



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ATENCIÓN  
AL CLIENTE EN LOS HOTELES CUMBAZA Y RÍO  
CUMBAZA EN TARAPOTO - SAN MARTÍN – 2012.**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Erika Patricia Chang Alva

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN LOS HOTELES CUMBAZA Y RÍO CUMBAZA  
EN TARAPOTO - SAN MARTÍN - 2012**

**Línea de investigación**

Capital Humano y Desarrollo del Talento

**Asesor**

Mg. Antonieta Alva Hidalgo

## HOJA DE INFORMACIÓN BÁSICA

### TESIS

#### **GENERALIDADES:**

##### **Título:**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS  
HOTELES CUMBAZA Y RÍO CUMBAZA EN TARAPOTO – SAN MARTÍN – 2012.**

##### **Autor:**

Bach. Erika Patricia Chang Alva

##### **Asesor:**

Mg. Antonieta Alva Hidalgo

##### **Tipo de investigación:**

Investigación Básica.

Nivel de investigación: Descriptiva

##### **Enfoque de la investigación:**

Cuantitativo

##### **Línea de investigación:**

Capital Humano y Desarrollo del Talento

##### **Localidad:**

Tarapoto

##### **Lugar donde se desarrolló la investigación:**

Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza

##### **Duración de la investigación:**

10 meses

TARAPOTO - PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:**

Por acompañar mis pasos y llenar mi vida de constantes bendiciones.

**A MIS HIJAS LING Y DANNA:**

Porque quiero ser el ejemplo a seguir de cada una de ellas.

Dejar constancia de cada lucha, de cada reto.

Enseñarles que no existe mejor estrategia de éxito que la educación; con el propósito de ser su fuente inspiradora y motivadora para que ellas puedan también cumplir sus propios sueños.

¡Las amo!

## **AGRADECIMIENTO**

Mediante el presente trabajo de investigación quiero expresar mi eterna gratitud en primer orden a mi señora madre doña **ANTONIETA ALVA HIDALGO** por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por sus incesantes exigencias y por sus valiosas orientaciones.

Dejar grabado en este documento la expresión sincera del **¡MUCHAS GRACIAS!** a la **Mg. ENILMA GARCÍA GARCÍA** por su valioso aporte en el desarrollo de mi tesis, por su tiempo, conocimiento y experiencia, pero sobre todo por su estima y amistad.

Gracias a todos quiénes fueron mis compañeros en la Maestría Administración y Dirección de Empresas (Universidad Alas Peruanas – filial Tarapoto) cada uno de ellos han sido parte importante durante esta etapa de crecimiento y desarrollo profesional.

## **RECONOCIMIENTO.**

En cada etapa importante en mi vida siempre he de brindar el más elevado reconocimiento a la **Mg. ANTONIETA ALVA HIDALGO**, mi madre, es ella a quien debo gran parte los logros obtenidos durante mi vida. Es ella mi mentora y ejemplo de vida por su exhaustiva dedicación en cada uno de sus retos, por ser la mejor maestra que he conocido siempre entregada a sus estudiantes buscando la más apropiada estrategia pedagógica para llegar a ellos.

Quiero mediante este acontecimiento hacerle un merecido reconocimiento por lo que significa en mi vida personal y profesional y por todo lo que ha sumado en mi vida y que seguro lo seguirá haciendo motivado por ese gran sentimiento, aquel llamado: **AMOR DE MADRE**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RECONOCIMIENTO</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	12
1.2. Delimitación de la investigación .....	13
1.2.1. Delimitación espacial .....	13
1.2.2. Delimitación social .....	13
1.2.3. Delimitación temporal .....	13
1.2.4. Delimitación conceptual .....	13
1.3. Problemas de investigación .....	14
1.3.1. Problema principal .....	14
1.3.2. Problemas Específicos .....	14
1.4. Objetivos de la investigación .....	15
1.4.1. Objetivo General .....	15
1.4.2. Objetivos Específicos .....	15
1.5. Justificación e importancia de la investigación .....	15
1.5.1. Justificación .....	16
1.5.2. Importancia .....	16
1.6. Factibilidad de la investigación .....	16
1.7. Limitaciones del estudio .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b> .....	17
2.1. Antecedentes del problema .....	17
2.2. Bases teóricas o científicas .....	21
2.3. Definición de términos básicos .....	29
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	31
3.1. Hipótesis general .....	31

3.2. Hipótesis Específicas.....	31
3.3. Definición conceptual y operacional de las variables.....	32
3.4. Cuadro de operacionalización de variables.....	33
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	34
4.1.1. Tipo de investigación.....	34
4.1.2. Nivel de investigación.....	34
4.2. Método y diseño de la investigación.....	34
4.2.1. Método de investigación.....	34
4.2.2. Diseño de investigación.....	35
4.3. Población y muestra de la investigación.....	35
4.3.1. Población.....	35
4.3.2. Muestra.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.4.1. Técnicas.....	36
4.4.2. Instrumentos.....	36
4.4.3. Validez y confiabilidad.....	36
4.4.4. Plan de análisis de datos.....	37
4.4.5. Ética en la investigación.....	38
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
5.1. Análisis descriptivo.....	39
5.2. Análisis inferencial.....	54
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 01. Matriz de Consistencia	
Anexo 02. Instrumento de recolección de datos - Variable independiente	
Anexo 03. Consentimiento Informado	
Anexo 04. Validación del Instrumento – Juicio de Expertos	
Anexo 05. Autorización de la Institución/Empresa	
Anexo 06. Procesamiento de datos	
Anexo 07. Declaración Jurada	



## RESUMEN

La presente investigación titulada: Influencia del clima laboral en la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012, la cual tuvo como finalidad, determinar la relación que existe entre ambas variables en estudio, es por ello que se ha optado por una investigación descriptiva correlacional, tomando de esta manera una muestra por conveniencia, que fue conformada por 15 trabajadores de cada uno de los hoteles, y 15 clientes de igual manera, es así que para evaluar cada una de las variables, se optó por aplicar una encuesta, tomando como instrumento el cuestionario, recopilando así los datos, para luego ser tabuladas e interpretadas, llegando de esta manera a las siguientes conclusiones: Tras conocer el clima laboral en base a la cultura organizacional en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza de la ciudad de Tarapoto, se determinó que dichas empresas no proporcionan una visión clara y precisa, además los valores no son compartidos y no dan a conocer sus propuestas, en base a las relaciones interpersonales se viene desarrollando de manera deficiente; por otro lado se ha conocido la atención al cliente en relación a la atención del personal, pues se determinó que el personal no brinda buena atención, la atención al cliente en relación a la calidad de servicio se determinó que el personal no comprende ni capta de manera rápida las necesidades del cliente; finalmente se ha logrado determinar que el clima laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente.

**Palabras clave: Clima laboral, Atención al cliente, Hotelería.**

## **ABSTRACT**

The present investigation titled: "Influence of the labor climate in the attention to the client in the Hotels Cumbaza and Rio Cumbaza in Tarapoto - San Martin - 2012", which had as finality, to finish the relation that exists between both variables under study, is For this reason, we have opted for a correlational descriptive investigation, thus taking a sample for convenience, which was made up of 15 workers from each of the hotels, and 15 clients in the same way, so to evaluate each one of the variables, it was decided to apply a survey, using the questionnaire as an instrument, thus collecting the data, to be tabulated and interpreted, thus arriving at the following conclusions: After knowing the work climate based on the organizational culture in the hotels Cumbaza and Rio Cumbaza of the city of Tarapoto, it was determined that these companies do not provide a clear and precise vision, in addition the values are not shared and they do not disclose their proposals, based on interpersonal relationships it has been developing poorly; On the other hand, attention to the client has been known in relation to the attention of the personnel, since it was determined that the personnel does not provide good attention, the attention to the client in relation to the quality of service was determined that the personnel does not understand or understand. Quick way the customer needs; finally it has been determined that the work environment is significantly related to customer service.

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la globalización de la economía mundial y nacional ha llevado a las empresas a rediseñar sus procesos organizacionales orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes internos y externos, con el fin de optimizar su rendimiento en el mercado. Así mismo, es de importancia la dirección de recursos humanos para obtener un clima laboral positivo que colabore con la mejora permanente de la calidad de productos y servicios.

El clima organizacional, es el entorno físico y humano en el que se realiza el trabajo rutinario que señala la conducta de los individuos, su manera de trabajar y de relacionarse, su interacción con la empresa y es un instrumento que al ser utilizada eficientemente produce ventajas competitivas de satisfacción y por resultado la productividad. “Por clima laboral se comprende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de tarea concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta” (Chiang, 2010, p.65)

El clima laboral positivo favorece a conductas y actitudes de los empleados que a su vez en mayor valor y mejores resultados de atención y satisfacción del cliente.

El ambiente de trabajo en el que se desarrollan las tareas, sin lugar a dudas, influye para que éstas se desempeñen adecuadamente. Toda organización que se involucra en desarrollar programas que busquen mejorar la calidad de los servicios, es necesario el procurar que el ambiente de trabajo en que se desarrolla, cuente con los requerimientos necesarios que sean adecuados y congruentes con un proyecto de calidad.

El Clima Laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Por ello, el presente estudio se desarrollará en dos empresas privadas de servicios turísticos, ubicadas en el distrito de Tarapoto y su ejecución se justifica porque los

resultados servirán como guía para fortalecer la relación con los clientes, lo cual finalmente beneficiará a la empresa en su conjunto, pues está comprobado que el óptimo clima laboral incrementa la satisfacción y productividad del trabajador beneficiando la eficiencia de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus clientes.

El objetivo de este estudio es evaluar la efectividad de las prácticas de un adecuado clima de laboral, determinando las relaciones entre los componentes de atención y satisfacción del cliente en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El clima laboral es un tema muy importante para todas las actividades de marketing que tienen el propósito de promover y vender productos y servicios turísticos.

El clima laboral, se refiere a los conocimientos compartidos por todos los colaboradores con respecto a su empleo, el entorno en donde se desarrollan los trabajos laborales, las relaciones interpersonales que dan lugar al ambiente físico y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (Pelaes, 2013, p. 18) El tipo de clima laboral dentro de una empresa es percibido por los clientes.

La importancia del conocimiento del clima laboral se fundamenta en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los colaboradores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. “Es evidente que la importancia de un adecuado u óptimo clima laboral resultará positivamente en el desempeño del colaborador y de la empresa en general” (Pelaes, 2013, p. 18) Por consiguiente, analizamos que un adecuado clima laboral ayudará directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus consumidores. Para las organizaciones en la industria de servicio hotelero, el método más apropiado para el desempeño de la organización es la satisfacción del cliente.

El sector turismo en el departamento de San Martín es aún pequeño en comparación con otras zonas del país más promocionadas o con más historia turística, sin embargo, se aprecia que está creciendo y sus cifras más importantes se registran los meses de julio y agosto. “La dinámica del arribo de personas al departamento, se concentra en turistas

nacionales (98%)” (Gobierno regional de San Martín, 2015, p. 60). El turista nacional se queda en promedio un día en la región, mientras que el turista extranjero dos días.

Una táctica de promover la calidad de los servicios turísticos está en: Desarrollar políticas regionales y locales para el turismo sostenible y determinar cierta cantidad de empresas turísticas acreditadas en calidad de servicios por el Gobierno Regional.

Por esta razón, la realidad muestra que hay una necesidad de las organizaciones hoteleras a crear y mantener un clima laboral para que los empleados efectivamente brinden excelente servicio de atención al cliente para su satisfacción y por lo tanto incrementar la afluencia de turistas en la región San Martín. (Ministerio de comercio exterior y turismo, 2014, p. 14)

En este contexto, el clima laboral influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón se considera importante realizar el presente estudio destinado a comprobar si el Clima laboral en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza repercute en la Satisfacción del Cliente.

