sea administrado el instrumento de medición. Una de las ventajas que ofrece es que no se demanda la división en dos mitades de los reactivos de la herramienta, ya que solo se establece la medición y se mide dicho coeficiente.

Tabla 2.*Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para Clima organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.944	30

Fuente: La Investigadora

Interpretación: En la tabla 4, la confiabilidad fue realizada con una muestra de 30 elementos y se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.944, lo cual certifica que el instrumento de medición posee fiabilidad muy alta para la evaluación de la variable en cuestión.

Tabla 3.

Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach para Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.942	30

Fuente: La Investigadora

Interpretación: En la tabla 5, la confiabilidad fue realizada con una muestra de 30 elementos y se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.942, lo cual certifica que el instrumento de medición posee fiabilidad muy alta para la evaluación de la variable en cuestión.

3.5. Procedimientos

Los pasos para recolectar datos que sirvieron a la investigación se realizaron de la siguiente manera: Se elaboraron las encuestas conforme a las dos variables, se formularon las interrogantes en base a los indicadores, se solicitó el permiso a la empresa a la empresa Corporación Turística SAC, se aplicó el cuestionario optimizado a la muestra seleccionada. Se uniformizó la información de los datos obtenidos por medio del empleo del software estadístico SPSS, versión 26 en español.

3.6. Método de análisis de datos

Para Hernández y Mendoza (2018: p.1), el análisis descriptivo busca recabar información de la data basada en la variación y la tendencia central. Por esta razón, dentro de este tipo de análisis, se calcularon las frecuencias de las dimensiones disponibilidad de áreas verdes (aspectos administrativos y aspectos recreativos y ecológicos) y calidad de vida (bienestar físico, bienestar social y bienestar emocional o personal).

De igual manera, Hernández y Mendoza (2018: p,1) refieren que el análisis inferencial comprende un tipo de análisis más complejo que certificar la hipótesis, analizar los intervalos de confianza, el tamaño del efecto y la asociación existente

entre las variables. En esta orientación, se calculó el coeficiente de correlación para determinar la relación entre la disponibilidad de las áreas verdes y la calidad de vida.

Acerca del coeficiente de correlación, Martínez et al. (2016) refirieron que se trata de una prueba estadística que permite evaluar la relación existente entre dos variables calculadas mediante intervalos o rangos de razón. También, es conocida como coeficiente producto-momento (p. 304).

Tabla 4.

Coeficiente de Correlación

Valor del coeficiente de correlación	INTERPRETACIÓN
0	Ausencia de correlación lineal
0.10 a 0.19	Correlación lineal insignificante
0.20 a 0.39	Correlación lineal baja – leve
0.40 a 0.69	Correlación lineal moderada
0.70 a 0.99	Correlación lineal alta muy alta

Fuente: La Investigadora

Con relación al nivel de significancia, se empleó para comprobar o rechazar la hipótesis, debido a que calcula la probabilidad de que un acontecimiento devenga. Se estableció su aceptación cuando el coeficiente de significancia bilateral arrojó un resultado menor a 0.01.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio, se establecieron diversos componentes éticos, de acuerdo a lo estipulado por la Asociación Americana de Psicología (APA, 2019: p.1), tales como la preservación del valor social y científico, durante la realización de un trabajo de investigación, de manera que se pueda preservar, respetar y proteger los derechos humanos de los participantes dentro del estudio realizado. De igual manera, es importante cotejar que los problemas evidenciados presenten solidez y veracidad científica. Por dicha razón, será menester, en este trabajo de investigación, considerar a la honestidad como un valor fundamental, en

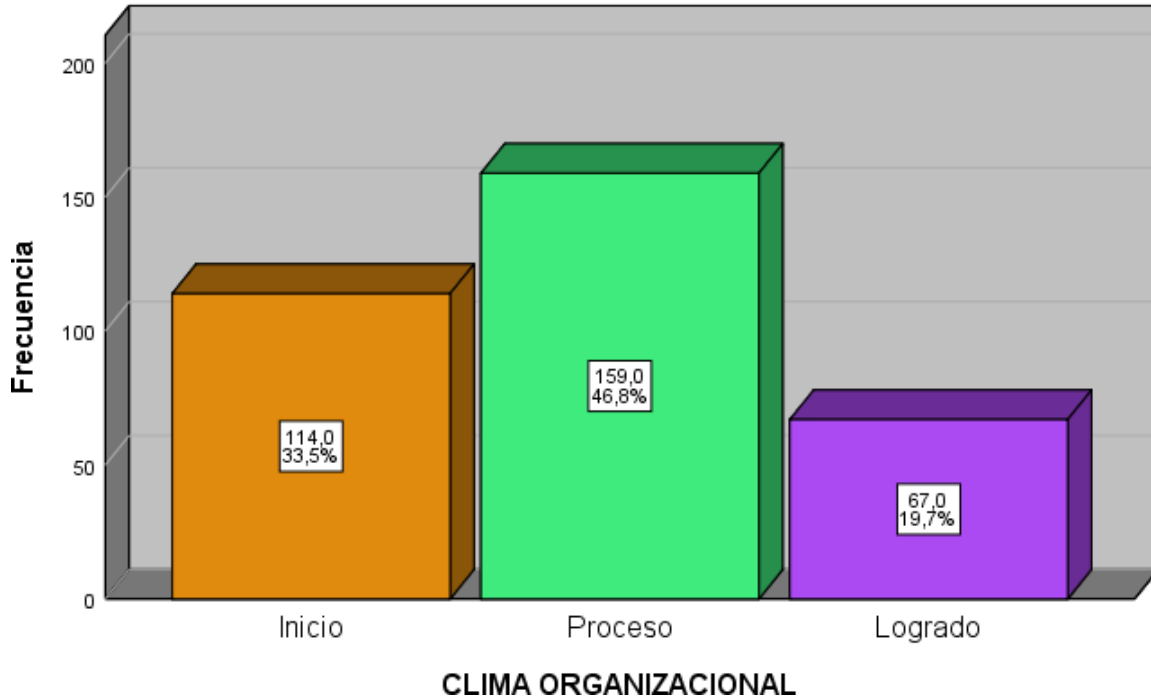
vista de que toda la información obtenida pertenece a fuentes académicas confiables y no han sido manipuladas ilícitamente.

Por otro lado, respecto a la originalidad, se citó a los autores de acuerdo a las normas establecidas por el manual APA, el cual promueve el respeto por la propiedad intelectual de los investigadores referenciados. Además, según Álvarez (2018), es relevante considerar el consentimiento informado por parte de los participantes en la fase previa al recojo de la información perteneciente a la muestra. Este es un hecho que, también, fue considerado, ya que los individuos decidieron participar voluntariamente de la investigación, con pleno conocimiento de los fines que este trabajo implicaba, sin la recepción de ningún tipo de coacción, amenaza o estímulo externo que mediara sobre sus propias voluntades o autonomías. Por tal razón, se ratifica la idea de que la presente investigación se desarrolló con el consentimiento de cada uno de los participantes.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

CLIMA ORGANIZACIONAL

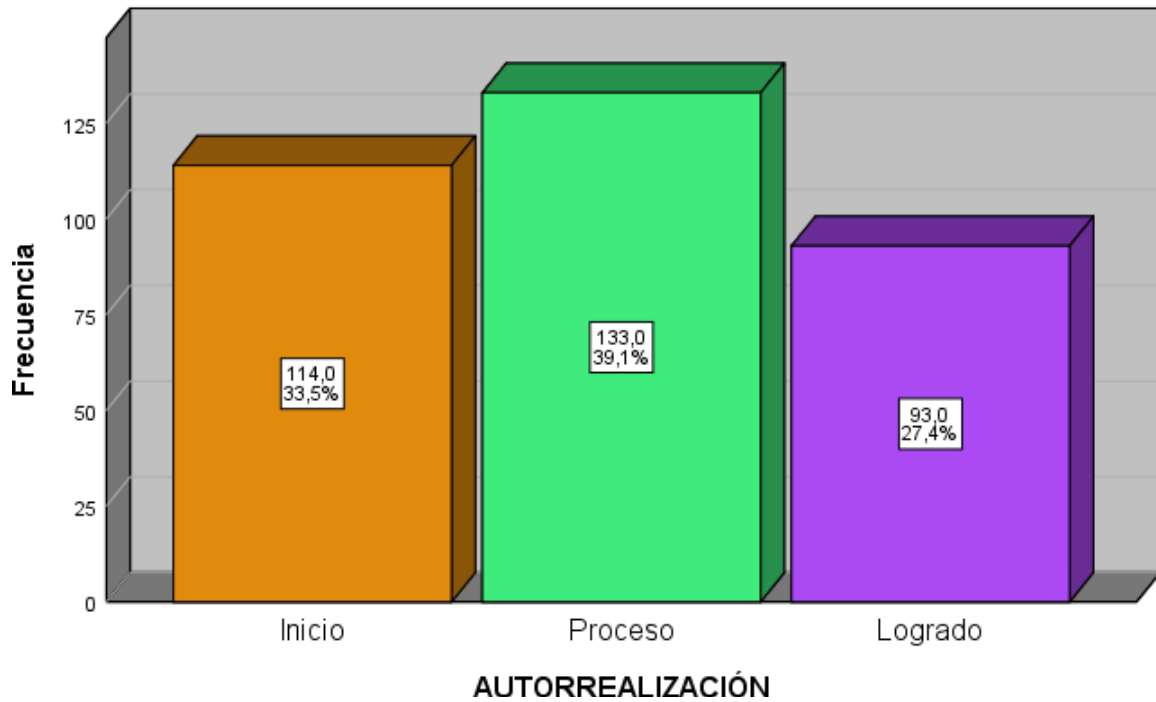


Fuente: Elaboración propia

Figura 1. *Clima organizacional*

Interpretación: En relación a la variable Clima organizacional, 33.5% de los encuestados refieren que la adecuación de esta se encuentra en el nivel inicio; 46.8%, en el nivel proceso; y 19.7%, en el nivel logrado.

AUTORREALIZACIÓN

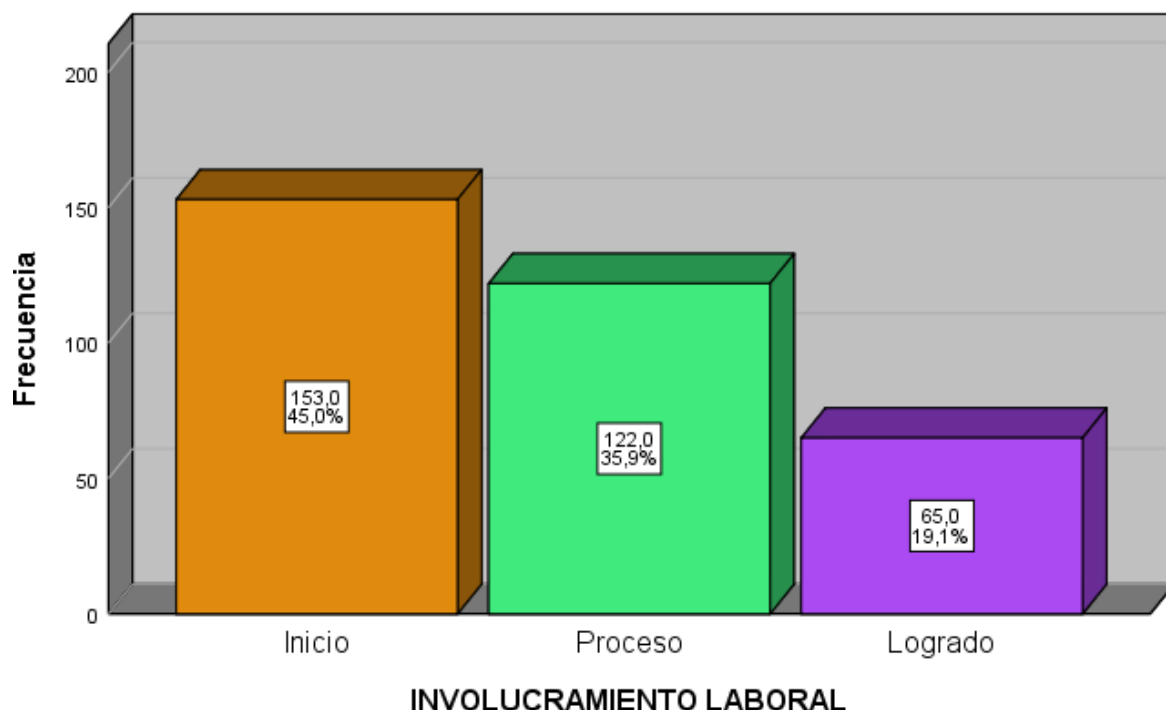


Fuente: Elaboración propia

Figura 2. D1: Autorrealización

Interpretación: En función a la dimensión 1, Autorrealización, 33.5% de los encuestados refieren que el desarrollo de esta se encuentra en el nivel inicio; 39.1%, en el nivel proceso; y 27.4%, en el nivel logrado.