## **1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La investigación se desarrolló en el distrito de Tarapoto en los hoteles siguientes:

- Hotel Cumbaza: ubicado en el Jr. Jiménez Pimentel N° 610, empresa con 6 años de creación dedicada a brindar servicios turísticos integrales, cuenta con 41 habitaciones acondicionadas con tv. Cable, teléfono, internet, aire acondicionado y brinda servicios de bar, lavandería, estacionamiento, movilidad y restaurant. (Hotel Cumbaza, 2012)
- Río Cumbaza: Ubicado en Jr. Pedro de Urzúa N° 515, es una organización con 4 años en el mercado local proyectada a suplir las necesidades de alojamiento, alimentación y servicios afines para los turistas nacionales e internacionales cuenta con 50 habitaciones acondicionadas modernamente. (Hotel Río Cumbaza, 2012)

### **1.2.2. Delimitación social**

Se trabajó con los colaboradores y clientes de los hoteles: Cumbaza y Río Cumbaza, así como con sus muestras respectivas. El estudio cubre los segmentos socioeconómicos B y C.

### **1.2.3. Delimitación temporal.**

La presente investigación se desarrolló del mes de setiembre a diciembre del año 2012.

### **1.2.4. Delimitación conceptual.**

La investigación se respaldó con un sólido marco conceptual práctico y aplicativo en el clima laboral y la atención al cliente en los servicios turísticos.

**Clima laboral:** El clima laboral, es el entorno físico y humano en el que se explica el trabajo diario. Contribuye en la satisfacción y también en la productividad. (Rubio, 2012)

**Atención al cliente:** La atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. (Rodríguez, 2009)

## **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Problema Principal**

¿Cuál es la relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?

### **1.3.2. Problemas Secundarios**

- ¿Cómo se encuentra el clima laboral en relación a la cultura organizacional en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?
- ¿Cómo se encuentra el clima laboral en relación al ambiente físico en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?
- ¿Cómo se encuentra el clima laboral en base a las relaciones interpersonales en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?
- ¿Cómo se encuentra el clima laboral en relación a la motivación en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?
- ¿Cómo es la atención al cliente en función a la atención del personal en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?
- ¿Cómo es la atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes de los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?

- ¿Cómo es la atención al cliente en base a la calidad de servicio en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Conocer el clima laboral en base a la cultura organizacional en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.
- Identificar el clima laboral en relación al ambiente físico de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.
- Conocer el clima laboral en función a las relaciones interpersonales en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.
- Identificar el clima laboral en relación a la motivación en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.
- Conocer la atención al cliente en relación a la atención del personal en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.
- Evaluar la atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.
- Conocer la atención al cliente en relación a la calidad de servicio en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Justificación**

Se justifica llevar a cabo el estudio de este problema por:



Porque el clima laboral es un importante aspecto de la gestión empresarial de una organización. Porque la satisfacción del cliente es un aspecto fundamental de la gestión empresarial de una organización. Porque, permitirá conocer en detalle las ventajas de mantener un adecuado clima laboral dentro de la organización de servicios turísticos.

### **1.5.2. Importancia**

Se considera importante porque:

Se podrá conocer la actual situación del clima laboral en una importante empresa hotelera de la provincia de San Martín.

Permitirá conocer en detalle las ventajas de mantener un adecuado clima laboral dentro de la organización.

Al conocer los resultados de la investigación se estará en condiciones de plantear las correspondientes sugerencias y recomendaciones para mejorar la gestión y lograr la acreditación en servicios turísticos.

### **1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación fue desarrollada con la aprobación total de los directivos ya que los resultados contribuirán el desarrollo efectivo de las organizaciones, además fue factible su desarrollo ya que utilizó una metodología establecida, la que ha llevado al desarrollo de cada uno de los objetivos.

### **1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Se encontraron las limitaciones siguientes:

Pocos estudios, publicaciones de especialistas o antecedentes sobre el tema de investigación. Esto genera una limitada fuente bibliográfica.

Limitado apoyo a las actividades de investigación y poca disposición presupuestaria para investigar en los centros de estudios.

Acceso limitado a las fuentes de información de los hoteles en estudio.

## **CAPÍTULO II:**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

##### **Antecedentes Internacionales**

García (2017), en su estudio titulado *Clima Organizacional. el caso de estudio: La Hacienda La Chonita en Cunduacan, Tabasco, México*, concluye que: Existe un desfavorable clima organizacional esto indica que el conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, son percibidas por los trabajadores y pueden influenciar en su comportamiento y motivación, con las cuales ellos están en total desacuerdo. El clima organizacional es de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, sin perder de vista el recurso humano.

Murrieta (2015) en su investigación *Clima Organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz rio hondo del departamento de Zacapa, Guatemala*. Concluye lo siguiente: el clima organizacional es favorable, ya que la opinión que tienen los empleados sobre cada uno de los indicadores estudiados al ser promediado son positivos, pues están satisfechos con su puesto de trabajo ya que cubre las necesidades básicas y opinan que el trabajo es muy importante, estos elementos influyen muy favorablemente en la satisfacción de los empleados del hotel, asimismo las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera favorable, ya que las relaciones entre los colaboradores las consideran cordiales, y casi siempre hay respeto, comprensión y apoyo mutuo de los compañeros.

González (2015) en su trabajo *Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo* Cuba. Concluye que: la satisfacción del cliente interno permite perfeccionar la Gestión de los Recursos Humanos y su implementación de manera sistemática permitirá, obtener beneficios a corto y largo plazo, potenciando la tendencia positiva de los indicadores vinculados con el desempeño laboral. Los beneficios sustanciales para la organización son: evaluar el nivel de satisfacción de los consumidores internos, su desempeño laboral y su impacto en los clientes externos. Definir e implementar estrategias de mejora en todos los niveles y procesos de la organización permitiendo mejorar paulatinamente el servicio prestado a los clientes externos tributando a la fidelización de los mismos. Posibilitar de manera constante un ambiente de cambio interno, tanto del punto de vista laboral como organizacional, estando preparados para enfrentar los cambios del entorno.

Molina (2014) en su tesis: *Influencia del Clima Organizacional en el Servicio al Cliente* México. Afirma que existe una relación entre el clima organizacional y el servicio al cliente, además existen factores ajenos a la empresa pero que influyen directamente en el servicio al cliente y en el clima organizacional, como: la estabilidad o inestabilidad emocional, la situación familiar o económica del empleado, el monto de las propinas, entre otros.

Sánchez (2013) en su tesis: *La influencia del clima organizacional en la atención al cliente*, Brasil. Afirma: “El clima organizacional es un factor presente en todas las compañías, es entendido como la interacción entre los involucrados en una organización, con respecto a su cultura y forma de pensar. Esta relación surge a través de las interacciones humanas, como la comunicación entre los empleados, los contactos profesionales, con los proveedores y las negociaciones. Depende de la voluntad de sus creadores, al igual que de las personas que se relacionan para que éste se vuelva favorable o desfavorable, el clima organizacional puede ser una herramienta estratégica, que la atención al cliente en el área de prestación de servicios y la gestión de personas en busca de servicio al cliente”.

## **Antecedentes nacionales**

Millan (2017), en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo - Chiclayo – Perú*. Concluye que: Existe relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Cariga (2017), en su estudio *Calidad de servicio en los restaurantes de Huánuco y su relación con la satisfacción del Cliente – 2017*, Huánuco – Perú. Concluye que: el servicio al cliente en los restaurantes de Huánuco es bueno mas no excelente ya que en cuanto a la atención del cliente, los empleados no son eficientes al momento de atender a los comensales, la calidad de producto que brindan los restaurantes a los clientes es buena en su mayoría.

Bravo (2015), en su investigación *Clima Organizacional y satisfacción laboral en un contexto post - fusión de una empresa industrial de Lima - Lima – Perú*. Concluye que: se determinó que existe un favorable clima laboral, pues consideran que trabajan en buenas condiciones, reciben reconocimientos por el esfuerzo que brindan, además existe una adecuada comunicación tanto entre compañeros de trabajo como con los jefes.

Lozada (2013) en su investigación *Clima Organizacional en los Hoteles de Dos y Tres Estrellas en el Distrito de Tarapoto*. La investigación concluye que el clima organizacional que las empresas hoteleras manejan no es el apropiado cuyo liderazgo se asemeja al autoritarismo por lo que consecuentemente ello repercute en la atención brindada hacia los clientes. Todo ello se debe al escaso interés y motivación de la empresa hacia sus colaboradores. De aquí se desprende la explicación de la conducta de los mismos al no tener identificación por la empresa, por no sentirse motivados ni comprometidos con el rol que cumplen dentro de la misma. Las investigadoras llegan a la conclusión de que lo que las empresas hoteleras necesitan es un clima organizacional más participativo para descentralizar el proceso de toma de decisiones y de esta manera

todos se sientan identificados y comprometidos y los resultados beneficien no sólo a los dueños de la empresa sino a todos los involucrados en general. Los bachilleres recomiendan a raíz del estudio realizado que los gerentes y/o administradores estén concientizados con el nuevo enfoque de la administración en el cual se valora y pondera al talento humano tratando de dotarles de las condiciones necesarias para que pueda realizar a gusto su trabajo y estos se refleje en resultados positivos. Sugieren diseñar programas de motivación al personal de la empresa con el fin de que todos compartan la cultura de la organización y de esta manera se sientan más identificados con la empresa. De igual manera se plantea la creación de un departamento de recursos humanos que implementen programas de formación integral con las herramientas necesarias para facilitar el trabajo a los colaboradores y se fomente el cambio. Se hace un pedido al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) que tomen cartas en el asunto y le den la relevancia del caso al tema de Clima Organizacional pues de ello depende que las empresas brinden un servicio de calidad a nuestros turistas.

Valdizar (2013) en su tesis: *Cultura de Empresa y clima Laboral*, España. Obtiene las conclusiones siguientes: En una organización se encuentra la cultura de una empresa que se transmite del mismo modo que el clima laboral. Si el clima laboral no es medido y acotado, puede llegar a transmitirse durante largos periodos de tiempo, incluso su efecto puede llegar a ser parte de la cultura de la empresa, creando una idea preconcebida que en la empresa se trabaja bien o mal, desde el punto de vista del ser humano. El clima organizacional es clave para el triunfo de una compañía porque fija las actitudes y el comportamiento de sus colaboradores. Por ello, las organizaciones e instituciones solicitan contar con elementos de medición periódica de su clima laboral. Para poder realizar este estudio, existen determinados métodos que pasan por cuestionarios, entrevistas, reuniones de grupo y otros, cuyo objetivo es medir determinados indicadores que pueden indicar un problema en el clima laboral, por ejemplo, puede detectarse un cambio en los procesos de rendimiento de una empresa, un incremento en el número de conflictos o en el tiempo que tardan en solucionarse, mayor absentismo, mayor rotación de personal, etc. Esta investigación permite saber cómo son observadas las organizaciones por su público interno, si su filosofía es percibida y compartida por sus trabajadores, qué dificultades de comunicación confrontan, cómo ejecutan las diferentes relaciones que se establecen entre el personal y sus dirigentes. Esta medición requiere

fases cuantitativa y cualitativa y es recomendable que sea realizada por una entidad externa a la empresa a fin de evitar posibles filtraciones de información y para neutralizar la desconfianza y resistencias que podría tener el personal para participar. Una vez que se han realizado las medidas sobre estos aspectos, la empresa podrá poner en práctica determinados mecanismos que permitan ir mejorando paulatinamente el clima laboral

## **2.2 BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. Clima Laboral**

El clima laboral, es el entorno físico y humano en el que se explica el trabajo diario. Contribuye en la satisfacción y también en la productividad “El clima laboral es el conocimiento que los colaboradores y dirigentes se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización” (Rubio, 2012, p. 1). El clima laboral de una organización está en el suceso de que el comportamiento de un trabajador no es proveniente de los factores organizacionales existentes, sino que depende de los conocimientos que tenga el trabajador de estos factores. A la vez, estos discernimientos dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales de los colaboradores y de la institución.

Esta teoría señala que el comportamiento de los subordinados es consecuencia del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que perciben en función a sus esperanzas, capacidades y valores, y existen tres tipos de variables. “Las cuales determinan características propias de la organización” (Pérez, 2014, p. 02).