INVOLUCRAMIENTO LABORAL

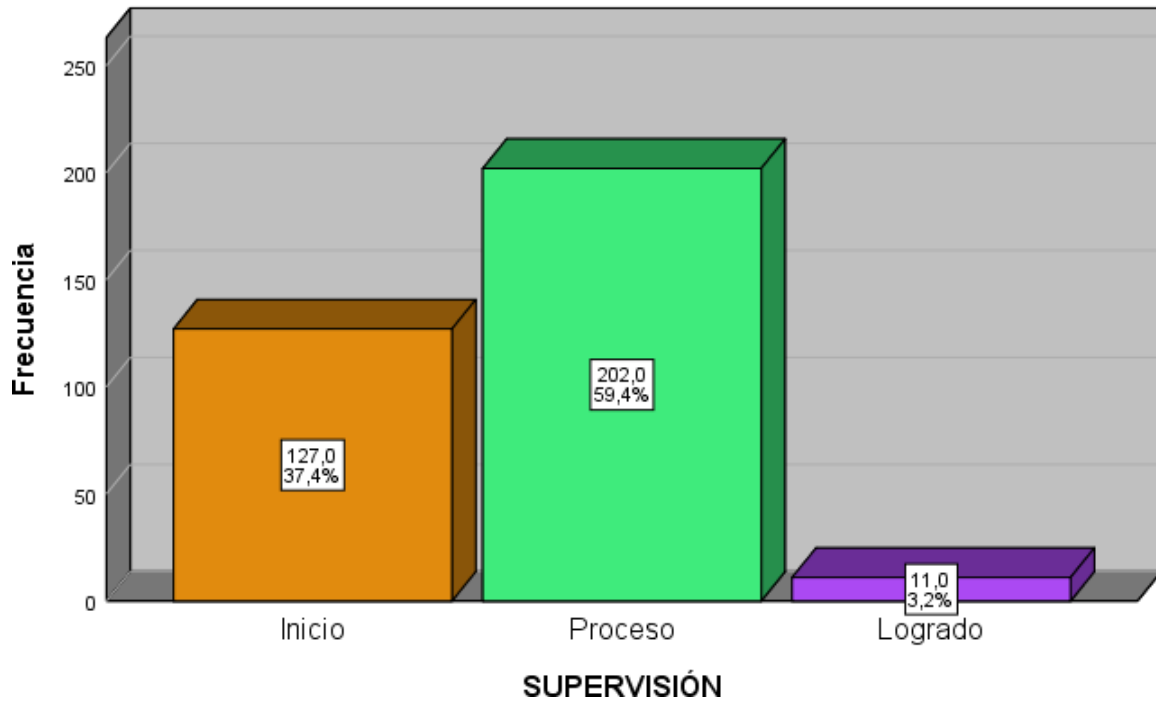


Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. *D2: Involucramiento laboral*

Interpretación: Respecto a la dimensión 2, Involucramiento laboral, 45% de los encuestados refieren que el desarrollo de esta se encuentra en el nivel inicio; 35.9%, en el nivel proceso; y 19.1%, en el nivel logrado.

SUPERVISIÓN

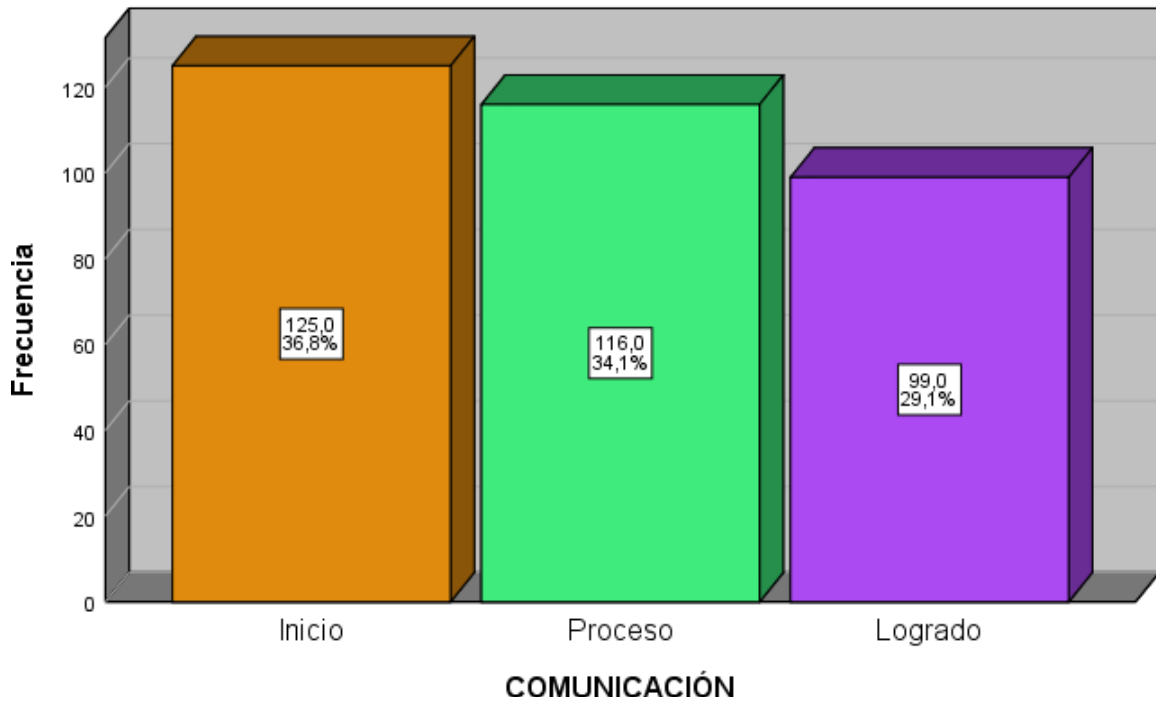


Fuente: Elaboración propia

Figura 4. D3: Supervisión

Interpretación: En torno a la dimensión 3, Supervisión, 37.4% de los encuestados refieren que el desarrollo de esta se encuentra en el nivel inicio; 59.4%, en el nivel proceso; y 3.2%, en el nivel logrado.

COMUNICACIÓN

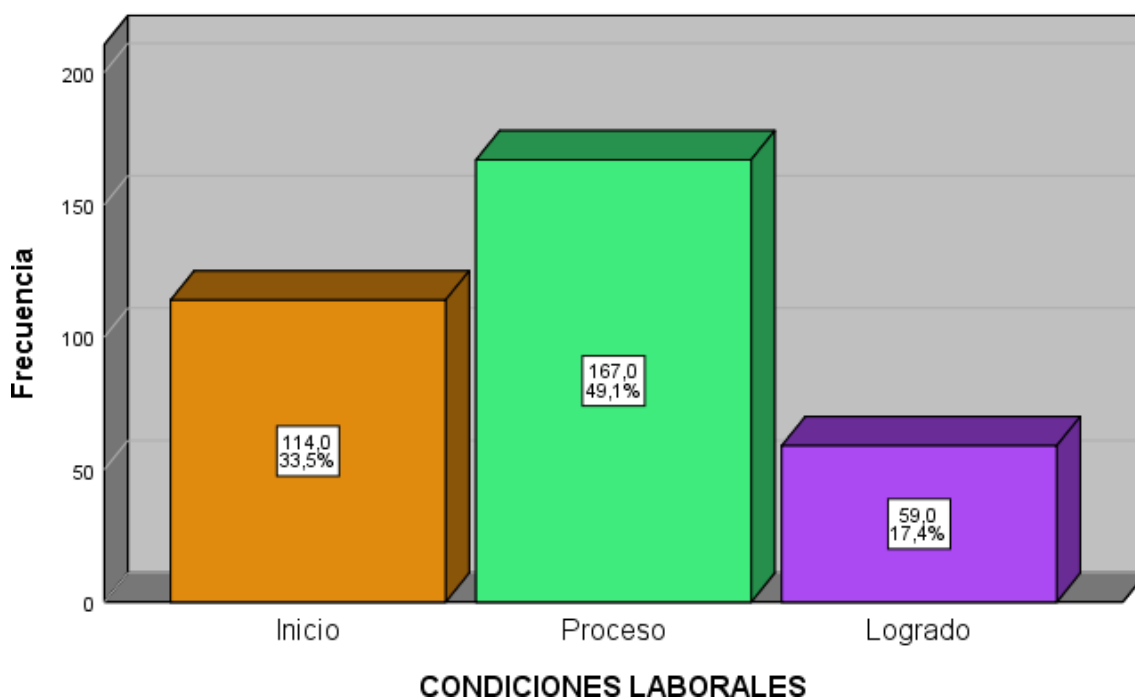


Fuente: Elaboración propia

Figura 5. D4: Comunicación

Interpretación: En torno a la dimensión 4, Comunicación, 36.8% de los encuestados refieren que el desarrollo de esta se encuentra en el nivel inicio; 34.1%, en el nivel proceso; y 29.1%, en el nivel logrado.

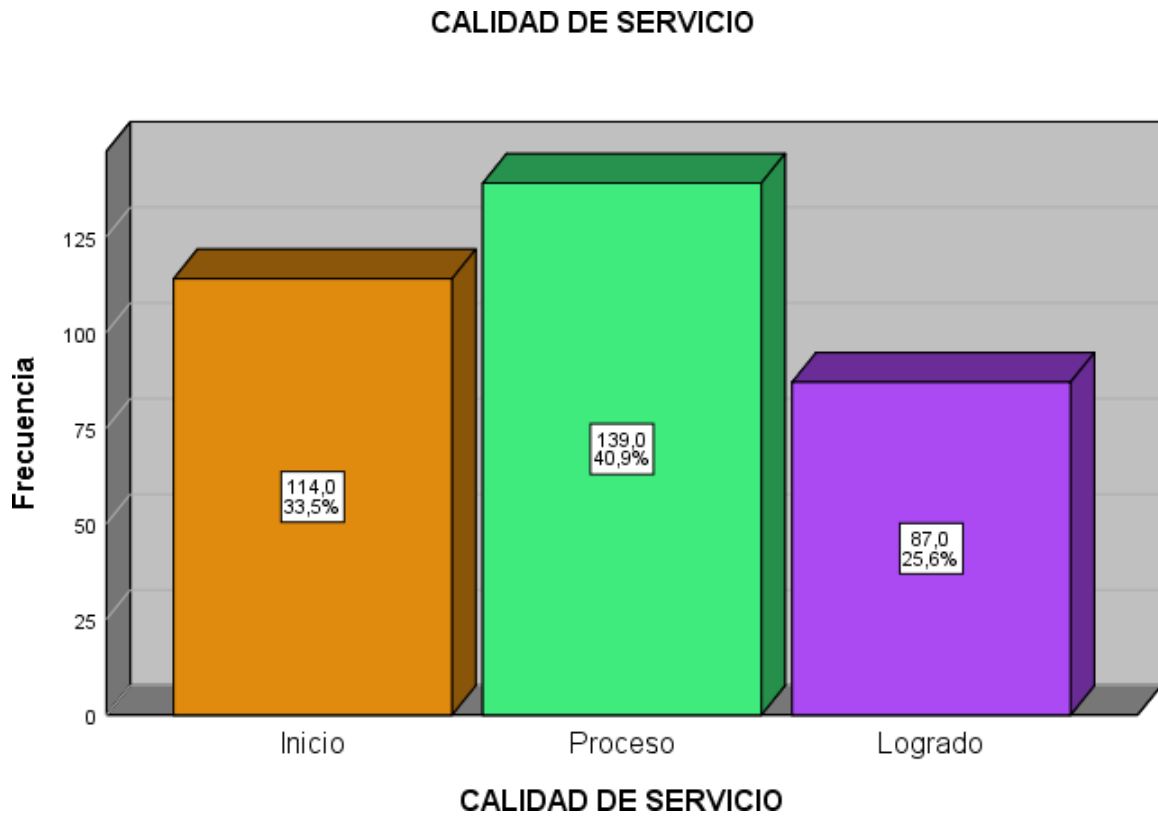
CONDICIONES LABORALES



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. D5: Condiciones laborales

Interpretación: En torno a la dimensión 5, Condiciones laborales, 33.5% de los encuestados refieren que el desarrollo de esta se encuentra en el nivel inicio; 49.1%, en el nivel proceso; y 17.4%, en el nivel logrado.

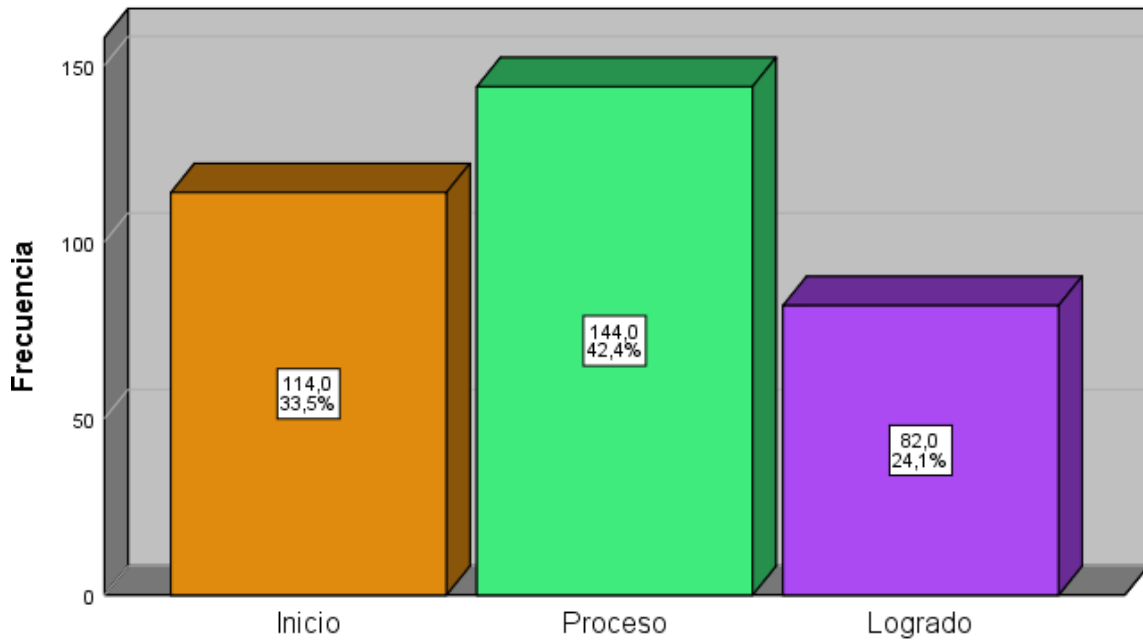


Fuente: Elaboración propia

Figura 7. *Calidad de servicio*

Interpretación: Con relación a la variable Calidad de Servicio, 33.5% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; 40.9%, en el nivel proceso; y 25.6%, en el nivel logrado.

ELEMENTOS TANGIBLES

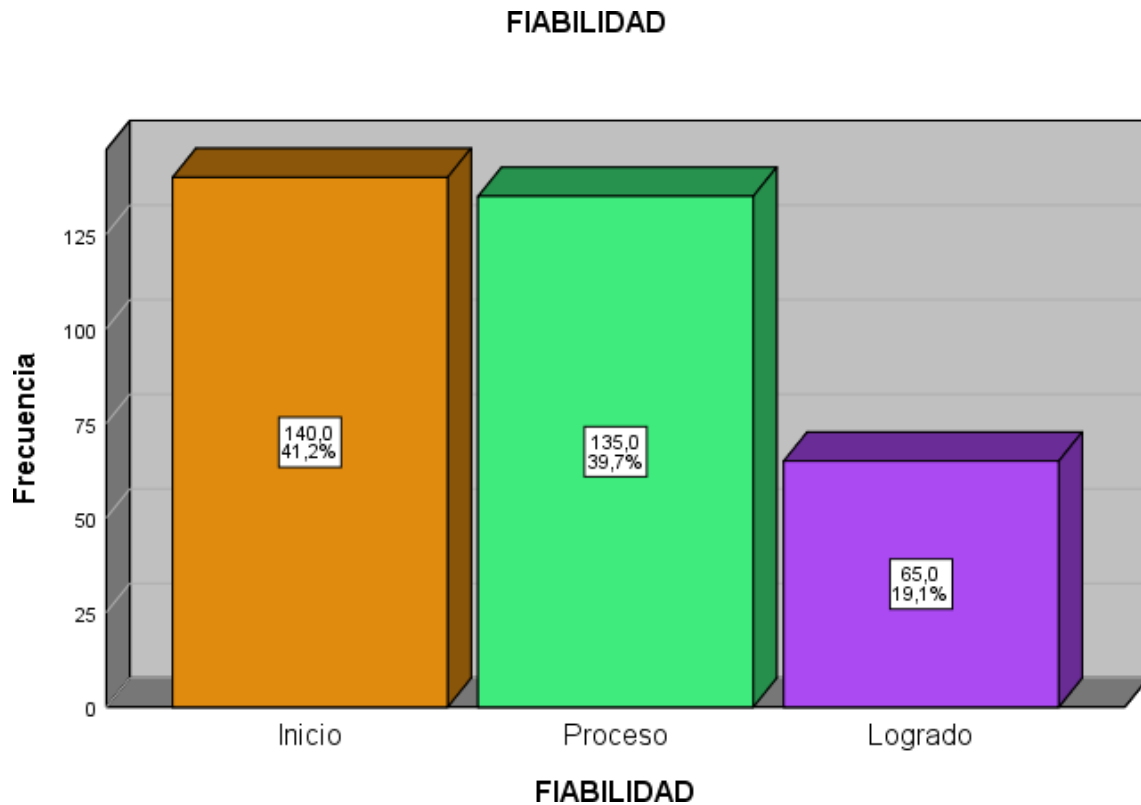


ELEMENTOS TANGIBLES

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. D1: Elementos tangibles

Interpretación: En función a la dimensión 1, Elementos tangibles, 33.5% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; 42.4%, en el nivel proceso; y 24.1%, en el nivel logrado.

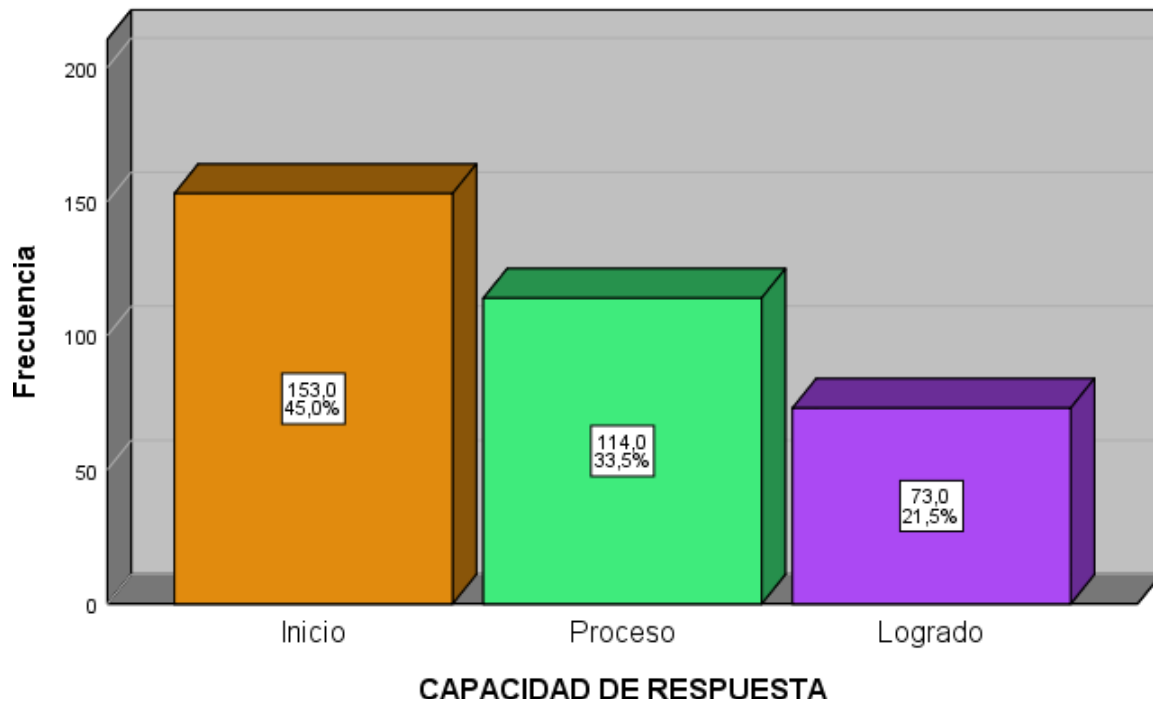


Fuente: Elaboración propia

Figura 9. D2: Fiabilidad

Interpretación: Respecto a la dimensión 2, Fiabilidad, 41.2% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; 39.7%, en el nivel proceso; y 19.1%, en el nivel logrado.

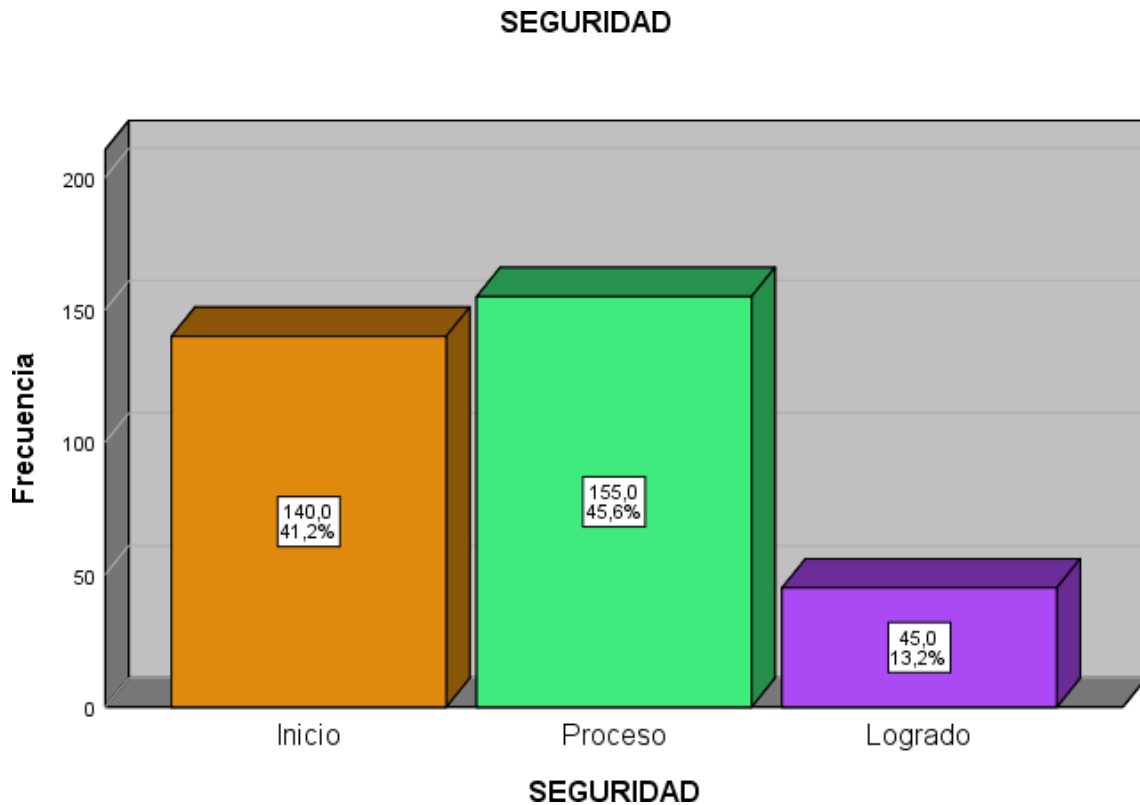
CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Elaboración propia

Figura 10. D3: Capacidad de respuesta

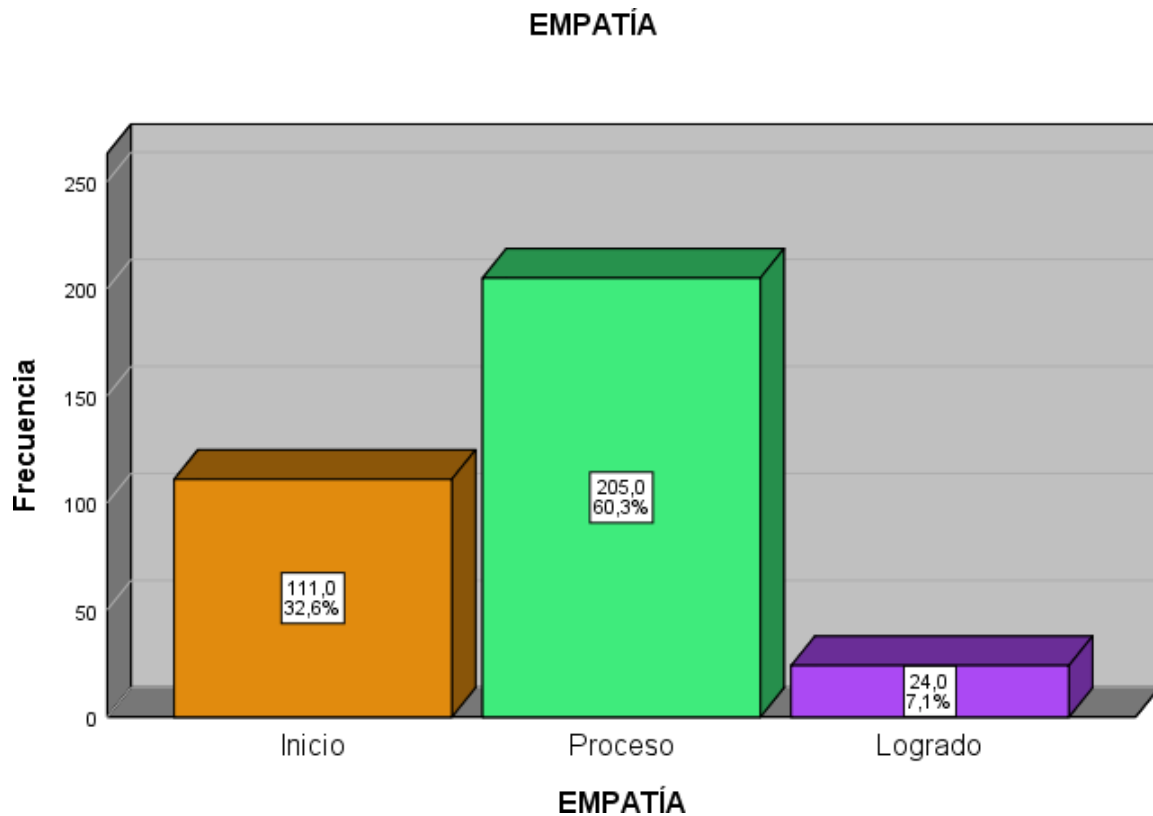
Interpretación: En torno a la dimensión 3, Capacidad de respuesta, 45% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; 33.5%, en el nivel proceso; y 21.5%, en el nivel logrado.