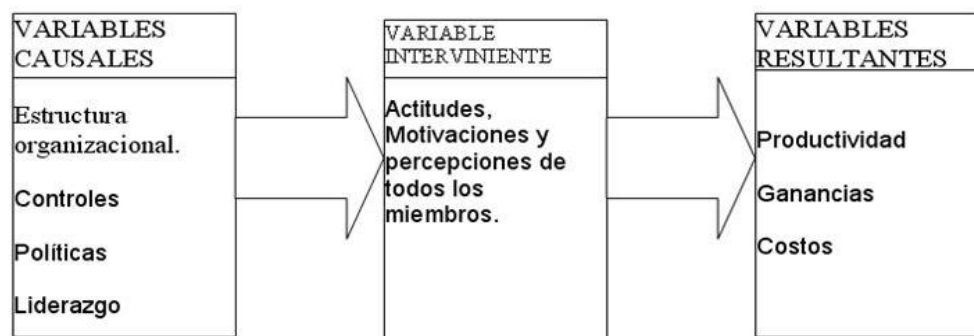
#### **2.2.1.1. Características del Clima Organizacional**

*Variables causales o independientes.* Indican el sentido en que una organización evoluciona y obtiene resultados, clasificando en esta categoría la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones competencia y actitudes. “Un cambio en alguna de estas provoca modificación en las demás” (Pérez, 2014, p. 02).

*Variables intermedias.* Muestran el estado interno y de salud de una empresa, constituyendo los procesos. Algunos ejemplos son: actitud, objetivos, eficacia de la comunicación, toma de decisiones y motivación. (Pérez, 2014).

*Variables finales o dependientes.* Son el resultado de las variables intermedias, estas de encargan de reflejar los logros obtenidos por la organización tales como: producción, gastos, ganancias y pérdidas. (Pérez, 2014).

Gráfico 01: Modelo de Organización de Likert



Fuente: Cruz (2009)

### 2.2.1.2. Elementos del Clima Laboral

El clima se refiere al ambiente de trabajo adecuado de la organización. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que trabajan en ese medio ambiente. El clima tiene consecuencias en el comportamiento laboral. “El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual” (Rubio, 2012, p. 2)

### 2.2.1.3. Tipos de Clima Laboral.

El clima laboral puede dividirse en dos grandes tipos: clima autoritario y clima participativo:

El clima autoritario puede subdividirse a su vez en:

**Autoritario Explorador:** se define porque la gerencia no tiene confianza en sus colaboradores, el clima que se ve es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. (Pérez, 2014).

**Autoritarismo Paternalista:** se describe porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los colaboradores, los verificadores manejan mecanismos de control. “En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado” (Pérez, 2014, p. 3).

Se puede decir que el clima autoritario explorador y paternalista corresponden a un clima tapado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es malo.

Clima participativo se divide en:

**Consultivo:** Se distingue por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, en donde se les permite tomar decisiones concretas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación. “Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar” (Pérez, 2014, p. 4).

**Participación en grupo:** En éste existe la completa confianza en los colaboradores por parte de la dirección. “La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical – horizontal – ascendente – descendente” (Pérez, 2014, p. 5).

Por otra parte, los climas participativos consultivos y de participación en grupo pertenecen a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.



#### 2.2.1.4. Efectos del Clima Laboral

El clima afecta a procesos organizacionales como la comunicación, la toma de decisiones y la solución de problemas, el tratamiento de los conflictos y los niveles de implicación y participación.

Se considera que el clima laboral influye sobre la conducta que no proviene de hechos o de acontecimientos aislados, ni tampoco que provenga de aspectos particulares de la organización, sino que su influencia se ejerce de forma global y persistente, como corresponde a una atmósfera psicológica particular. (Chiang, 2015, p. 65).

#### 2.2.1.5. Factores del Clima Laboral

Los factores del clima organizacional están compuestos por los siguientes.

- **Cultura organizacional.** Es un conjunto de valores, costumbres y conocimientos y procedimientos. (Bordas, 2016)
  - Filosofía Institucional
  - Gestión de personal
  - Estilos de liderazgo
- **Ambiente físico:** condiciones físicas del lugar de trabajo (instalaciones). Las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una empresa puede influir grandemente en la actitud y energía del colectivo laboral. (Bordas, 2016)
  - Espacio adecuado
  - Disponibilidad de medios y materiales
  - Ambiente tranquilo
- **Relaciones interpersonales.** Es el conocimiento por parte de los integrantes de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre dirigente y empleados. (Bordas, 2016)
  - Pertenencia a grupo de trabajo
  - Amistad entre colaboradores
  - Comunicación eficiente y oportuna

- **Motivación.** Es el empeño de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionando por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual. (Bordas, 2016)

- Identificación Institucional
- Remuneración
- Metas personales
- Satisfacción laboral

### 2.2.2. Atención al Cliente

La atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, casi siempre se ofrecen los productos mas no se atiende adecuadamente, y para ello es necesario centrarse en diferentes factores como es escuchar, observar y hablar, pues si se desea brindar una buena atención es importante conocer las necesidades y características del servicio que se ofrece así mismo al tipo de usuarios al que este va dirigido.

Hay una necesidad de crear un ambiente de trabajo que alienta a los empleados a dar respuesta de calidad a clientes necesidades. Esta es la clave para tirar de la cadena de servicio-beneficios de negocio. Empleados satisfechos generan satisfacción del cliente por excelencia en el desempeño que conduce al éxito organizacional dando como resultado mayor éxito financiero. (Ramírez, 2013, p. 45)

Así que hay una directa conexión entre la satisfacción de los empleados y clientes satisfacción.

Por tanto, Ramírez (2013) considera que atención al cliente se basa el comportamiento y actitudes que muestra el personal al desarrollar el proceso de atención, asimismo comprenden y califica las instalaciones y ambientes en la que se desarrolla la atención y sobre todo la calidad que se ofrece en ellas.

**Atención del Personal:** Según Ramírez (2013) implica demostrar de manera correcta el procedimiento de atención mostrando en todo momento el comportamiento y actitud correcta, por lo que dicho proceso debe comprender los siguientes puntos esenciales y de gran relevancia para los clientes:

- Amabilidad del personal
- Rapidez en el servicio
- Facilitar Información
- Atención y solución de Reclamos.

**Evaluación de Instalaciones y Ambientes:** Para Ramírez (2013) las instalaciones y ambientes comprende una evaluación de aspectos secundarios pues se evalúa de manera independiente, además dichos aspectos generan en los clientes mayor confianza y seguridad para que su estadía sea más placentera; por tanto, es indispensable consideran una serie de características:

- Ventilación e iluminación adecuada
- Seguridad e higiene permanente
- Mobiliario en los establecimientos
- Comodidad en el hotel

**Calidad de Servicios:** Para Ramírez (2013) la calidad en el servicio comprende estándares que los establecimientos deben cumplir al pie de la letra, ya que dichos aspectos reafirmaran la eficiencia y eficacia de todo el personal, por lo que es indispensable que la gerencia se preocupe por la capacidad del personal y que esta ofrezca resultados productivos; por tanto, es necesario que exista:

- Comprensión de las necesidades del cliente
- Eficiencia en los servicios
- Satisfacción de servicios (restaurant, bar, transporte local, tours)

#### **2.2.2.1. Calidad de Servicio.**

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

Por tanto, para conocer mejor este concepto debemos saber primero que es un servicio y decimos que es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre

intangibles que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad. (Colunga, 2013, p. 86)

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se superan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

#### **2.2.2.2. Principios en los que Descansa la Calidad de Servicios:**

El consumidor es el único juez de la calidad del servicio. El consumidor es quien comprueba el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más. La compañía debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, lograr dinero y diferenciarse de sus competidores. La compañía debe tratar la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del consumidor. “Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad” (Colunga, 2013, p. 87). Para descartar los errores se debe imponer una disciplina dura y un constante esfuerzo.

#### **2.2.2.3. Características Específicas de los Servicios:**

Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles. Los servicios son personalizados. Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige. Los servicios se producen conforme a la demanda. Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse. Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo. Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega. Los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados. Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan). Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados. “Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega. Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción” (Colunga, 2013, p. 89). Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.

#### **2.2.2.4. Satisfacción del Cliente**

Satisfacción del cliente se refiere a un estado afectivo que es la reacción emocional a una experiencia o una secuencia de experiencias con un vendedor. Es producida por la evaluación del cliente del grado en que se percibe rendimiento del vendedor han cumplido o superado algunos estándares de comparación. “Es una evaluación global basada experiencia total de la compra y consumo de un bien o servicio a lo largo del tiempo” (Gosso, 2015, p. 93). Es decir, es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de demostrar el rendimiento observado de un producto o servicio con sus expectativas.

#### **2.2.2.5. Factores Claves de las Expectativas del Cliente en Cuanto a un Trato de Calidad.**

Atención inmediata. Comprensión de lo que el cliente quiere. Atención completa y exclusiva. Trato cortés. Actitud de interés por el cliente. Receptividad a preguntas. Promptitud en la respuesta. Eficiencia al prestar un servicio. Explicación de procedimientos. Expresión de placer al servir al cliente. Expresión de agradecimiento. “Atención a los reclamos. Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente” (Kotler, 2013, p. 35)

#### **2.2.2.6. Satisfacción del Cliente en el Hotel**

Los hoteles tienen cuestionarios de satisfacción disponibles para sus clientes, generalmente en forma de díptico, tríptico o similar en la mesita de noche de la habitación. Con ella se pretende, de nuevo generalmente, que el cliente rellene ese cuestionario al finalizar su visita, y lo deje en la habitación o lo baje a recepción, a la urna de sugerencias y opiniones, en los casos más avanzados. “En muchos de los casos, los hoteleros realmente introducen ese cuestionario como algo que saben que es necesario, pero que no analizan convenientemente, debido en parte a la pérdida del objetivo de por qué necesita realmente una encuesta de satisfacción” (Kotler, 2013, p. 36)

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Atención al Cliente:** Tratamiento y resolución, en su caso, de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes mediante los procedimientos oportunos. (Noriega, 2016)
- **Calidad:** Nivel en el que un conjunto de rasgos inherentes cumple con los requisitos. (Noriega, 2016)
- **Calidad en el Servicio:** Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio. (Noriega, 2016)
- **Cliente:** Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. (Noriega, 2016)
- **Consumidores:** Es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. (Noriega, 2016)
- **Clima Organizacional:** Es la percepción que tiene los colaboradores sobre las condiciones laborales en las que realizan sus tareas. (Gan, 2012)
- **Condiciones de Trabajo:** Conjunto de factores físicos, sociales y organizativos que constituyen el contexto en que una persona trabajadora desarrolla sus tareas. (Gan, 2012)
- **Cooperación:** La aportación de cada persona al resultado del objetivo común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción descubiertas imaginariamente como resultado de su cooperación. (Gan, 2012)
- **Eficacia:** Es una medida normativa del logro de resultados. La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios). (Noriega, 2016)
- **Eficiencia:** Depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, con el objetivo de conseguir un propósito valiéndose de pocos

recursos, en un sentido general, a los medios utilizados y a los resultados alcanzados. (Noriega, 2016)

- **Percepción:** Es un proceso activo-constructivo en el que el perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia. (Gan, 2012)
- **Reconocimiento:** Significa, para el empleado, que le den valor y aprobación a lo que hace. (Gan, 2012)
- **Relaciones interpersonales:** Se refiere a la calidad de relación que existe entre las personas que laboran en esta empresa. (Gan, 2012)
- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización. (Gan, 2012)
- **Servicios:** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. (Noriega, 2016)

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación significativa entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

### **3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- El clima laboral en base a la cultura organizacional en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se viene desarrollando de manera deficiente.
- El clima laboral en relación al ambiente físico de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se viene desarrollando de manera deficiente.
- El clima laboral en función a las relaciones interpersonales en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se viene desarrollando de manera deficiente.
- El clima laboral en relación a la motivación en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se viene desarrollando de manera deficiente.
- La atención al cliente en relación a la atención del personal se viene dando de manera inadecuada en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.
- La atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes se viene dando inadecuadamente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.