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. D4: Seguridad

Interpretación: Con relación a la dimensión 4, Seguridad, 41.2% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; 45.6%, en el nivel proceso; y 13.2%, en el nivel logrado.

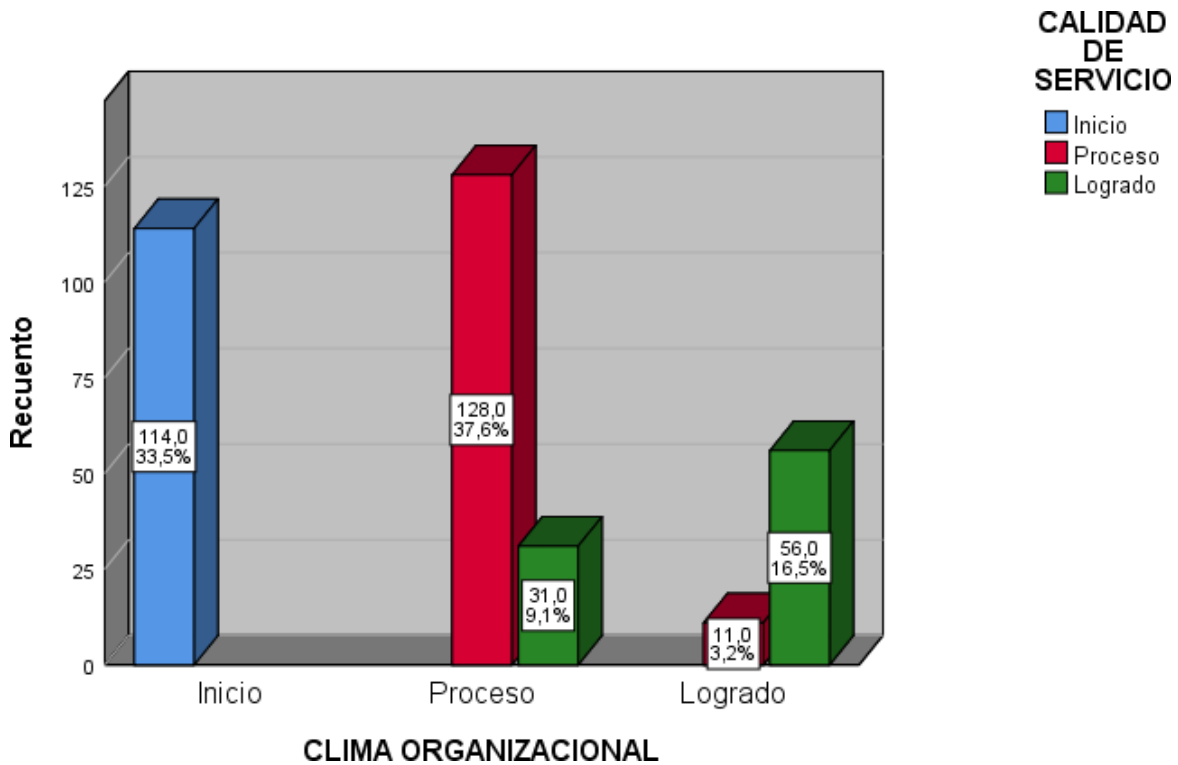


Fuente: Elaboración propia

Figura 12. D5: Empatía

Interpretación: Respecto a la dimensión 5, Empatía, 32.6% de los encuestados refieren que la implementación de esta se encuentra en el nivel inicio; 60.3%, en el nivel proceso; y 7.1%, en el nivel logrado.

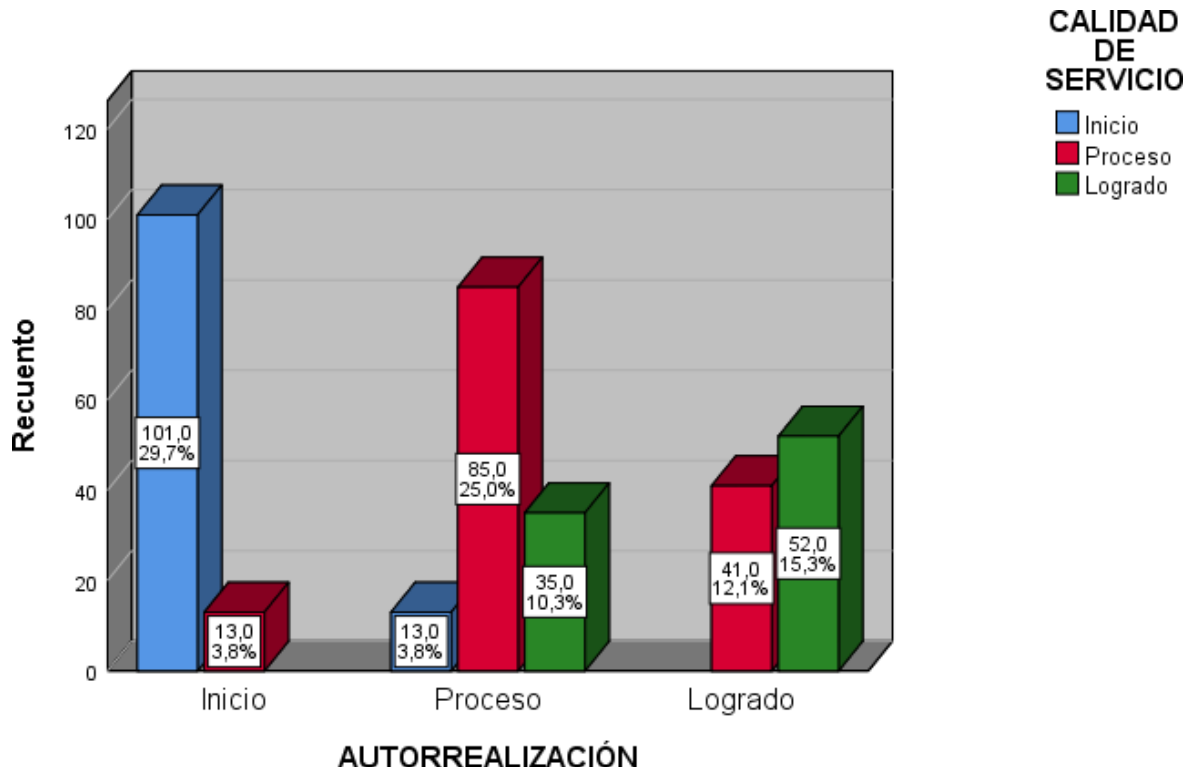
Tablas de contingencia



Fuente: Elaboración propia

Figura 13. *Mejora Continua y Calidad de servicio*

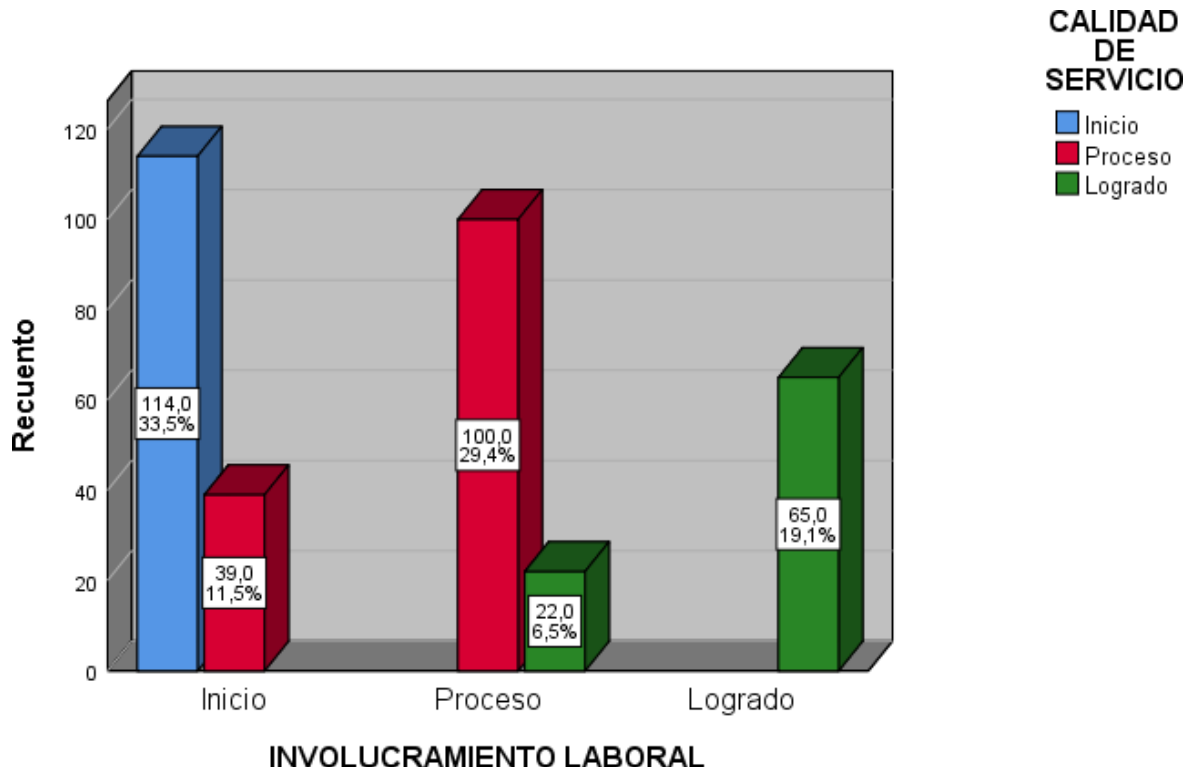
Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian un Clima organizacional (CO) en inicio, 33.5% refieren una Calidad de servicio (CS) en inicio; respecto a los que indican un Clima organizacional en proceso, 37.6% refieren una Calidad de servicio en proceso y 9.1% en logrado; y en función a aquellos que señalan un Clima organizacional en un nivel logrado, 3.2% refieren una Calidad de servicio en proceso y 16.5% en logrado.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. D1: Autorrealización y Calidad de servicio

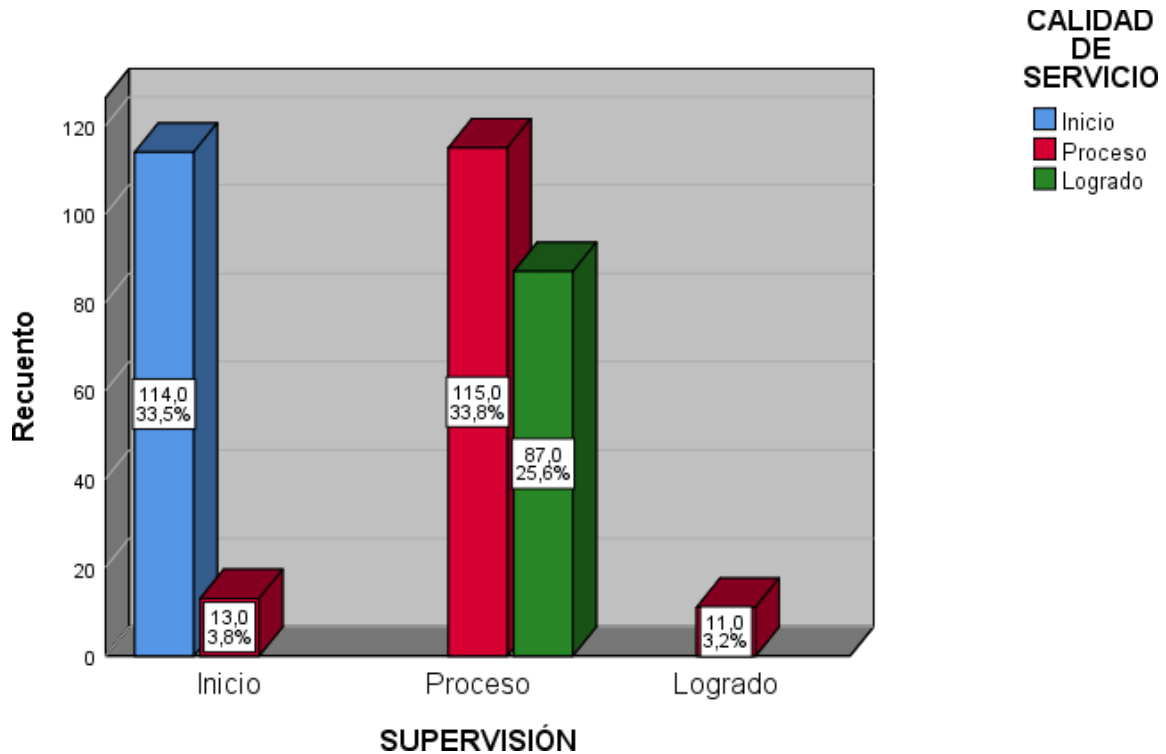
Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian una Autorrealización (A) en inicio, 29.7% refieren una Calidad de servicio (CS) en inicio y 3.8% en proceso; respecto a los que indican una Autorrealización en proceso, 3.8% refieren una Calidad de servicio en inicio, 25% en proceso y 10.3% en logrado; y en función a aquellos que señalan una Autorrealización en un nivel logrado, 12.1% refieren una Calidad de servicio en proceso y 15.3% en logrado.



Fuente: Elaboración propia

Figura 15. D2: Involucramiento laboral y Calidad de servicio

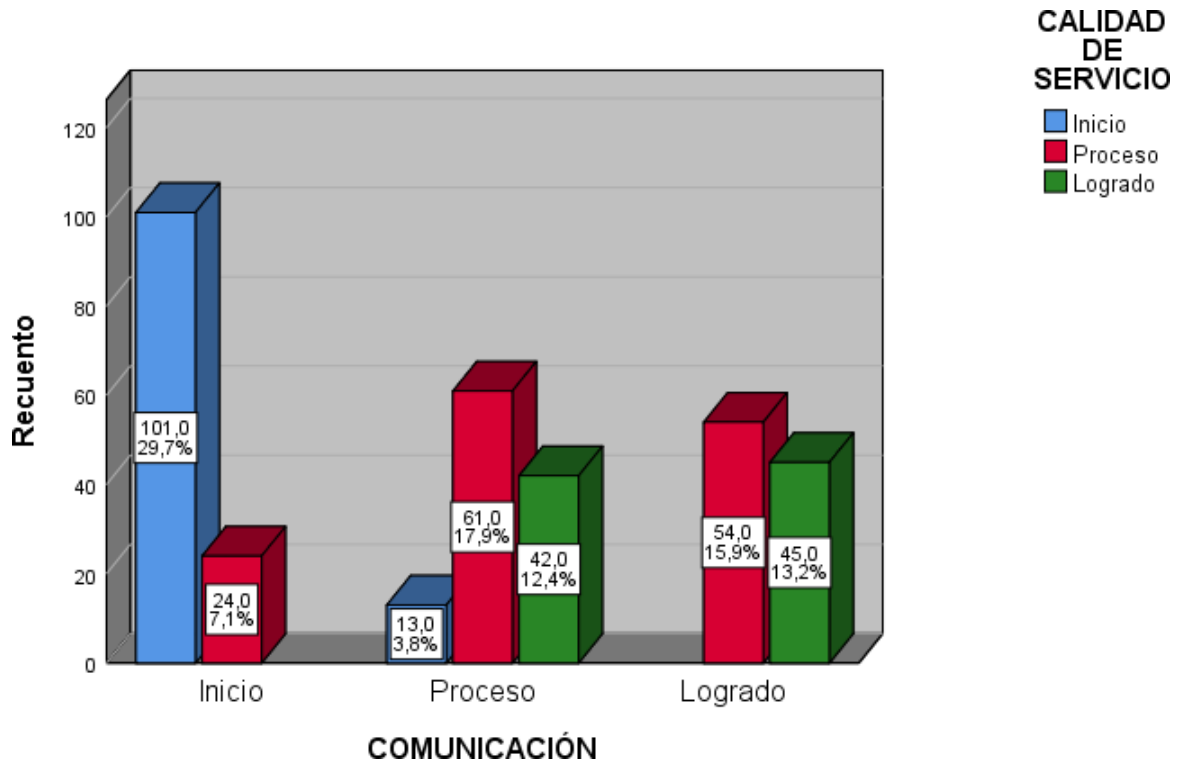
Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian un Involucramiento laboral (IL) en inicio, 33.5% refieren una Calidad de servicio (CS) en inicio y 11.5% en proceso; respecto a los que indican un Involucramiento laboral en proceso, 29.4% refieren una Calidad de servicio en proceso y 6.5% en logrado; y en función a aquellos que señalan un Involucramiento laboral en un nivel logrado, 19.1% refieren una Calidad de servicio en logrado.



Fuente: Elaboración propia

Figura 16. D3: Supervisión y Calidad de servicio

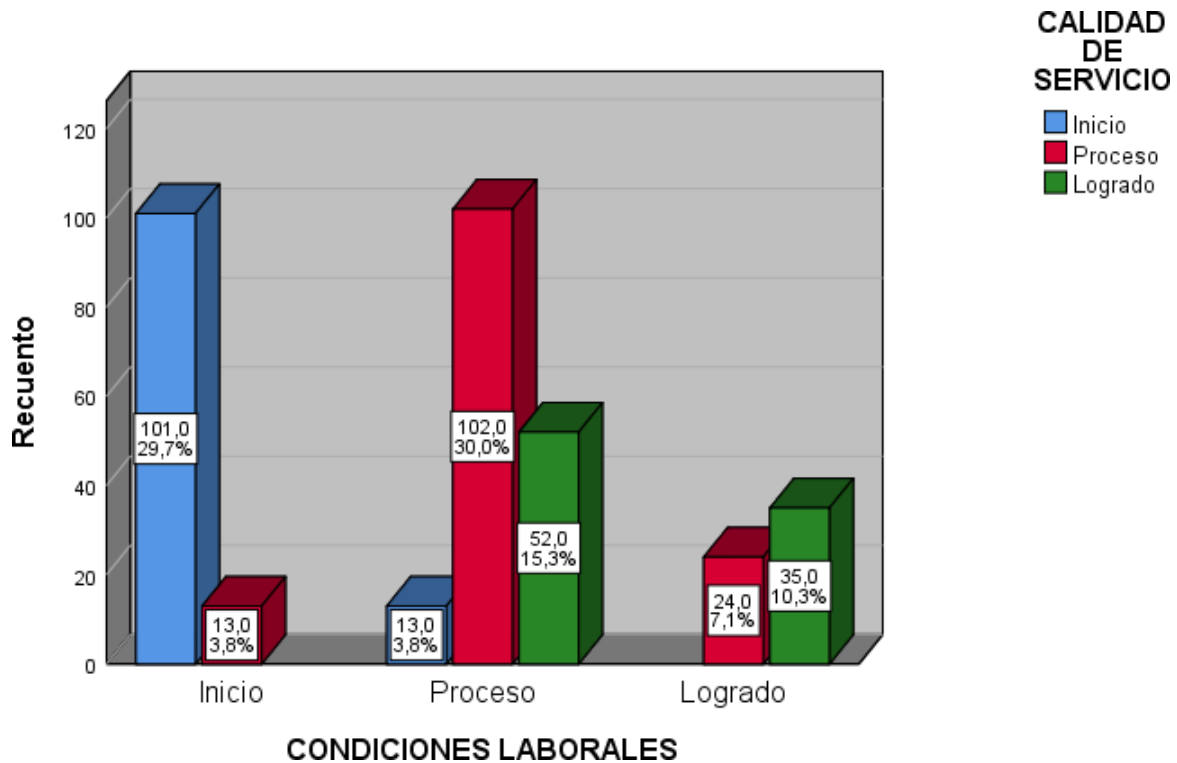
Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian una Supervisión (S) en inicio, 33.5% refieren una Calidad de servicio (CS) en inicio y 3.8% en proceso; respecto a los que indican una Supervisión en proceso, 33.8% refieren una Calidad de servicio en proceso y 25.6 en logrado; y en función a aquellos que señalan una Supervisión en un nivel logrado, 3.2% refieren una Calidad de servicio en proceso.



Fuente: Elaboración propia

Figura 17. D4: Comunicación y Calidad de servicio

Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian una Comunicación (C) en inicio, 29.7% refieren una Calidad de servicio (CS) en inicio y 7.1% refieren en proceso; respecto a los que indican una Comunicación en proceso, 3.8% refieren una Calidad de servicio en inicio, 17.9% en proceso y 12.4% en logrado; y en función a aquellos que señalan una Comunicación en un nivel logrado, 15.9% refieren una Calidad de servicio en proceso y 13.2% en logrado.



Fuente: Elaboración propia

Figura 18. D5: Condiciones laborales y Calidad de Servicio

Interpretación: Con relación a los encuestados que evidencian unas Condiciones laborales (CL) en inicio, 29.7% refieren una Calidad de servicio (CS) en inicio y 3.8% en proceso; respecto a los que indican unas Condicionales laborales en proceso, 3.8% refieren una Calidad de servicio en inicio, 30% en proceso y 15.3% en logrado; y en función a aquellos que señalan unas Condiciones laborales en un nivel logrado, 7.1% refieren una Calidad de servicio en proceso y 10.3% en logrado.

Prueba de normalidad

Con la finalidad de hacer posible la comprobación de las hipótesis, se evaluaron los índices de normalidad de la muestra. Para esto, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que es el más adecuado para efectuar este análisis en muestras superiores a 50. Por medio de este test, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.246	340	0.000
D1: Autorrealización	0.191	340	0.000
D2: Involucramiento laboral	0.196	340	0.000
D3: Supervisión	0.251	340	0.000
D4: Comunicación	0.186	340	0.000
D5: Condiciones laborales	0.287	340	0.000
Calidad de Servicio	0.270	340	0.000
D1: Elementos tangibles	0.245	340	0.000
D2: Fiabilidad	0.239	340	0.000
D3: Capacidad de respuesta	0.215	340	0.000
D4: Seguridad	0.201	340	0.000
D5: Empatía	0.254	340	0.000

Fuente: Elaboración propia

Como resultado, se obtuvo un P valor = 0.000 y, de acuerdo a lo establecido por la regla, los valores menores a 0.05, en las pruebas de normalidad, arrojan indicios de que la muestra es no paramétrica, por lo que se deben emplear las correlaciones de Spearman para poder contrastar las hipótesis.

Resultados inferenciales

Análisis inferencial

Tabla 6.

Coefficiente de correlación por intervalos de Spearman

Valor del Coeficiente	Significado
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90 hasta - 0.99	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 hasta - 0.89	Correlación negativa considerable
- 0.50 hasta - 0.74	Correlación negativa media
- 0.25 hasta - 0.49	Correlación negativa débil
- 0.10 hasta - 0.24	Correlación negativa muy débil
0.00	Correlación nula
0.10 hasta 0.24	Correlación positiva muy débil
0.25 hasta 0.49	Correlación positiva débil
0.50 hasta 0.74	Correlación positiva media
0.75 hasta 0.89	Correlación positiva considerable
0.90 hasta 0.99	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández & Mendoza (2018)

Prueba de hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

HO: No existe relación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

Reglas: (Nivel de significancia = 0.01)

P valor es menor a 0.01, se acepta la hipótesis del investigador.

P valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 7.

Correlación general

			Clima organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,950**
		P valor	.	0.000
		N	340	340
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,950**	1.000
		P valor	0.000	.
		N	340	340

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, menor a 0.01 (1%), por ello, se concluye que sí existe relación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad de servicio en la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores, 2021, a través de un nivel de correlación positiva elevada (Rho = 0.950 (95.0%).

Prueba de hipótesis específica 1

HE1: Existe relación significativa entre la Autorrealización y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

HO: No existe relación significativa entre la Autorrealización y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

Reglas: (Nivel de significancia = 0.01)

P valor es menor a 0.01, se acepta la hipótesis del investigador.

P valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 8.

Correlación específica 1

			Autorrealización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1.000	,919**
		P valor	.	0.000
		N	340	340
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,919**	1.000
		P valor	0.000	.
		N	340	340

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, menor a 0.01 (1%), por ello, se concluye que sí existe relación significativa entre la Autorrealización y la Calidad de servicio en la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores, 2021, a través de un nivel de correlación positiva elevada (Rho = 0.919 (91.0%).

Prueba de hipótesis específica 2

HE2: Existe relación significativa entre el Involucramiento laboral y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

HO: No existe relación significativa entre el Involucramiento laboral y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

Reglas: (Nivel de significancia = 0.01)

P valor es menor a 0.01, se acepta la hipótesis del investigador.

P valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 9.

Correlación específica 2

			Involucramiento laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,910**
		P valor	.	0.000
		N	340	340
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,910**	1.000
		P valor	0.000	.
		N	340	340

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, menor a 0.01 (1%), por ello, se concluye que sí existe relación significativa entre el Involucramiento laboral y la Calidad de servicio en la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores, 2021, a través de un nivel de correlación positiva elevada (Rho = 0.910 (91.0%).

Prueba de hipótesis específica 3

HE3: Existe relación significativa entre la Supervisión y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

HO: No existe relación significativa entre la Supervisión y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

Reglas: (Nivel de significancia = 0.01)

P valor es menor a 0.01, se acepta la hipótesis del investigador.

P valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 10.

Correlación específica 3

			Supervisión	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1.000	,778**
		P valor	.	0.000
		N	340	340
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,778**	1.000
		P valor	0.000	.
		N	340	340

**.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, menor a 0.01 (1%), por ello, se concluye que sí existe relación significativa entre la Supervisión y la Calidad de servicio en la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores, 2021, a través de un nivel de correlación positiva elevada (Rho = 0.778 (77.0%).

Prueba de hipótesis específica 4

HE4: Existe relación significativa entre la Comunicación y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

HO: No existe relación significativa entre la Comunicación y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

Reglas: (Nivel de significancia = 0.01)

P valor es menor a 0.01, se acepta la hipótesis del investigador.

P valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 111.