- La atención al cliente en relación a la calidad de servicio se viene dando inadecuadamente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

### 3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

#### Variable 01: Clima Laboral

- **Definición conceptual:** El clima laboral, es el entorno físico y humano en el que se explica el trabajo diario. Contribuye en la satisfacción y también en la productividad. (Rubio, 2012)
- **Definición operacional de la variable clima laboral:** El clima laboral se evaluó a través de los instrumentos de medición encuesta (cuestionario), para la cual se elaboró una serie de ítems, relacionadas a los indicadores, para posteriormente ser aplicadas a la muestra de estudio, mediante el cual se obtuvo toda la información referente a las deficiencias que afectan el clima laboral de las empresas.

#### Variable 02: Atención al Cliente

- **Definición conceptual:** La atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. (Ramirez, 2013)
- **Definición operacional:** Para la presente variable de igual manera se utilizó como instrumento de medición la encuesta, pues se pretendió conocer la percepción de los clientes sobre la atención que reciben de los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza, para ello se elaboró interrogantes relacionadas con cada uno de los indicadores planteados.

### 3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Clima laboral	Cultura organizacional	Filosofía Institucional	ORDINAL
		Gestión de personal	
		Estilos de liderazgo	
	Ambiente Físico	Espacio adecuado	
		Disponibilidad de medios y materiales	
		Ambiente tranquilo	
	Relaciones interpersonales	Pertenencia a grupo de trabajo	
		Amistad entre colaboradores	
		Comunicación eficiente y oportuna	
	Motivación	Identificación Institucional	
		Remuneración	
		Metas personales	
Satisfacción laboral			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Atención al Cliente	Atención del personal	Amabilidad del personal	ORDINAL
		Rapidez en el servicio	
		Facilitar información	
		Atención y solución de reclamos.	
	Evaluación de Instalaciones y ambientes	Ventilación e iluminación	
		Seguridad e higiene	
		Mobiliario en los establecimientos	
		Comodidad en el hotel	
	Calidad de servicios.	Comprensión de las necesidades del cliente	
		Eficiencia en los servicios	
		Satisfacción de servicios (restaurant, bar, transporte local, tours)	

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1 Tipo de Investigación**

El presente estudio corresponde al tipo de investigación básica, pura o fundamental. (Hernández, 2014)

Es básica por que se da partir del marco teórico y permanece en él, tiene como fin formular nuevas teorías o modificar las existentes, además en incrementar conocimientos científicos y filosóficos. (Hernández, 2014)

#### **4.1.2 Nivel de Investigación**

Investigación básica explicativa, porque busca la verificación de hipótesis causales explicativas. (Hernández, 2014)

### **4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

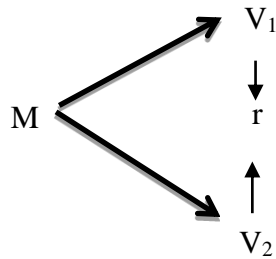
#### **4.2.1 Método de Investigación**

Se utilizó el método hipotético deductivo, que abarca desde la observación del problema, formulación de hipótesis, deducción de las consecuencias contrastables y confirmación. (Hernández, 2014)

#### 4.2.2 Diseño de Investigación

Diseño de investigación correlacional. Porque se quiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X). (Hernández, 2014)

Diagrama simbólico:



**Dónde:**

**M:** Hotel Cumbaza y Río Cumbaza

**V<sub>1</sub>:** Clima laboral

**V<sub>2</sub>:** Atención al cliente

**r:** Relación entre variables

### 4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.3.1 Población

La población de la presente investigación estará compuesta por los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza, de la ciudad, las cuales se tomaron por conveniencia, pues ambas pertenecían al mismo propietario, por lo tanto, para evaluar las variables correspondientes se ha tomado una población de a 30 colaboradores y 30 clientes.

#### 4.3.2 Muestra

Hoteles: Cumbaza y Río Cumbaza seleccionando a:

- 30 colaboradores: (15 del hotel Cumbaza y 15 del hotel Río Cumbaza) a quienes se les aplicará la escala de Clima Laboral.

- 30 clientes: (15 del hotel Cumbaza y 15 del hotel Río Cumbaza) a quienes se les aplicará el cuestionario de satisfacción al cliente.

El tipo de muestreo aplicado es no probabilístico “criterial” en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación. (Hernández, 2014)

## **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.4.1 Técnicas**

Encuesta

### **4.4.2 Instrumentos**

Cuestionario. Para conocer el criterio de los colaboradores con relación al clima laboral en que se desarrollan las actividades diarias en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza, recabar la información referente a la atención al cliente en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza.

### **4.4.3 Validez y confiabilidad**

La validez del instrumento se realizará a base de la aprobación de cinco expertos en el tema, quienes se encargarán de analizar e identificar que las preguntas estén correctamente formuladas. (*Ver anexo N° 05*)

La confiabilidad de los datos será ejecutada en el programa SPSS 24, a través del estadístico Alfa de Cronbach, la cual determinara el grado de confiabilidad de los datos obtenido en la encuesta aplicada, tomando en cuenta el criterio general para determinar el coeficiente, la cual tiene que ser mayor o igual a 0,7. En tanto dicho análisis se presenta a continuación:

### Variable 1: Clima Laboral

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,977</b>	20

### Variable 2: Atención al cliente

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,975</b>	18

#### 4.4.4 Plan de Análisis de Datos

Una vez obtenida la data de las encuestas aplicadas a evaluar cada una de las variables se procederá a tabular cada una de ellas, teniendo en cuenta que las opciones de respuesta deben ser cuantificadas, así también para determinar los resultados se utilizara como medida estadística, al programa de Excel, donde los datos obtenidos de las encuestas serán procesadas.

#### **4.4.5 Ética de la Investigación**

En la presente investigación no se pretende perjudicar de ninguna manera a los encuestados, por lo que el proceso de recolección de data se realizara respetando la privacidad de estos, asimismo protegiendo la identidad de cada uno de los encuestados.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 Análisis descriptivo

**Objetivo Específico N° 01:** Conocer el clima laboral en base a la cultura organizacional en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 01

*Indicadores de la dimensión cultura organizacional*

		Hotel Cumbaza		Rio Cumbaza	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Filosofía Institucional	Deficiente	7	47%	6	40%
	Regular	7	47%	5	33%
	Eficiente	1	7%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Gestión de personal	Deficiente	8	53%	9	60%
	Regular	4	27%	5	33%
	Eficiente	3	20%	1	7%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Estilos de liderazgo	Deficiente	6	40%	7	47%
	Regular	5	33%	8	53%
	Eficiente	4	27%	0	0%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia – datos del anexo N° 07



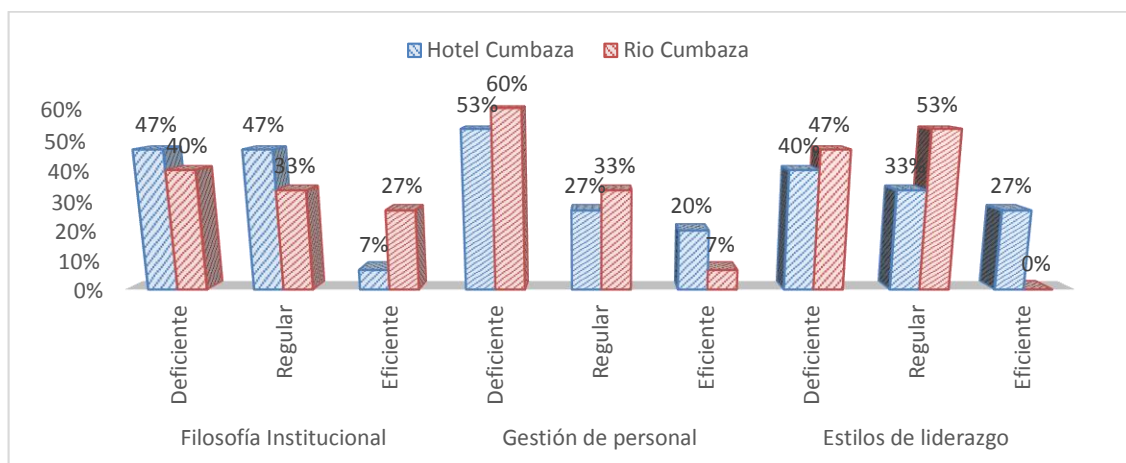


Gráfico N° 01: Indicadores de la dimensión cultura organizacional

Fuente: Datos de la tabla N° 01

### Interpretación N° 01:

En el tabla y gráfico 01 se logra observar que en cuanto el indicador Filosofía Institucional en el Hotel Cumbaza es deficiente (47%) y en el hotel Río Cumbaza es deficiente (40%); asimismo en el segundo indicador que es Gestión de personal se observa que el Hotel Cumbaza es deficiente (53%) y como también en hotel Río Cumbaza es deficiente (60%); finalmente el tercer indicador que es Estilos de liderazgo se muestra que en el Hotel Cumbaza es deficiente (40%) y en el hotel Río Cumbaza es regular (53%).

Tabla N° 02

*El clima laboral en base a la cultura organizacional en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Cultura Organizacional	Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
	f	%	f	%
<b>Deficiente</b>	7	47%	8	53%
<b>Regular</b>	7	47%	6	40%
<b>Eficiente</b>	1	7%	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia – datos del anexo N° 07

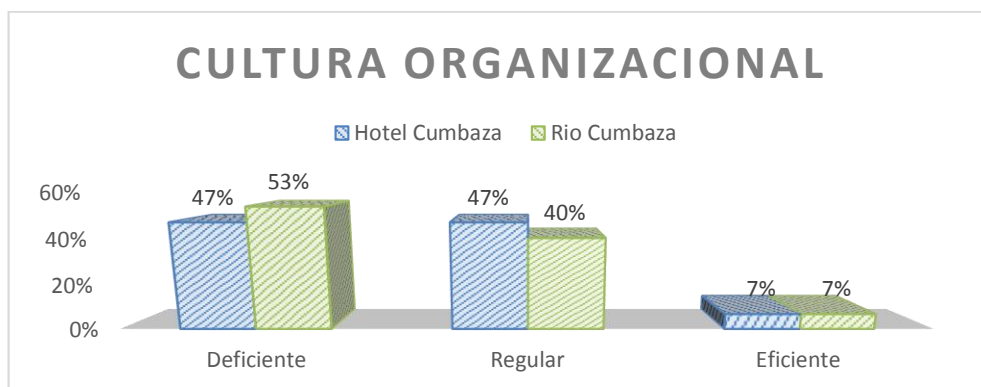


Gráfico N° 02: El clima laboral en base a la cultura organizacional en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza  
Fuente: Datos de la tabla N° 02

#### Interpretación N° 02:

En la tabla y gráfico 02 se observa un deficiente clima laboral en relación a la cultura organizacional, pues el 47% de los encuestados del hotel Cumbaza y el 53% del hotel Río Cumbaza lo califican de ese modo, debido a que dicha empresa no proporciona una visión clara y precisa, así mismo no son compartidos los valores del hotel, tampoco dan a conocer sus propuestas, por otro lado estos establecimientos no ofrecen una estabilidad laboral a todos sus trabajadores, ni premian su buen desempeño, finalmente no mantienen un estilo de liderazgo democrático.

**Objetivo Específico N° 02:** Analizar el clima laboral en relación al ambiente físico de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 03:

*Indicadores de la dimensión ambiente físico*

		Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Espacio adecuado	Deficiente	7	47%	8	53%
	Regular	5	33%	4	27%
	Eficiente	3	20%	3	20%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Disponibilidad de medios y materiales	Deficiente	9	60%	10	67%
	Regular	3	20%	3	20%
	Eficiente	3	20%	2	13%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Ambiente tranquilo	Deficiente	7	47%	8	53%
	Regular	6	40%	6	40%
	Eficiente	2	13%	1	7%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia – datos del anexo N° 07

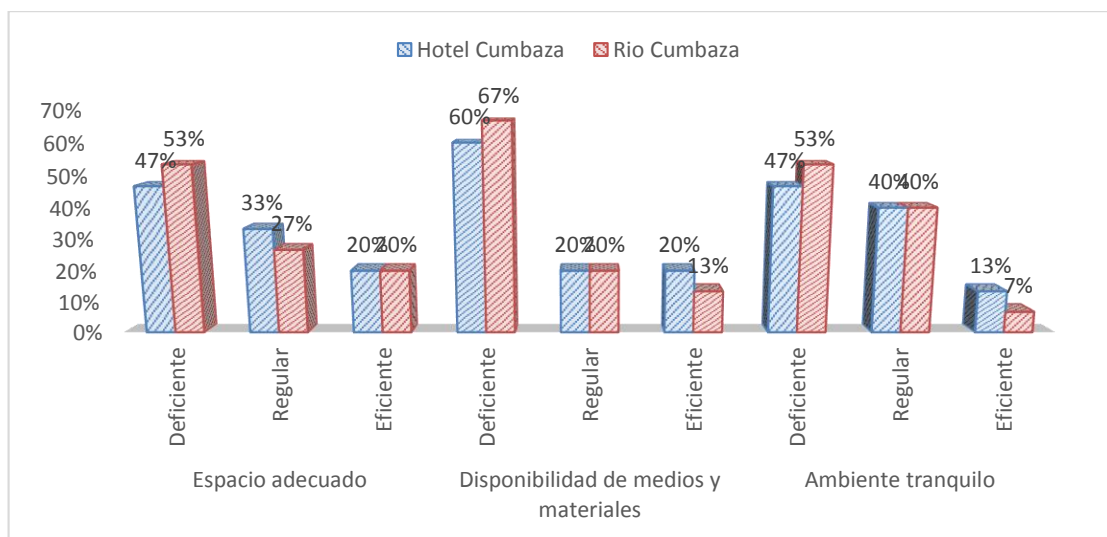


Gráfico N° 03: Indicadores de la dimensión ambiente físico

Fuente: Datos de la tabla N° 03

### Interpretación N° 03:

En el tabla y gráfico 03 se logra observar que en cuanto el primer indicador Espacio adecuado en el Hotel Cumbaza es deficiente (47%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (53%); además en cuanto al segundo indicador Disponibilidad de medios y materiales se muestra que en el Hotel Cumbaza es deficiente (60%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (67%); por lo tanto, en el tercer indicador Ambiente tranquilo en el Hotel Cumbaza es deficiente (47%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (53%).

Tabla N° 04:

*El clima laboral en relación al ambiente físico de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Ambiente Físico	Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
	f	%	f	%
<b>Deficiente</b>	8	53%	8	53%
<b>Regular</b>	6	40%	6	40%
<b>Eficiente</b>	1	7%	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia – datos del anexo N° 07

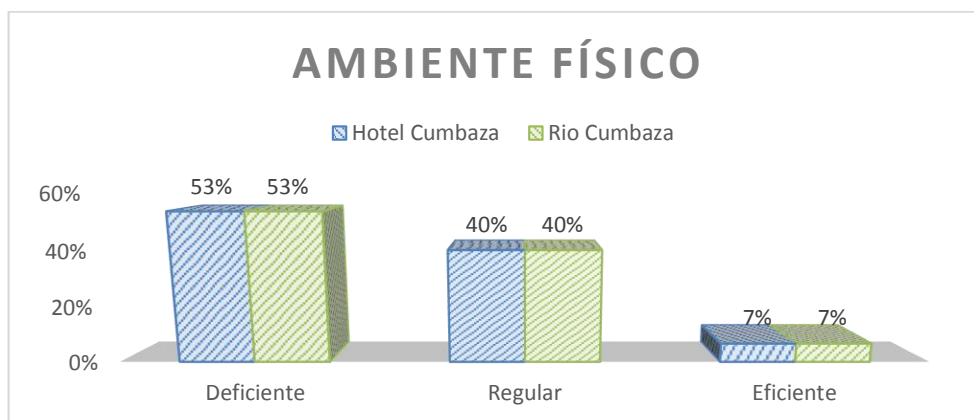


Gráfico N° 04: El clima laboral en relación al ambiente físico de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza

Fuente: Datos de la tabla N° 04

#### Interpretación N° 04:

Como se aprecia en la tabla y gráfico 04 el ambiente físico de ambos hoteles es deficiente con 53% debido a que no disponen de espacio suficiente y adecuado para la realización de las actividades laborales, así mismo el ambiente físico del puesto de trabajo del personal no es adecuado, y pocas veces tienen acceso a los medios y materiales pertinentes para el desarrollo de sus tareas, es decir no se siente a gusto con su ambiente de trabajo.

**Objetivo Específico N° 03:** Conocer el clima laboral en función a las relaciones interpersonales en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 05:

*Indicadores de la dimensión relaciones interpersonales*

		Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Pertenencia a grupo de trabajo	Deficiente	9	60%	8	53%
	Regular	2	13%	6	40%
	Eficiente	4	27%	1	7%
	Total	15	100%	15	100%
Amistad entre colaboradores	Deficiente	7	47%	8	53%
	Regular	5	33%	2	13%
	Eficiente	3	20%	5	33%
	Total	15	100%	15	100%
Comunicación eficiente y oportuna	Deficiente	8	53%	9	60%
	Regular	2	13%	4	27%
	Eficiente	5	33%	2	13%
	Total	15	100%	15	100%

Fuente: Elaboración propia – datos del anexo N° 07

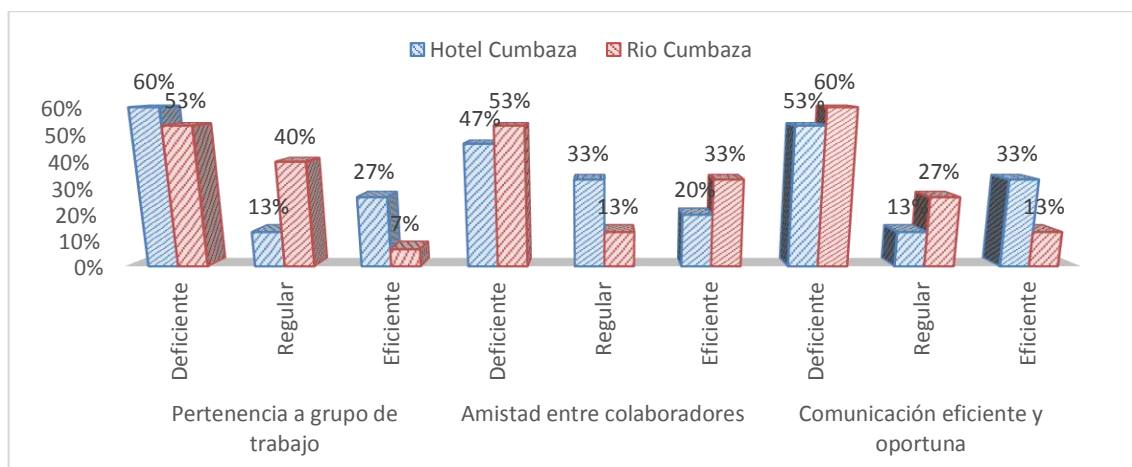


Gráfico N° 05: Indicadores de la dimensión ambiente físico

Fuente: Datos de la tabla N° 05

### Interpretación N° 05:

En el tabla y gráfico 05 se logra observar que en cuanto el primer indicador Pertenencia a grupo de trabajo en el Hotel Cumbaza es deficiente (60%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (53%); además en cuanto al segundo indicador Amistad entre colaboradores se muestra que en el Hotel Cumbaza es deficiente (47%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (53%); por lo tanto, en el tercer indicador Comunicación eficiente y oportuna en el Hotel Cumbaza es deficiente (53%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (60%).

Tabla N° 06:

*El clima laboral en función a las relaciones interpersonales en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Relaciones Interpersonales	Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
	f	%	f	%
<b>NIVELES</b>				
<b>Deficiente</b>	8	53%	8	53%
<b>Regular</b>	7	47%	6	40%
<b>Eficiente</b>	0	0%	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	100%	<b>15</b>	100%

Fuente: Elaboración propia - datos del anexo N°07

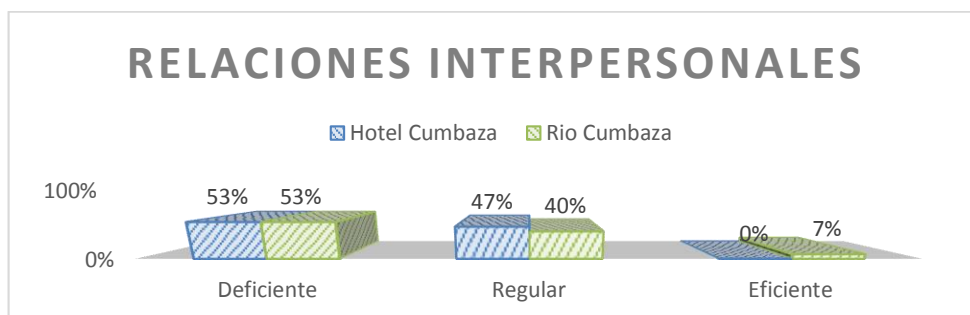


Gráfico N° 06: El clima laboral en función a las relaciones interpersonales en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza.

Fuente: Datos de la tabla N° 06

### Interpretación N° 06:

En la tabla y gráfico 06 se observa claramente que existe una deficiente relación interpersonal entre los colaboradores de los hoteles en estudio, pues 53% considera que no existe confraternidad entre compañeros de trabajo, así mismo no se llevan bien afectando las relaciones laborales, no se valora el aporte que cada colaborador hace y la confianza no predomina en los grupos de trabajo, lo que genera que estos no expresen sus opiniones o ideas, porque además no tienen la libertad para hacerlo.

**Objetivo Específico N° 04:** Analizar el clima laboral en relación a la motivación en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 07:

*Indicadores de la dimensión motivación*

		Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Identificación Institucional	Deficiente	9	60%	8	53%
	Regular	4	27%	5	33%
	Eficiente	2	13%	2	13%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Remuneración	Deficiente	7	47%	8	53%
	Regular	3	20%	5	33%
	Eficiente	5	33%	2	13%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Metas personales	Deficiente	6	40%	7	47%
	Regular	4	27%	3	20%
	Eficiente	5	33%	5	33%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Satisfacción laboral	Deficiente	8	53%	6	40%
	Regular	2	13%	5	33%
	Eficiente	5	33%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07

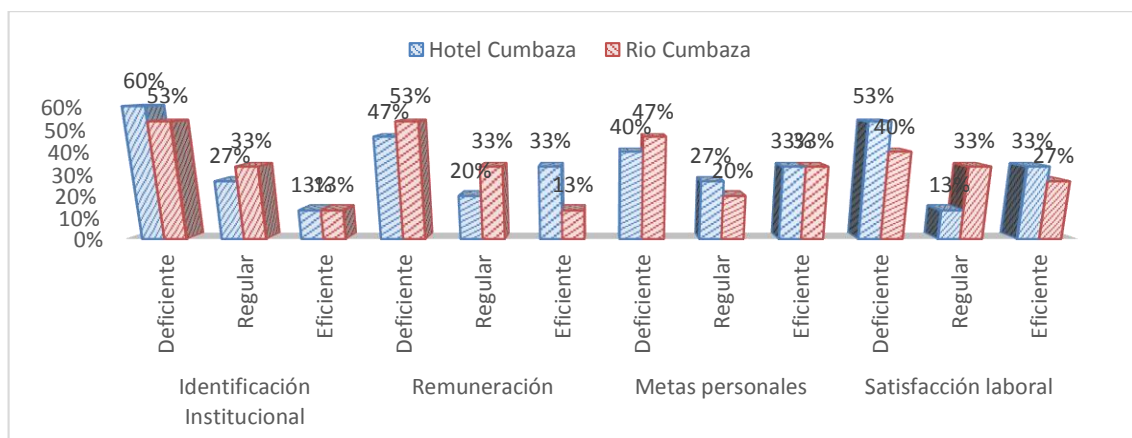


Gráfico N° 07: Indicadores de la dimensión motivación

Fuente: Datos de la tabla N° 07

### Interpretación N° 07:

En el tabla y gráfico 07 se logra observar que en cuanto Identificación Institucional en el Hotel Cumbaza es deficiente (60%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (53%); además en cuanto a la Remuneración se muestra que en el Hotel Cumbaza es deficiente (47%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (53%); además, a las Metas personales en el Hotel Cumbaza es deficiente (40%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (47%), por último la Satisfacción laboral en el Hotel Cumbaza es deficiente (53%) y como también en el Río Cumbaza es deficiente (40%).