Correlación específica 4

			Comunicación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,824**
		P valor	.	0.000
		N	340	340
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,824**	1.000
		P valor	0.000	.
		N	340	340

**.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, menor a 0.01 (1%), por ello, se concluye que sí existe relación significativa entre la Comunicación y la Calidad de servicio en la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores, 2021, a través de un nivel de correlación positiva elevada (Rho = 0.824 (82.0%).

Prueba de hipótesis específica 5

HE5: Existe relación significativa entre las Condiciones laborales y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

HO: No existe relación significativa entre las Condiciones laborales y la Calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

Reglas: (Nivel de significancia = 0.01)

P valor es menor a 0.01, se acepta la hipótesis del investigador.

P valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 12.

Correlación específica 5

			Condiciones laborales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1.000	,827**
		P valor	.	0.000
		N	340	340
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,827**	1.000
		P valor	0.000	.
		N	340	340

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Las correlaciones de Spearman evidenciaron un P valor = 0.000, menor a 0.01 (1%), por ello, se concluye que sí existe relación significativa entre las Condiciones laborales y la Calidad de servicio en la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores, 2021, a través de un nivel de correlación positiva elevada (Rho = 0.827 (82.0%).

V. DISCUSIÓN

Discusión – Objetivos

El actual trabajo de investigación presentó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021. Además, se propusieron cinco objetivos específicos: a) determinar la relación entre la autorrealización y la calidad de servicio en la empresa; b) determinar la relación entre el involucramiento laboral y la calidad de servicio en la empresa c) determinar la relación entre la supervisión y la calidad de servicio en la empresa; d) determinar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la empresa; y e) determinar la relación entre las condiciones laborales y la calidad de servicio en la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se obtuvo un Alfa de Cronbach del 94.4% de confiabilidad para la variable Clima organizacional sobre un total de 30 ítems, así como un Alfa de Cronbach de 94.2% para la variable Calidad de Servicio sobre un total de 30 ítems. Asimismo, se obtuvo un resultado de Rho de Spearman = 0.950, lo cual refiere que existe correlación positiva elevada, según se puede cotejar en la tabla N° 8 de intervalos de correlación de Hernández y Mendoza (2018). Por ende, es posible afirmar que ambas variables de investigación se correlacionan entre sí.

El resultado obtenido, anteriormente, se relaciona con la investigación de Salazar (2018), ya que en este se obtuvo coeficientes de confiabilidad de 0.809 y 0.865, y un valor de Rho de Spearman de 0.894, lo cual guarda relación con la correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Por tal razón, se ratifica la existencia de una correlación positiva elevada entre las variables ya mencionadas.

Asimismo, el trabajo es afín al desarrollado por Figueroa (2018), quien alcanzó índices de 0.906 y 0.837 respecto a la confiabilidad que mostraba el instrumento que diseñó para la medición de las variables clima organizacional y calidad de servicio, y un valor de 0.706 en función al Rho de Spearman entre ambas

variables. Por tal motivo, se concluyó que se evidenciaba una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Al respecto, cabe afirmar que ambas investigaciones consolidan la noción de que es necesario constituir un adecuado clima laboral para robustecer la calidad de servicio que se brinda en una determinada organización.

En el orden de las ideas anteriores cabe indicar, que el clima organizacional afecta sobre el conjunto de colaboradores que laboran dentro de una institución y estos son los encargados de dotar de calidad a los servicios o productos que la empresa brinda a la comunidad, por lo que es importante constituir una adecuada relación entre el clima laboral y la calidad de servicio.

De igual forma, esta investigación se relaciona con el trabajo propuesto por Pinto (2020), quien obtuvo índices de 0.840 y 0.969 respecto a la confiabilidad que mostraba el instrumento que diseñó para la medición de las variables clima organizacional y calidad de servicio, y un valor de 0.615 en función al Rho de Spearman entre ambas variables. Por tal motivo, a diferencia de la investigación impulsada por nosotras, se concluyó que la relación existente entre ambas variables era positiva, pero en un nivel regular.

Según se ha citado cabe afirmar que ambas investigaciones inciden en la importancia de que el clima organizacional consolide la autorrealización de los colaboradores, es decir, que estos puedan encontrar aspectos que les permitan seguir creciendo y desarrollándose, profesionalmente, de tal manera que puedan seguir reforzando sus conocimientos adquiridos y puedan seguir aprendiendo para tornarse más competentes en el campo laboral que les concierne e involucra.

Además, este trabajo se relaciona con la investigación desarrollada por Orahulio (2020), quien obtuvo índices de 0.924 y 0.879 respecto a la confiabilidad que mostraba el instrumento que diseñó para la medición de las variables clima organizacional y calidad de servicio, y un valor de 0.409 en función al Rho de Spearman entre ambas variables. Por tal motivo, a diferencia de la investigación impulsada por nosotras, se concluyó que la relación existente entre ambas variables

era positiva, pero en un nivel bajo. Al respecto, cabe afirmar que ambas investigaciones enfatizan el hecho de que el involucramiento laboral es muy importante para que el colaborador pueda adquirir conciencia sobre la importancia de la calidad de servicio que se le brinda al cliente.

En el orden de las ideas anteriores el involucramiento laboral permite que el colaborador se identifique con la empresa, reconozca los lineamientos de la misma y se comprometa a trabajar, de tal manera que se consiga la visión y misión propuesta por la organización. En tal sentido, al involucrarse un trabajador con la empresa, hace más efectiva la labor de todos los procesos productivos en la organización, los cuales impactan, positivamente, sobre la calidad del servicio prestado.

De igual manera, esta investigación se asocia con el trabajo propuesto por Reyes (2019), quien obtuvo índices de 0.987 y 0.926 respecto a la confiabilidad que mostraba el instrumento que diseñó para la medición de las variables clima organizacional y calidad de servicio, y un valor de 0.958 en función al Rho de Spearman entre ambas variables. Por tal motivo, es congruente que se evidenciaba una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Al respecto, ambas investigaciones inciden en que la supervisión constituye una labor importante dentro de la organización, puesto que busca dotar de mayor eficacia y eficiencia al conjunto de procesos que son desarrollados en la empresa.

En ese mismo sentido la labor de supervisión permite uniformizar los procesos y conseguir que los colaboradores puedan realizar sus labores con la calidad debida, de tal forma que se consigan constituir, adecuadamente, los productos o servicios requeridos por los clientes.

Asimismo, esta investigación se asocia con el trabajo propuesto por Mayurí (2017), quien obtuvo índices de 0.842 y 0.835 respecto a la confiabilidad que mostraba el instrumento que diseñó para la medición de las variables clima organizacional y calidad de servicio, y un valor de 0.738 en función al Rho de Spearman entre ambas variables. Por tal motivo, se ratifica que existe una evidente

correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Al respecto, cabe indicar que ambas investigaciones enfatizan en la idea de que la comunicación es un elemento vital en la organización, puesto que los colaboradores deben presentar el acceso a adecuados canales de comunicación para poder exteriorizar sus inquietudes y demandas.

En ese mismo sentido, debe existir un marco de comunicación asertiva que permita mantener informados a todos acerca del sinfín de procesos que se desarrollan en la empresa. En esta orientación, la adecuada difusión de la información permitirá que los servicios prestados y los productos creados presenten mejor calidad gracias a las adecuadas coordinaciones logradas por medio de la comunicación.

De igual forma, esta investigación se asocia con el trabajo propuesto por Yachas (2017), quien obtuvo índices de 0.861 y 0.815 respecto a la confiabilidad que mostraba el instrumento que diseñó para la medición de las variables clima organizacional y calidad de servicio, y un valor de 0.692 en función al Rho de Spearman entre ambas variables. Por tal motivo, existe una coherente evidencia de una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Al respecto, cabe destacar que ambas investigaciones inciden en la importancia de las condiciones laborales, con el fin de promover la motivación requerida para que los colaboradores puedan operar y conseguir la calidad de servicio esperada por los clientes. Las condiciones laborales no solo deben formularse sobre la base de las exigencias de la empresa, sino, también, en virtud a los beneficios que puedan recibir los colaboradores.

Por tal motivo, los trabajos referidos, en los párrafos anteriores, demuestran la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Para ello, se han considerado las dimensiones e indicadores de cada variable, a partir de las cuales se establecieron el objetivo general y los objetivos específicos del presente trabajo de investigación. En consecuencia, se ratifica el hecho de que la adecuada constitución del clima organizacional contribuye con la optimización de la calidad de servicio que la empresa ofrece a sus clientes en el afán de satisfacer sus demandas

y expectativas. En tal sentido, se observa que el clima organizacional desempeña una labor fundamental en la constitución de los colaboradores y,

En ese mismo sentido por ende, contribuye con que estos laboren, de mejor manera, lo cual permite que los servicios prestados presenten una adecuada calidad en favor de los clientes. El clima organizacional presenta un conjunto de factores y aspectos que generan motivación y satisfacción en los colaboradores con el fin de que trabajen mejor.

Discusión – Hipótesis

Como hipótesis general, se postuló que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021. Además, se plantearon cinco hipótesis específicas: a) existe una relación entre la autorrealización y la calidad de servicio; b) existe una relación entre el involucramiento laboral y la calidad de servicio; c) existe una relación entre la supervisión y la calidad de servicio; d) existe una relación entre la comunicación y la calidad de servicio; y e) existe una relación entre las condiciones laborales y la calidad de servicio.

Sobre la base de los resultados obtenidos, se coteja, como conclusión, que la variable clima organizacional presenta correlación con la variable calidad de servicio. De esta manera, se confirma la hipótesis, pues se comprueba que, por medio de la implementación de un programa de mejora continua, se conseguirá la calidad de servicio de acuerdo a los estándares planteados por la empresa.

Esto se asocia con la hipótesis esbozada por Salazar (2018), quien indicó, como hipótesis general, que “el clima organizacional se correlacionaba con la calidad de servicio”, por lo que la estructuración de un buen clima organizacional permitirá corregir y potenciar la calidad de servicio dentro de la empresa. De igual forma, es pertinente con el trabajo desarrollado por Figueroa (2018), quien postuló, como hipótesis general, que existía una correlación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Asimismo, es pertinente con el trabajo desarrollado por Pinto (2020), quien postuló, como hipótesis general, que existía

una correlación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio.

De igual manera, es pertinente con el trabajo desarrollado por Orahulio (2020), quien postuló, como hipótesis general, que existía una correlación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Además, es pertinente con el trabajo desarrollado por Reyes (2019), quien postuló, como hipótesis general, que existía una correlación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio. De igual manera, es pertinente con el trabajo desarrollado por Mayurí (2017), quien postuló, como hipótesis general, que existía una correlación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio. También, es pertinente con el trabajo desarrollado por Yachas (2017), quien postuló, como hipótesis general, que existía una correlación significativa y directa entre el clima organizacional y la calidad de servicio.

A partir de los trabajos mencionados, es preciso mencionar que existe una relación evidente entre el clima organizacional y la calidad del servicio, por lo que es imperativo mejorar las condiciones de la primera variable para conseguir mejoras notables con relación a la segunda. Dicho de otro modo, es importante salvaguardar las adecuadas condiciones del clima laboral, puesto que de este depende, en gran forma, la comodidad del colaborador para llevar a cabo sus labores con adecuación a los requerimientos determinados por la organización. Por ello, se desprende la idea de que, mientras mejor sean las condiciones laborales que formen parte del clima organizacional, esto permitirá que la calidad del servicio sea mejor, lo cual tendrá una mejor valoración por parte de los clientes.

Discusión – Metodología

En el presente trabajo, se empleó un tipo de investigación aplicada, con un diseño no experimental, un carácter transversal correlacional y un enfoque cuantitativo. El método empleado presenta bastante afinidad con la metodología propuesta en el trabajo de investigación de Salazar (2018), dado que se empleó la misma metodología con el fin de describir y establecer el nivel de correlación de sus

variables de trabajo. Esto le permitió confirmar las hipótesis planteadas, así como obtener diversas conclusiones, a partir de los estudios desarrollados por diferentes investigadores en función a las variables de estudio. Caso similar sucedió con Figueroa (2018), Pinto (2020), Orahulio (2020), Reyes (2019), Mayurí (2017) y Yachas (2017), quienes se valieron de la misma metodología para el cotejo de sus objetivos e hipótesis de trabajo.