Tabla N° 08:

*El clima laboral en relación a la motivación en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Motivación	Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
	f	%	f	%
<b>Deficiente</b>	8	53%	8	53%
<b>Regular</b>	7	47%	6	40%
<b>Eficiente</b>	0	0%	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	100%	<b>15</b>	100%

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07

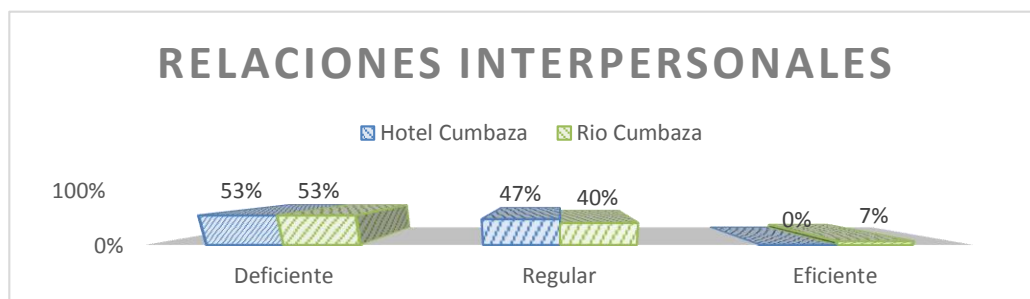


Gráfico N° 08: El clima laboral en relación a la motivación en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza  
Fuente: Datos de la tabla N° 08

#### Interpretación N° 08:

Como se aprecia en la tabla y gráfico 08 el clima laboral en relación a la motivación se viene dando de manera deficiente, por lo que el 53% de los colaboradores de ambos hoteles no se sienten identificados con su centro de labores, así mismo no se sienten satisfechos con las funciones que realizan y con el salario que perciben, pues pocas veces la empresa remunera las horas extras que realiza el personal, además sus aspiraciones no concuerdan con las políticas del hotel, es así que nace su insatisfacción.

**Objetivo Específico N° 05:** Conocer la atención al cliente en relación a la atención del personal en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 09:

*Indicadores de la dimensión atención del personal*

		Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad del personal	Inadecuado	7	47%	8	53%
	Regular	6	40%	3	20%
	Adecuado	2	13%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Rapidez en el servicio	Inadecuado	9	60%	7	47%
	Regular	2	13%	6	40%
	Adecuado	4	27%	2	13%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Facilitar información	Inadecuado	8	53%	9	60%
	Regular	2	13%	1	7%
	Adecuado	5	33%	5	33%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Atención y solución de reclamos.	Inadecuado	6	40%	8	53%
	Regular	4	27%	3	20%
	Adecuado	5	33%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07



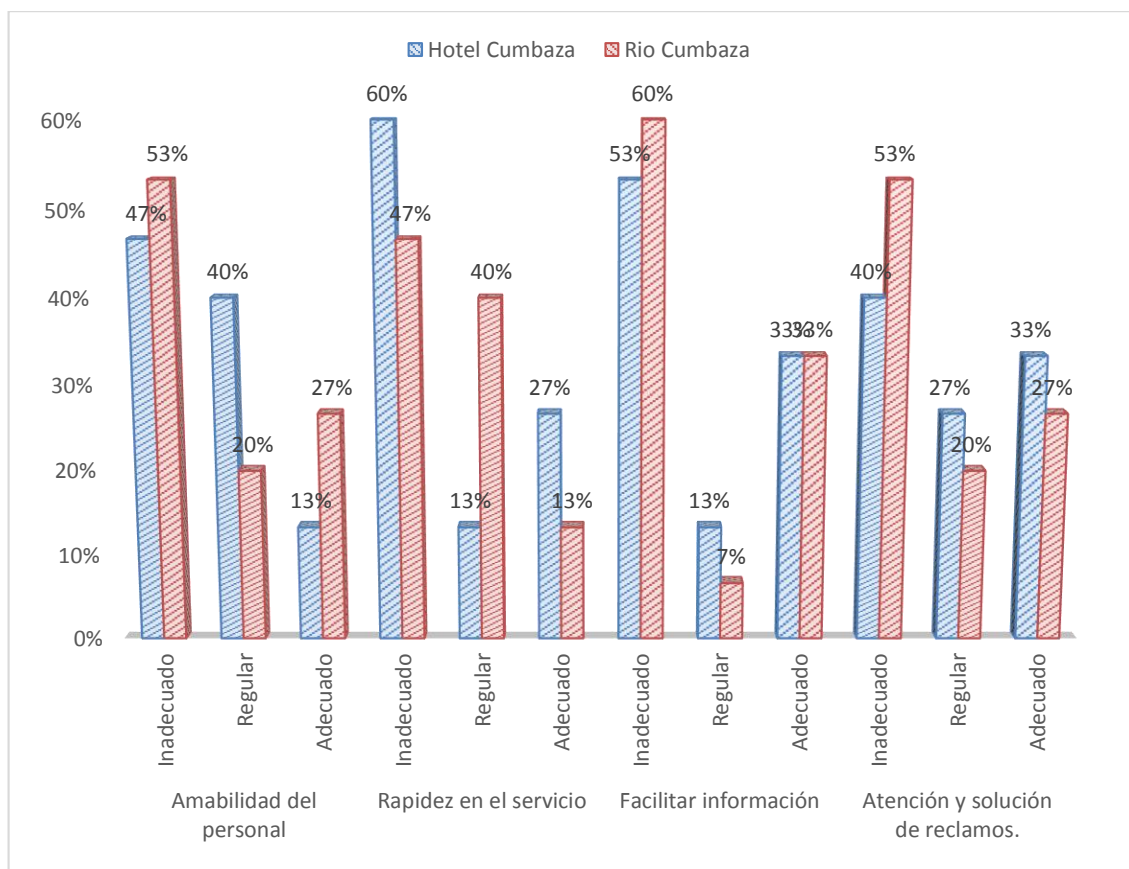


Gráfico N° 09:

Fuente: Datos de la tabla N° 09

De la tabla y gráfico 09 se logra observar que en cuanto al indicador Amabilidad del personal en el Hotel Cumbaza es inadecuada (47%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuada (53%); además en cuanto al indicador Rapidez en el servicio se muestra que en el Hotel Cumbaza es inadecuada (60%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuada (47%); asimismo en cuanto al indicador Facilitar información en el Hotel Cumbaza es inadecuada (53%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuada (60%); por ultimo en el indicador Atención y solución de reclamos se evidencia que en el Hotel Cumbaza es inadecuada (40%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuada (53%);

Tabla N° 10:

*La atención al cliente en relación a la atención del personal en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Personal de Atención	Hotel Cumbaza		Rio Cumbaza	
	f	%	f	%
<b>NIVELES</b>				
<b>Inadecuado</b>	9	60%	10	67%
<b>Regular</b>	5	33%	3	20%
<b>Adecuado</b>	1	7%	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07

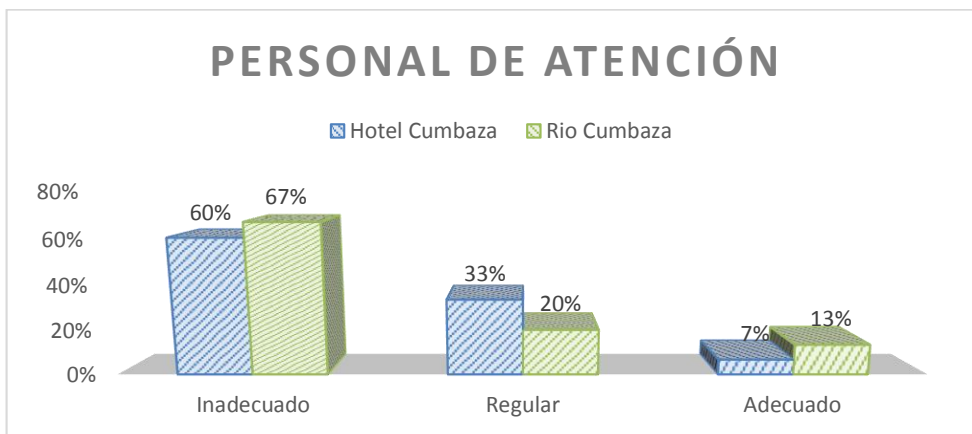


Gráfico N° 10: *La atención al cliente en relación a la atención del personal en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Fuente: Datos de la tabla N° 10

### **Interpretación N° 10:**

Como se observa en la tabla y gráfico 10 el 60% de los encuestados del hotel Cumbaza y el 67% de los clientes del hotel Río Cumbaza consideran que el personal no brinda una atención adecuada, pues consideran que la atención no es exclusiva, además el personal no muestra amabilidad con las personas, ni brinda un servicio rápido, así mismo no brindan una información oportuna, esencial y precisa, tampoco escuchan los reclamos ni le dan la solución pertinente, finalmente no se sienten satisfechos con las relaciones interpersonales que existe entre los mismos colaboradores lo que afecta significativamente la atención

**Objetivo Específico N° 06:** Evaluar la atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 11:

*Indicadores de la dimensión instalaciones y ambientes*

		Hotel Cumbaza		Rio Cumbaza	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ventilación e iluminación	Inadecuado	7	47%	8	53%
	Regular	5	33%	4	27%
	Adecuado	3	20%	3	20%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Seguridad e higiene	Inadecuado	8	53%	9	60%
	Regular	4	27%	2	13%
	Adecuado	3	20%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Mobiliario en los establecimientos	Inadecuado	9	60%	7	47%
	Regular	2	13%	6	40%
	Adecuado	4	27%	2	13%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Comodidad en el hotel	Inadecuado	6	40%	8	53%
	Regular	6	40%	3	20%
	Adecuado	3	20%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07

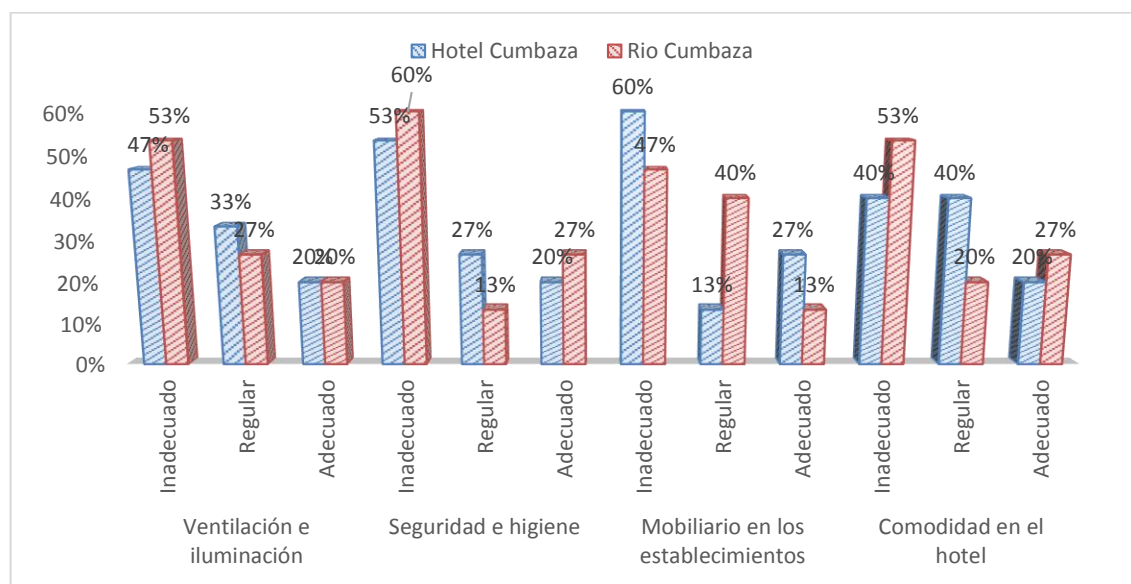


Gráfico N° 11: Indicadores de la dimensión instalaciones y ambientes

Fuente: Datos de la tabla N° 11

### Interpretación N<sup>a</sup> 11:

En la tabla y gráfico 11 se logra observar que en cuanto al primer indicador Ventilación e iluminación en el Hotel Cumbaza es inadecuada (47%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuada (53%); asimismo en el segundo indicador Seguridad e higiene se evidencia que en el Hotel Cumbaza es inadecuada (53%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuada (60%), además en el tercer indicador Mobiliario en los establecimientos en el Hotel Cumbaza es inadecuada (60%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuada (47%); y por ultimo en el indicador Comodidad en el hotel se evidenció que en cuanto al Hotel Cumbaza es inadecuada (40%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuado (53%).