Con relación a la afinidad hallada entre las investigaciones mencionadas y la metodología aplicada en el presente trabajo de investigación, es importante destacar el carácter correlacional, puesto que permite identificar dos componentes, dentro de la organización, que son cruciales para que toda empresa funcione adecuadamente. Por un lado, el clima organizacional es relevante, porque determina las condiciones para la generación de adecuados factores que contribuyan con la productividad de los colaboradores. Por otro lado, la calidad de servicio es importante, ya que se relaciona con el tipo de producto que la organización delega a los clientes. En tal sentido, la relación entre estas dos variables resulta ser importante dentro de una investigación correlacional. Asimismo, el carácter cuantitativo destaca, porque permite recoger información numérica para realizar un análisis más objetivo y exacto en torno a las condiciones que rodean a una determinada organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio, ya que se obtuvo un valor de 0.950 respecto al Rho de Spearman. Asimismo, a partir del análisis de los resultados obtenidos, es preciso afirmar que la constitución adecuada del clima organizacional permitirá robustecer la calidad de servicio, el cual debe ser planteado como uno de los objetivos fundamentales de la institución.
2. Se ha determinado que la autorrealización se relaciona con la calidad de servicio, debido a que se obtuvo un valor de 0.919 respecto al Rho de Spearman. En esta orientación, a partir de la revisión de los resultados obtenidos, cabe precisar que se trata de la percepción que presenta el trabajador para ver, en la empresa, a una entidad que contribuye con su realización. Esto es de suma importancia para alcanzar la calidad de servicio esperada.
3. Se ha determinado que el involucramiento laboral se relaciona con la calidad de servicio, en tanto que se obtuvo un valor de 0.910 respecto al Rho de Spearman. El involucramiento laboral permite al trabajador identificarse con las metas y objetivos propuestos por la empresa. Por tal razón, al garantizar la fidelidad y el compromiso del trabajador con la institución, se podría alcanzar la calidad de servicio demandada por los clientes.
4. Se ha determinado que la supervisión se relaciona con la calidad de servicio, puesto que se obtuvo un valor de 0.778 respecto al Rho de Spearman. Esta consiste en una actividad que permite brindarle seguimiento para la adecuada realización de las labores dentro de la empresa. Por lo tanto, esta constituye uno de los mecanismos fundamentales en los que se apoya el clima organizacional para conseguir potenciar la calidad de servicio.
5. Se ha determinado que la comunicación se relaciona con la calidad de servicio, puesto que se obtuvo un valor de 0.824 respecto al Rho de Spearman. Esta consiste en una actividad que permite acceder al conjunto de fuentes de información y las coordinaciones que el personal requiere para realizar sus

funciones. Por lo tanto, esta constituye una de las estrategias fundamentales en las que se apoya el clima organizacional para optimizar la calidad de servicio.

6. Se ha determinado que las condiciones laborales se relacionan con la calidad de servicio, puesto que se obtuvo un valor de 0.827 respecto al Rho de Spearman. Estas se basan en los aspectos que dotan al ambiente de trabajo de una buena estructura para que los empleados puedan desempeñarse, favorablemente, dentro de este. Por lo tanto, estas condiciones posibilitan la potencialización de la calidad de servicio en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al señor Gerente de la empresa, consolidar el clima organizacional en todos sus componentes presentes en la empresa Corporación Turística Peruana SAC, ya que esto permitirá fortalecer la calidad del servicio brindado a los clientes en dicha institución. La consolidación progresiva y sostenida de dicho clima incrementará los niveles de calidad de servicio y permitirá un mejor proceso de fidelización de los clientes.
2. Se recomienda consolidar la autorrealización como herramienta principal para alinear las perspectivas conforme a los objetivos planteados por la empresa. A partir de esto, se podrá desarrollar un programa de trabajo más sólido y estructurado que permitirá robustecer la calidad de servicio brindado a los clientes.
3. Se recomienda afianzar el involucramiento laboral, debido a que este permitirá adecuar, de mejor manera, el compromiso y la fidelidad de los empleados para con la institución con la finalidad de responder, satisfactoriamente, a las necesidades y demandas planteadas por los clientes.
4. Se recomienda afianzar la supervisión, ya que, por medio de esta, se regula y certifica la adecuada ejecución de las operaciones con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad designados por la empresa.
5. Se recomienda consolidar la comunicación, en tanto que, a partir de esta, se brinda un conocimiento íntegro a los trabajadores para que puedan realizar de la mejor manera posible sus labores y, de esta forma, alcanzar los niveles de calidad requeridos por los clientes.
6. Se recomienda afianzar las condiciones laborales, puesto que estas permiten alcanzar satisfacción y comodidad a los trabajadores para que puedan desempeñarse, adecuadamente, dentro de sus funciones, con el objetivo de obtener la calidad que requieren los servicios brindados a los clientes.

REFERENCIAS

- Barnett, J., Thorpe, S., & Young, T. (2018). Characterising and justifying sample size sufficiency in interview-based studies: systematic analysis of qualitative health research over a 15-year period. *BMC Medical Research Methodology*, 18(1), 1-18. Retrieved from <https://bmcmmedresmethodol.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12874-018-0594-7.pdf>
- Barraza, A., & Barraza, S. (2018). Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de Procrastinación Académica en una población estudiantil mexicana. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 9(1), 75-99. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/rpcc/v9n1/2007-1833-rpcc-9-01-75.pdf>
- Berrocal, E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima Este 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8255/Berrocal_GEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casteel, A., & Bridier, N. (2021). Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339-362. Retrieved from <http://ijds.org/Volume16/IJDSv16p339-362Casteel7067.pdf>
- Chivanga, S., & Monyai, P. (2021). Back to Basics: Qualitative Research Methodology for Beginners. *Journal of Critical Reviews*, 8(2), 11-17. Retrieved from <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1616242095.pdf>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Cross-Sectional Studies. *Revista de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma*, 21(1), 179-185. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/en_2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf

Disman, A., Mohammad, A., & Syaom, B. (2017). The Use of Quantitative Research Method and Statistical Data Analysis in Dissertation: An Evaluation Study. *International Journal of Education*, 10(1), 46-52. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/319468820_THE_USE_OF_QUANTITATIVE_RESEARCH_METHOD_AND_STATISTICAL_DATA_ANALYSIS_IN DISSERTATION_AN_EVALUATION_STUDY

Figueroa, E. (2018). Calidad en el servicio y clima organizacional: un modelo de regresión lineal simple. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-11. Retrieved from [https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Calidad%20en%20el%20servicio%20y%20clima%20organizacional,%20un%20modelo%20de%20regresi%C3%B3n%20lineal%20simple.%20En-Revista%20Caribe%C3%B1a%20de%20Ciencias%20Sociales%20\(noviembre%202018\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Calidad%20en%20el%20servicio%20y%20clima%20organizacional,%20un%20modelo%20de%20regresi%C3%B3n%20lineal%20simple.%20En-Revista%20Caribe%C3%B1a%20de%20Ciencias%20Sociales%20(noviembre%202018).pdf)

Fleming, J., & Zegwaard, K. (2018). Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 19(3), 205-213. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>

Forero, P., Correa, J., & Pazmiño, V. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*. Corporación Universitaria de Asturias, Bogotá. Retrieved from http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf

Gantsho, Y., & Sukdeo, N. (2018). Impact of Organizational Culture on Service Quality. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 1659-1667). Paris: IEOM Society International. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/326994766_Impact_of_Organizational_Culture_on_Service_Quality

Guerra, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019*. Univeridad Continental, Huancayo. Retrieved from https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7173/2/IV_FC_S_308_TI_Guerra_Castro_2019.pdf

Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Ibarra, S., Segredo, S., Juárez, L., & Tobón, S. (2018). Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socioformativa en el diseño de cursos. *Espacios*, 39(53), 24-33. Retrieved from <http://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-24.pdf>

Kar, B. (2016). Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal. *Amity Journal of Operations Management*, 1(2), 52-64. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/323004580_Service_Quality_and_SERVQUAL_Model_A_Reappraisal

Kumar, H. (2018). Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23-48. Retrieved from https://mpra.ub.uni-muenchen.de/85654/1/MPRA_paper_85654.pdf

Kumar, H. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 9(4), 52-79. Retrieved from https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf

Manning, M., Shacklock, A., Bell, N., & Manning, R. (2018). Organizational Climate and Service Climate in Tourism and Hospitality: A Review. *Journal of New*

Business Ideas & Trends, 10(2), 1-18. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/258511304_Organizational_Climat_e_and_Service_Climate_in_Tourism_and_Hospitality_A_Review

Martínez, G., Cortés, M., & Pérez, A. (2016). Metodología para el análisis de correlación y concordancia en equipos de mediciones similares. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 1-6. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n4/rus08416.pdf>

Mayurí, P. (2017). *Clima organizacional y calidad de servicio en la División Comercial del BCP en el distrito de Comas, 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8510>

Moslehpour, M., Altantsetseg, P., Mou, W., & Wong, W. (2019). Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. *Sustainability*, 11(125), 2-17. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328453829_Organizational_Climat_e_and_Work_Style_The_Missing_Links_for_Sustainability_of_Leadership_a nd_Satisfied_Employees

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota.

Orahulio, C. (2020). *Clima organizacional y calidad del servicio de los trabajadores en un establecimiento de salud del distrito de San Martín de Porres 2020*. Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49094>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Retrieved from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pinto, E. (2020). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de la empresa IDELCOM SAC*. Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46038/Pinto_LEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ragab, M., & Arisha, A. (2018). Research Methodology in Business: A Starter's Guide. *Management and Organisational Studies*, 5(1), 1-23. Retrieved from <https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1012&context=buschgraart>
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Reyes, K. (2019). *Clima organizacional y calidad de los servicios en docentes de una institución educativa 2019*. Universidad César Vallejo, Piura. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51944/Reyes_CKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rios Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Salazar, J. (2018). El clima organizacional y su relación con la calidad de servicio en la empresa Mercredi S.A. *Trabajos de Titulación*, 1-33. Retrieved from <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2923/1/SALAZAR%20ALCIVAR%20JANET%20KARINE.pdf>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Silva, R. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicios administrativos al usuario interno del Seguro Integral de Salud de la Red de Salud Villa El Salvador, 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15900/Silva_YRF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Siregar, E. (2020). Effect of Organizational Climate on Service Quality at Universitas Kristen Indonesia. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*, 12(5), 520-528. Retrieved from <http://repository.uki.ac.id/2179/1/EffectofOrganizationalClimateonService.pdf>
- Soret, I., & Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid: ESIC Editorial.
- Valenzo, M., Lázaro, D., & Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Revista DYNA*, 86(211), 64-74. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v86n211/0012-7353-dyna-86-211-64.pdf>
- Wang, G., Lee, Y., & Cheng, S. (2016). The Impact of Organizational Climate, Service Quality and customer Satisfaction on Organizational Performance: a Case of International Tourist Hotel Industry in Taipei City. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(6), 57-63. Retrieved from [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(5\)6/Version-2/J050602057063.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(5)6/Version-2/J050602057063.pdf)
- Yachas, E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9132/Yachas_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zangirolami, J., De Oliveira, J., & Leone, C. (2018). Research methodology topics: Cross-sectional studies. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356-360. Retrieved from <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rbcdh/v28n3/17.pdf>
- Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Retrieved from <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal/ Likert
Clima organizacional	Comprende el entorno intrínseco de una institución, esto es, el aspecto estructural singular que existe y se desarrolla en una determinada institución. De igual forma, el clima organizacional implica diferentes aspectos del contexto, los cuales se reflejan en diferentes aspectos como la organización, el sinfín de estrategias, normativas, finalidades operativas, convenciones, además de la disposición para promover o ejercer sanciones, cadenas de valores y conducta social (Chiavenato, 2011, citado en Romero, 2021).	La variable clima organizacional presenta cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Chiavenato, 2011, citado en Romero, 2021). Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que luego será procesado, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.	Autorrealización	Oportunidades de progreso de sala a oficina en la empresa Corporación Turística SAC Aseguramiento de los niveles de logro del bono por desempeño en el trabajo Buen ambiente de trabajo para los empleados Oportunidad de trabajo y desarrollo en las actividades formadoras de tareas en la empresa	
			Involucramiento laboral	<u>Desarrollo personal por el cumplimiento de tareas</u> Participación para definir los objetivos y las acciones para lograrlos Consideración de cada empleado para el éxito de la organización Funcionamiento del grupo de trabajo como un equipo bien integrado Mejoramiento de las actividades diarias Orgullo del personal por los servicios de la institución	(0) Nunca
			Supervisión	<u>Colaboración del personal por los servicios entre diversas unidades</u> Apoyo del jefe para superar los obstáculos que se presentan Reconocimiento por los logros expresados por el jefe Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades Superación y afrontamiento de los obstáculos Promoción de capacitaciones necesarias por los jefes	(1) Muy pocas veces (2) (3) Casi siempre
			Comunicación	<u>Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras</u> Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo Fluidez de la información en el trabajo Relación armoniosa con los grupos de trabajo Existencia de suficientes canales de información Interacción con personas de mayor jerarquía Existencia de una clara definición de misión, visión y valores en la institución	(4) Siempre
			Condiciones laborales	<u>Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización</u> Mejoramiento continuo de los métodos de trabajo Existencia de buena administración en los recursos Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo Remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones Realización del trabajo en función a método o planes establecidos Remuneración de acuerdo con otras áreas de la organización	

Fuente: Elaboración propia (2021)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal/ Likert
Calidad de servicio	Consiste en el contraste o diferencia existente en torno a los anhelos y las percepciones de los clientes. El modelo SERVQUAL fue constituido, en 1993, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (Soret y Obesso, 2020).	La variable calidad de servicio presenta cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Soret y Obesso, 2020). Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de un cuestionario de escala Likert que luego será procesado, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.	Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia limpia <u>Materiales asociados visualmente atractivos</u>	(0) Nunca
			Fiabilidad	Cumplen con el servicio prometido Cumplen el servicio en el tiempo prometido Muestra interés para resolver problemas Realiza bien el servicio la primera vez <u>Registro libre de errores</u>	(1) Muy pocas veces
			Capacidad de respuesta	Informan puntualmente los servicios Ofrecen un servicio rápido Dispuesto en ayudar <u>Nunca están demasiado ocupados</u>	(2) Algunas veces
			Seguridad	Comportamiento confiable Clientes se seguros Amabilidad con los clientes <u>Conocimiento para absolver dudas de clientes</u>	(3) Casi siempre
			Empatía	Atención individualizada Horarios convenientes para los clientes Atención personalizada Interés por los clientes Entender las necesidades de los clientes	(4) Siempre

Fuente: Elaboración propia (2021)

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el Clima organizacional

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considere válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

Ítem	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	¿La empresa Corporación Turística SAC brinda oportunidades de progreso a sus trabajadores de sala a oficina?					
2.	¿La empresa reconoce los niveles de logro de sus trabajadores?					
3.	¿Se establecen retos y objetivos a cumplir respecto a un trabajo específico asignado?					
4.	¿La empresa brinda actividades que permiten aprender y desarrollarse a sus trabajadores?					
5.	¿La empresa cuenta con actividades que fortalecen el desarrollo personal de sus trabajadores?					
6.	¿Los trabajadores pueden participar para definir objetivos y actividades?					
7.	¿La empresa muestra consideración por las buenas acciones de sus empleados?					
8.	¿Existe responsabilidad laboral de trabajo en equipo en la empresa?					
9.	¿La empresa propone un sistema de mejora continua en sus actividades?					
10.	¿La empresa fomenta el orgullo de sus trabajadores por el trabajo que realizan?					

11.	¿Existe colaboración de los trabajadores de las diferentes áreas en la empresa?					
12.	¿Existe apoyo mutuo entre los trabajadores de la empresa para superar los obstáculos?					
13.	¿La empresa reconoce los logros de sus trabajadores?					
14.	¿La empresa realiza un seguimiento de las actividades realizadas por sus trabajadores?					
15.	¿Los trabajadores de la empresa superan los obstáculos que se presentan?					
16.	¿La empresa propone las capacitaciones necesarias para el adecuado desempeño de sus trabajadores?					
17.	¿La empresa promueve la generación de nuevas ideas para mejorar el proceso de supervisión?					
18.	¿La empresa permite el acceso a la información necesaria para que sus trabajadores realicen sus labores?					
19.	¿La información fluye adecuadamente en la empresa?					
20.	¿Los grupos de trabajos sostienen comunicaciones asertivas entre ellos?					
21.	¿La empresa propone diferentes canales de información para sus trabajadores?					
22.	¿Los trabajadores pueden interactuar con sus superiores en la empresa?					
23.	¿La misión, visión y valores están claramente establecidos en la empresa?					
24.	¿La empresa informa acerca del avance de sus diferentes áreas de trabajo?					
25.	¿La empresa propone capacitaciones continuas sobre los procesos de trabajo?					
26.	¿Los recursos laborales son administrados adecuadamente en la empresa?					
27.	¿Se establecen normas y procedimientos como guías para la realización de los trabajos en la empresa?					
28.	¿La empresa propone adecuadas remuneraciones a comparación de otras organizaciones?					
29.	¿El trabajo se realiza de acuerdo a la planificación realizada en la empresa?					
30.	¿La empresa propone remuneraciones adecuadas de acuerdo al área en que cada trabajador labora?					

Cuestionario para medir la Calidad de servicio

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el personal de la empresa Corporación Turística Peruana SAC, Miraflores 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considere válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

Ítem	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	¿La empresa cuenta con equipos modernos?					
2.	¿La empresa se preocupa por renovar sus equipos?					
3.	¿Las instalaciones físicas son cómodas, atractivas y poseen aspecto limpio?					
4.	¿Los empleados presentan buena apariencia personal?					
5.	¿Los empleados cuidan su imagen personal en la empresa?					
6.	¿Los elementos materiales y la documentación relacionada con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos?					
7.	¿La empresa cumple con las promesas realizadas a sus clientes?					
8.	¿El cumplimiento del servicio prometido satisface las demandas de sus clientes?					
9.	¿La empresa concluye con sus servicios en el tiempo acordado?					
10.	¿La empresa muestra un sincero interés por resolver las dificultades de sus clientes?					
11.	¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez que lo brinda a sus clientes?					
12.	¿La empresa mantiene sus registros sin errores?					
13.	¿Los empleados informan de manera puntual acerca de todas las condiciones del servicio?					

14.	¿Los empleados informan con sinceridad sobre todas las condiciones del servicio?					
15.	¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes según sus necesidades?					
16.	¿Los empleados ofrecen un servicio de calidad a los clientes según sus necesidades?					
17.	¿Los empleados se muestran dispuestos a ayudar a los clientes?					
18.	¿La ayuda que brindan los empleados resultan ser de utilidad para los clientes?					
19.	¿Los empleados se encuentran demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes?					
20.	¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que brinda la empresa?					
21.	¿Los clientes se sienten seguros de las transacciones que realizan con la empresa?					
22.	¿Los clientes destacan el buen trato en la empresa?					
23.	¿Los empleados son amables con los clientes?					
24.	¿Los empleados poseen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?					
25.	¿La empresa brinda a los clientes una atención individualizada?					
26.	¿La empresa cuenta con horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes?					
27.	¿La empresa cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes?					
28.	¿La empresa se preocupa por los mejores intereses de los clientes?					
29.	¿La empresa responde a las demandas de los clientes?					
30.	¿La empresa conoce identifica las necesidades específicas de los clientes?					

Base de Datos

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	NºItem	Númérico	3	0	Nº / Item	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	R1	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	R2	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	R3	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	R4	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	R5	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	R6	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	R7	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	R8	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	R9	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	R10	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	R11	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	R12	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	R13	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	R14	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	R15	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	R16	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	R17	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	R18	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	R19	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21	R20	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	R21	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23	R22	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
24	R23	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	R24	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
26	R25	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
27	R26	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
28	R27	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
29	R28	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
30	R29	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
31	R30	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
32	R31	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
33	R32	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
34	R33	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
35	R34	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
36	R35	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
37	R36	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
38	R37	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
39	R38	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
40	R39	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
41	R40	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
42	R41	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
43	R42	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
44	R43	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
45	R44	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
46	R45	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
47	R46	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
48	R47	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	R48	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
50	R49	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
51	R50	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
52	R51	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
53	R52	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
54	R53	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
55	R54	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
56	R55	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
57	R56	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
58	R57	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
59	R58	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
60	R59	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
61	R60	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
62	V1_CO	Númérico	3	0	Clima organiza...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
63	V2_CS	Númérico	3	0	Calidad de servi...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
64	D1.1	Númérico	2	0	Autorealización	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
65	D1.2	Númérico	2	0	Involucramiento...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
66	D1.3	Númérico	2	0	Supervisión	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
67	D1.4	Númérico	2	0	Comunicación	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
68	D1.5	Númérico	2	0	Condiciones la...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
69	D2.1	Númérico	2	0	Elementos tang...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
70	D2.2	Númérico	2	0	Fiabilidad	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
71	D2.3	Númérico	2	0	Capacidad de r...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
72	D2.4	Númérico	2	0	Seguridad	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
51	R50	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
52	R51	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
53	R52	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
54	R53	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
55	R54	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
56	R55	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
57	R56	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
58	R57	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
59	R58	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
60	R59	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
61	R60	Númérico	1	0		{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
62	V1_CO	Númérico	3	0	Clima organiza...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
63	V2_CS	Númérico	3	0	Calidad de servi...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
64	D1.1	Númérico	2	0	Autorealización	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
65	D1.2	Númérico	2	0	Involucramiento...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
66	D1.3	Númérico	2	0	Supervisión	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
67	D1.4	Númérico	2	0	Comunicación	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
68	D1.5	Númérico	2	0	Condiciones la...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
69	D2.1	Númérico	2	0	Elementos tang...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
70	D2.2	Númérico	2	0	Fiabilidad	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
71	D2.3	Númérico	2	0	Capacidad de r...	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
72	D2.4	Númérico	2	0	Seguridad	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
73	D2.5	Númérico	2	0	Empatía	{1, Inicio}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
74											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	N°Item	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
1	1	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
2	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
6	6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	7	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	8	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
9	9	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
10	10	4	5	5	5	5	4	3	5	5	
11	11	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
12	12	4	5	4	5	5	5	3	5	5	
13	13	5	5	5	5	5	3	4	5	5	
14	14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
15	15	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
16	16	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
17	17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
18	18	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
19	19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
20	20	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
21	21	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
22	22	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
23	23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20
1	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
2	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
7	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
8	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
9	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	
10	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
11	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
12	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
13	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
14	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
15	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
16	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
17	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
18	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
19	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	
20	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
21	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
22	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
23	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
1	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
2	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	
3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
6	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
7	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
8	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
9	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
10	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
11	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
12	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	
13	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
14	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	
15	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
16	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	
17	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
18	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
19	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
20	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
21	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	
22	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
23	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40
1	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
2	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
6	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
9	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
10	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	
11	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
12	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	
13	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	
14	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
15	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
16	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
17	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
18	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
19	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
20	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
21	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
22	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R40	R41	R42	R43	R44	R45	R46	R47	R48	R49	R50
1	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
2	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4
3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
7	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
8	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
9	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3
10	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
11	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
12	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
13	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
14	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
15	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
16	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4
17	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
18	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
19	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
20	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
21	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4
22	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
23	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R50	R51	R52	R53	R54	R55	R56	R57	R58	R59	R60
1	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3
2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
6	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
7	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
8	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
9	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3
10	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
11	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
12	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
13	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
14	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4
15	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3
16	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
17	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
18	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
19	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
20	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
22	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
23	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R60	V1_CO	V2_CS	D1.1	D1.2	D1.3	D1.4	D1.5	D2.1	D2.2	D2.3
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
6	4	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2
7	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
8	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
9	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
10	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
11	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
12	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
13	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	5	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
15	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
17	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
18	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
20	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
22	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
23	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	D1.1	D1.2	D1.3	D1.4	D1.5	D2.1	D2.2	D2.3	D2.4	D2.5	var
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3
5	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
6	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2
7	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
8	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
9	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
10	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
11	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3
12	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
13	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
14	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
17	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
23	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	N°Item	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
320	320	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
321	321	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
322	322	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
323	323	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
324	324	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
325	325	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
326	326	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
327	327	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
328	328	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
329	329	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
330	330	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
331	331	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
332	332	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
333	333	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
334	334	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
335	335	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
336	336	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
337	337	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
338	338	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
339	339	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
340	340	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20
320	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
321	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
322	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
323	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
324	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
325	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
326	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
327	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
328	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
329	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
330	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
331	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
332	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
333	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
334	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
335	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
336	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
337	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
338	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
339	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
340	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
320	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
321	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
322	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	
323	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
324	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	
325	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
326	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	
327	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	
328	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	
329	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
330	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	
331	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
332	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
333	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	
334	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
335	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
337	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
338	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
339	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
340	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40
320	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
321	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
322	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
323	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
324	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
325	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
326	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
327	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
328	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
329	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
330	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
331	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
332	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
333	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	
334	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
335	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
336	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
337	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
338	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
339	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
340	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R40	R41	R42	R43	R44	R45	R46	R47	R48	R49	R50
320	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
321	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
322	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
323	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
324	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
325	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
326	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
327	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
328	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
329	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
330	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
331	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
332	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
333	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
334	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
335	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
336	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
337	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
338	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
339	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
340	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R50	R51	R52	R53	R54	R55	R56	R57	R58	R59	R60
320	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	
321	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	
322	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
323	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
324	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
325	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	
326	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
327	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
328	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
329	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
330	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
331	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
332	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	
333	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
334	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
335	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
336	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
337	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
338	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
339	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
340	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	R60	V1_CO	V2_CS	D1.1	D1.2	D1.3	D1.4	D1.5	D2.1	D2.2	D2.3
320	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
321	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
322	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
323	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
324	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
325	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
326	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
327	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
328	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
329	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
330	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
331	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
332	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
333	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
334	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
335	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
336	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
337	4	2	2	1	2	2	3	2	1	2	
338	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
339	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
340	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

SPSS (SOLANGE).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 73 de 73 variables

	D1.1	D1.2	D1.3	D1.4	D1.5	D2.1	D2.2	D2.3	D2.4	D2.5	var
320	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	
321	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
322	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
323	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
324	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
325	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
326	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
327	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
328	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
329	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	
330	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
331	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	
332	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
333	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
334	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
335	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	
336	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	
337	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
338	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
339	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
340	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
341											
342											

Vista de datos Vista de variables

Certificados de Validez de Instrumento

Validez del Cuestionario para medir el Clima organizacional (Juez 1)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DR. EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DR. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Validez del Cuestionario para medir la Calidad de servicio (Juez 1)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DR. EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DR. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Validez del Cuestionario para medir el Clima Organizacional (Juez 2)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DRA. EDITH ROSALES DOMINGUEZ DNI: 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**DRA. EDITH GEOBANA ROSALES
DOMINGUEZ
DNI:25703679**

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Validez del Cuestionario para medir la Calidad de servicio (Juez 2)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. EDITH ROSALES DOMINGUES **DNI:** 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DRA. EDIHT GEOBANA ROSALES

DOMINGUEZ

DNI:25703679

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Validez del Cuestionario para medir el Clima organizacional (Juez 3)

Observaciones: APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR **DNI:** 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Validez del Cuestionario para medir la Calidad de servicio (Juez 3)

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR **DNI:** 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante.

Especialidad