Tabla N<sup>o</sup> 12:

*La atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

<b>Instalaciones y Ambientes</b>	<b>Hotel Cumbaza</b>		<b>Río Cumbaza</b>	
<b>NIVELES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Inadecuado</b>	8	53%	8	53%
<b>Regular</b>	6	40%	6	40%
<b>Adecuado</b>	1	7%	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N<sup>o</sup>07

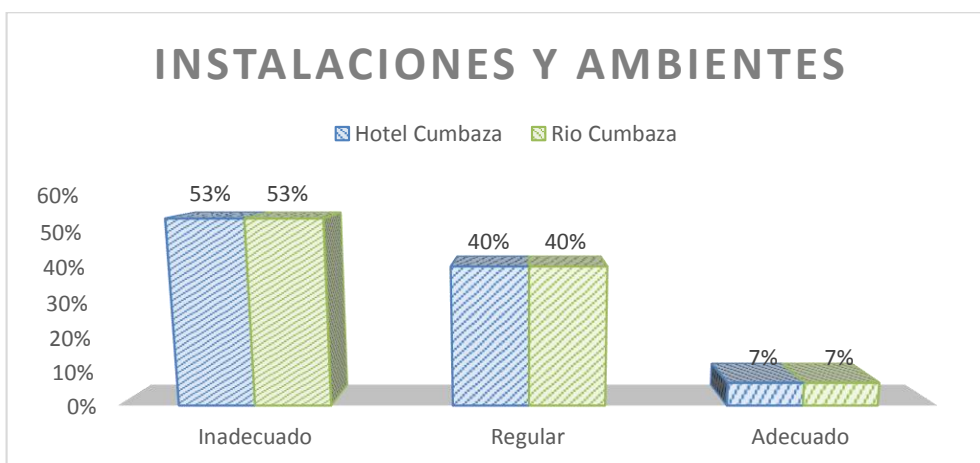


Gráfico N<sup>o</sup> 12: *El clima laboral en relación a las instalaciones y ambientes de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Fuente: Datos de la tabla N<sup>o</sup> 12

### Interpretación N° 12:

En la tabla y gráfico 12 se observa que las instalaciones y ambiente en ambos hoteles no se encuentra en buenas condiciones pues el 53% de los encuestados lo consideran inadecuado ya que dichos establecimientos no poseen una ventilación e iluminación adecuada, y no encuentran comodidad, además la conexión a internet no es buena pues es lenta para acceder a ella, finalmente los mobiliarios no son los adecuados para cada ambiente.

**Objetivo Específico N° 07:** Conocer la atención al cliente en relación a la calidad de servicio en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 13:

*Indicadores de la dimensión calidad de servicio*

		Hotel Cumbaza		Rio Cumbaza	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Comprensión de las necesidades del cliente	Inadecuado	8	53%	7	47%
	Regular	4	27%	2	13%
	Adecuado	3	20%	6	40%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Eficiencia en los servicios	Inadecuado	7	47%	9	60%
	Regular	3	20%	2	13%
	Adecuado	5	33%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>
Satisfacción de servicios (restaurant, bar, transporte local, tours)	Inadecuado	7	47%	8	53%
	Regular	2	13%	3	20%
	Adecuado	6	40%	4	27%
	<i>Total</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>	<i>15</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07

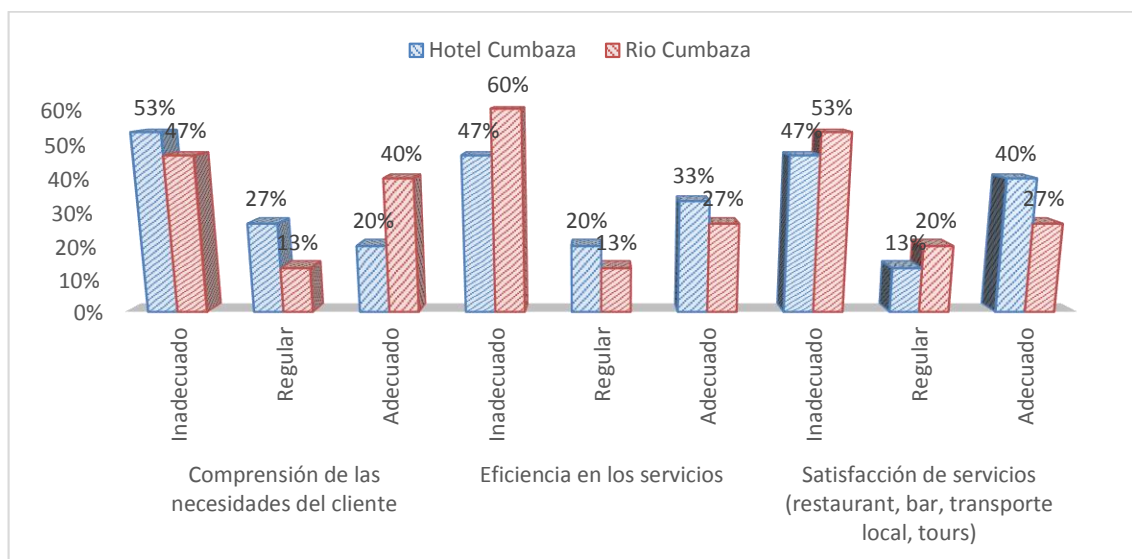


Gráfico N° 13: Indicadores de la dimensión calidad de servicio

Fuente: Datos de la tabla N° 13

### Interpretación N° 13:

En la tabla y gráfico 13 se logra observar que en cuanto al indicador Comprensión de las necesidades del cliente en el Hotel Cumbaza es inadecuado (53%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuado (47%); asimismo el indicador Eficiencia en los servicios se evidencia que en el Hotel Cumbaza es inadecuado (47%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuado (60%); y por último, en cuanto al indicador Satisfacción de servicios (restaurant, bar, transporte local, tours) en el Hotel Cumbaza es inadecuado (47%) y como también en el Río Cumbaza es inadecuado (53%).

Tabla N° 14:

*El clima laboral en relación a la calidad de servicio en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

Servicio del Hotel	Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
	f	%	f	%
<b>Inadecuado</b>	9	60%	9	60%
<b>Regular</b>	5	33%	4	27%
<b>Adecuado</b>	1	7%	2	13%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07

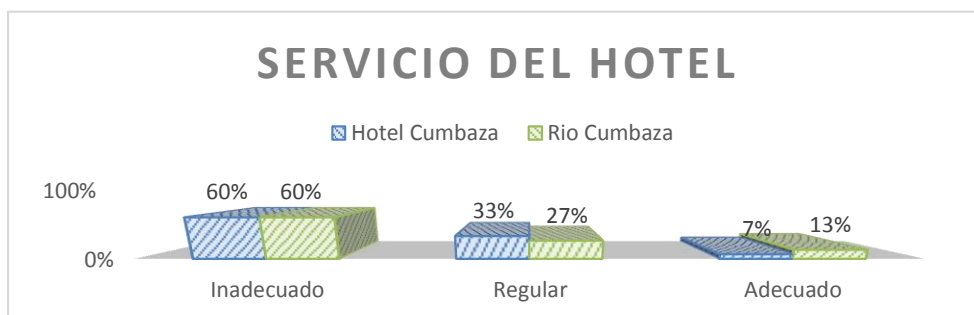


Gráfico N° 14: El clima laboral en relación a la calidad de servicio en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza  
Fuente: Datos de la tabla N° 14

### Interpretación N° 14:

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico 14 el 60% de los clientes de ambas empresas hoteleras consideran inadecuado el servicio que brindan, pues afirman que el personal del hotel no comprenden sus necesidades, así mismo no son eficientes en las actividades que realizan, sin embargo ambos cuentan con restaurante para que los clientes puedan degustar los platos de la zona y prestan servicios de bar pero este no satisface las expectativas de los clientes, además el servicio de transporte que brindan no siempre está a disposición del pasajero, y el servicio de tours que ofrecen tiene muchas deficiencias por el cual el cliente no se siente satisfecho y muestra descontento.

## 5.2 Análisis inferencial

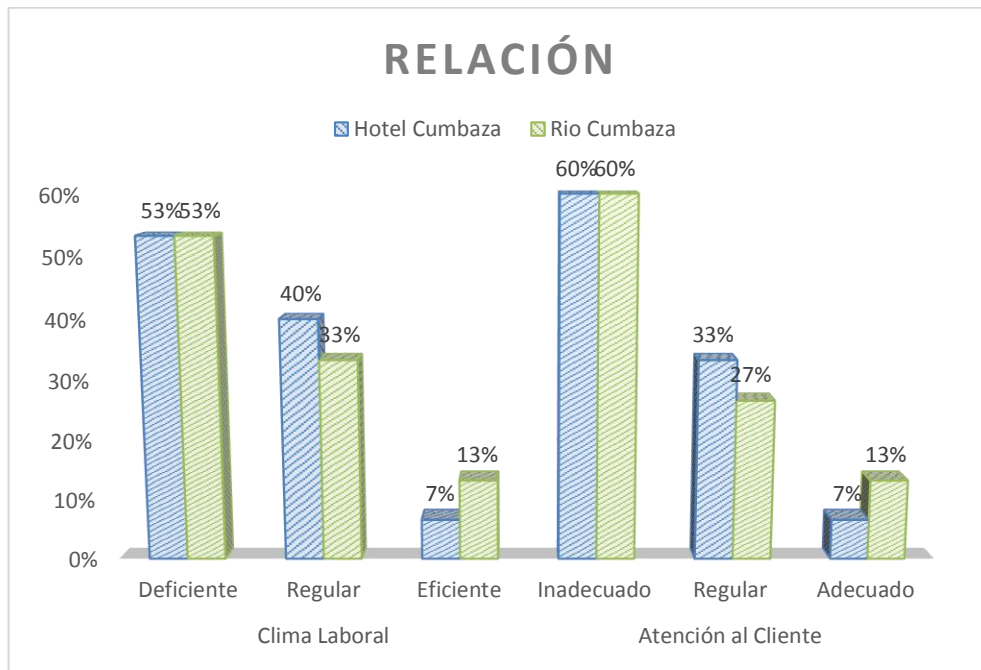
**Objetivo General:** Determinar la relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 15:

*Relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

	NIVELES	Hotel Cumbaza		Río Cumbaza	
		f	%	f	%
Clima Laboral	Deficiente	8	53%	8	53%
	Regular	6	40%	5	33%
	Eficiente	1	7%	2	13%
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
	<b>NIVELES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Atención al Cliente	Inadecuado	9	60%	9	60%
	Regular	5	33%	4	27%
	Adecuado	1	7%	2	13%
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia- datos del anexo N°07



*Gráfico N° 15: Relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza*

*Fuente: Datos de la tabla N° 15*

#### **Interpretación N° 15:**

En la tabla y gráfico 15 se observa que el clima laboral en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza se viene desarrollando de manera deficiente con un 53%, pues se debe a que la cultura organizacional, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y la motivación no se viene aplicando adecuadamente en las instalaciones por ello el personal se siente descontento e inconforme lo que afecta significativamente su rendimientos, así mismo la atención al cliente se viene dando de manera inadecuada con un 60% eso debido a que tanto el personal de atención, las instalaciones y ambientes, como el servicio brindado no se están ejecutando adecuadamente, ya que los clientes muestran insatisfacción con el servicio recibido por ambos hoteles.



## Prueba de normalidad

Tabla N° 16:

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,197	30	,004	,858	30	,001
Atención al Cliente	,220	30	,001	,807	30	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors  
 Fuente: *Procesamiento de datos SPSS 24.*

En la tabla 16 se logra observar el cálculo de la prueba de normalidad, que al tener una población de 30 personas se toma en cuenta el estadístico Shapiro Wilk el cual arrojó un grado de significancia de 0,001 y 0,000 correspondiente a cada variable, por lo que se deduce que los datos obtenidos en las encuestas no tienen una distribución normal, por lo que se opta por calcular la prueba de normalidad a través del estadístico Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

Tabla N° 17

### *Correlación entre el clima laboral y la atención al cliente*

		Clima Laboral	Atención al Cliente
Rho de Spearman	Clima Laboral	1,000	,836**
			,000
		30	30
	Atención al Cliente	,836**	1,000
		,000	.
		30	30

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
 Fuente: *Procesamiento de datos SPSS 24.*

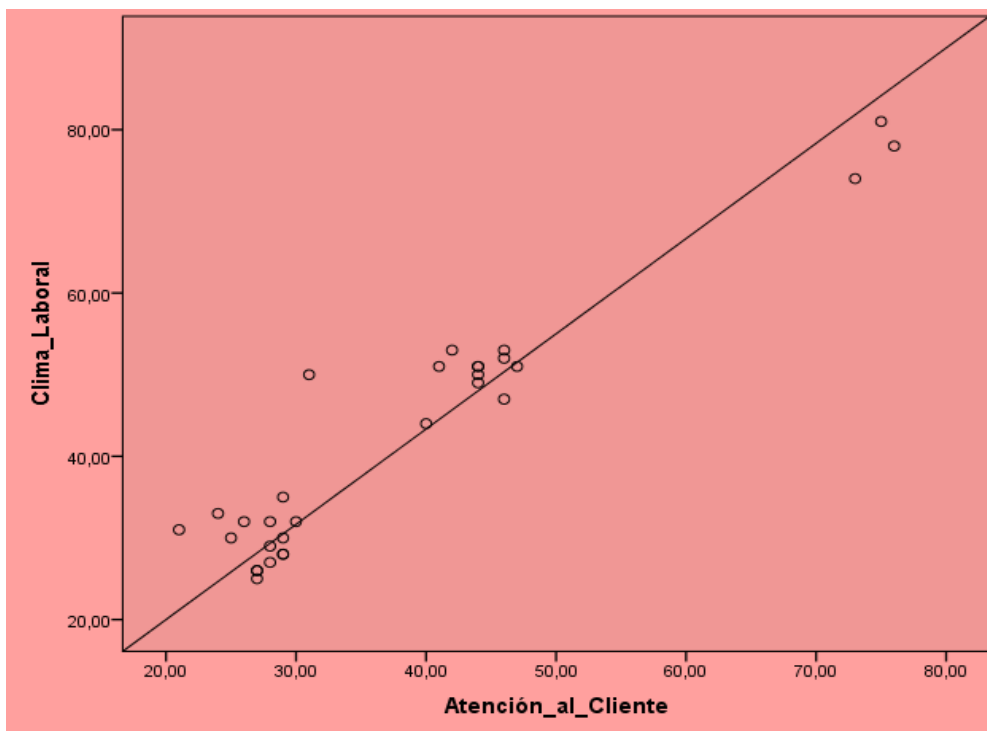


Gráfico N° 16: Correlación entre el clima laboral y la atención al cliente

Fuente: Datos de la tabla N° 17

En la tabla 17 y gráfico 16 se puede observar la prueba de hipótesis a través del Rho de Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,836 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 18

Correlación entre el clima laboral y la atención del personal

		Clima Laboral	Atención del personal
Rho de Spearman	Clima Laboral		
	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Atención del personal		
	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 24.

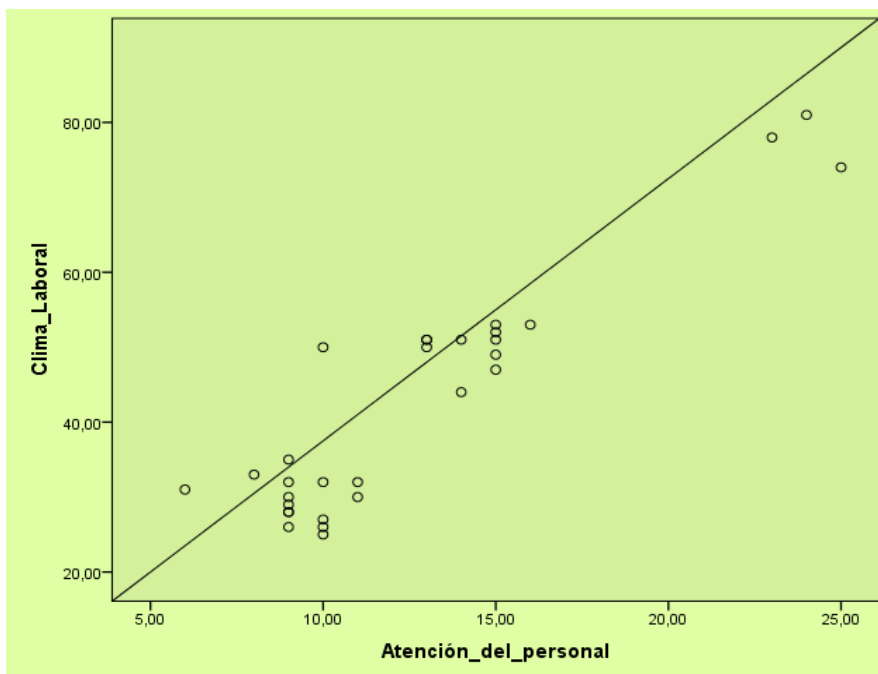


Gráfico N° 17: Correlación entre el clima laboral y la atención del personal

Fuente: Datos de la tabla N° 17

En la tabla 18 y gráfico 17 se puede observar la prueba de hipótesis, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,792 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre el clima laboral y la atención del personal en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 19

Correlación entre el clima laboral y las instalaciones y ambientes

			Clima Laboral	Instalaciones y ambientes
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Instalaciones y ambientes	N	30	30
		Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 24.

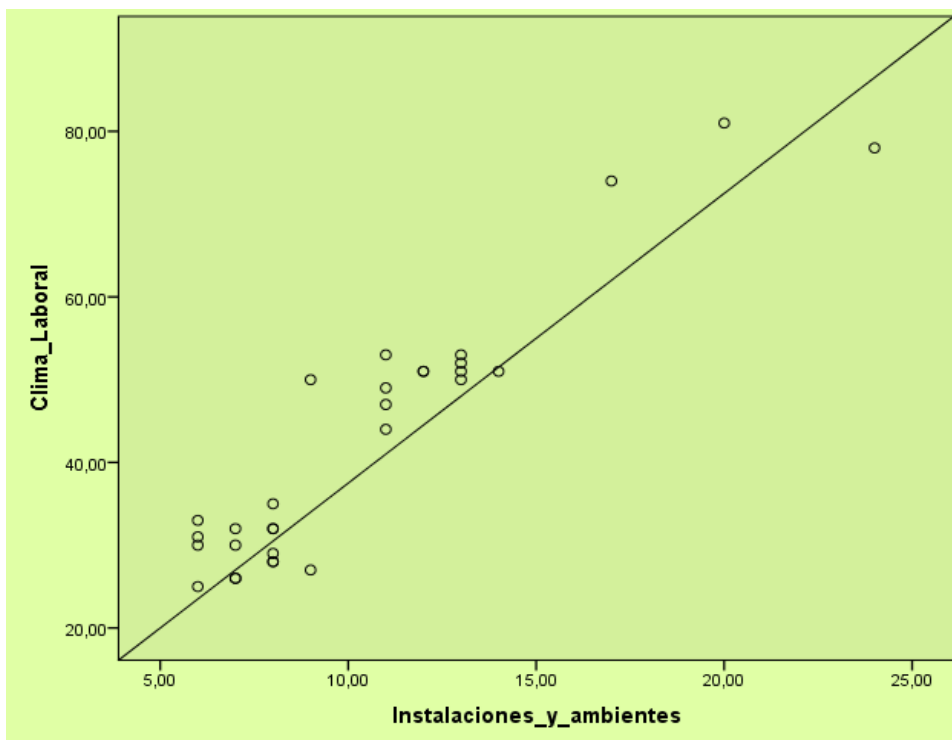


Gráfico N° 18: Correlación entre el clima laboral y las instalaciones y ambientes

Fuente: Datos de la tabla N° 19

En la tabla 19 y gráfico 18 se puede observar la prueba de hipótesis, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,848 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre el clima laboral y las instalaciones y ambientes de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 20

Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio

		Clima Laboral	Calidad de servicio
Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	30	30
	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 24.

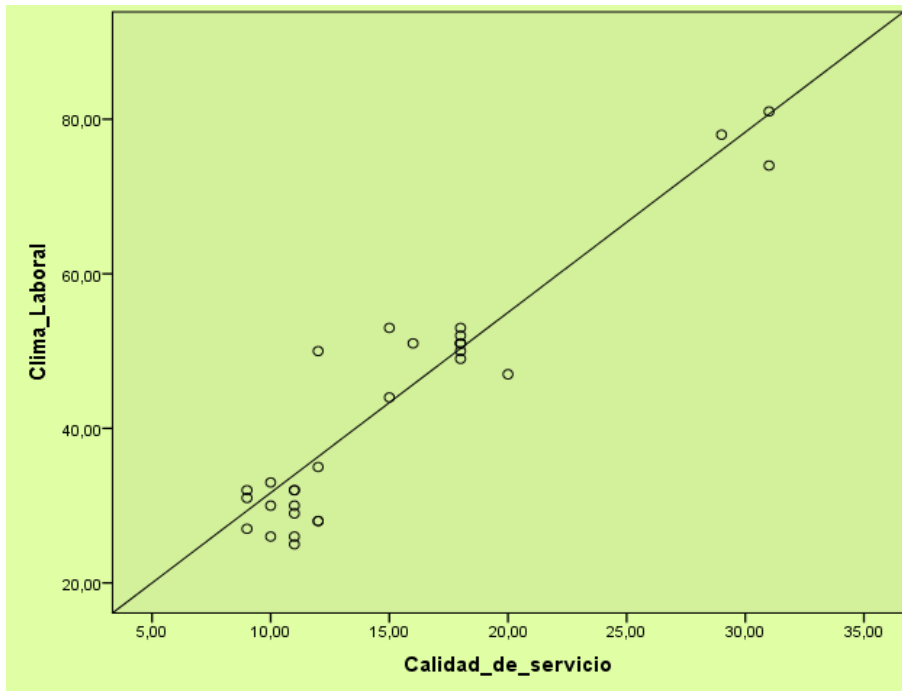


Gráfico N° 19: Correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio

Fuente: Datos de la tabla N° 20

En la tabla 20 y gráfico 19 se puede observar la prueba de hipótesis, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,808 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 21

Correlación entre la cultura organizacional y la atención al cliente

		Cultura organizacional	Atención al cliente
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,865**
		N	,000
	Atención al cliente		30
		Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,865**
		,000	1,000
	N	30	,000
		30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 24.

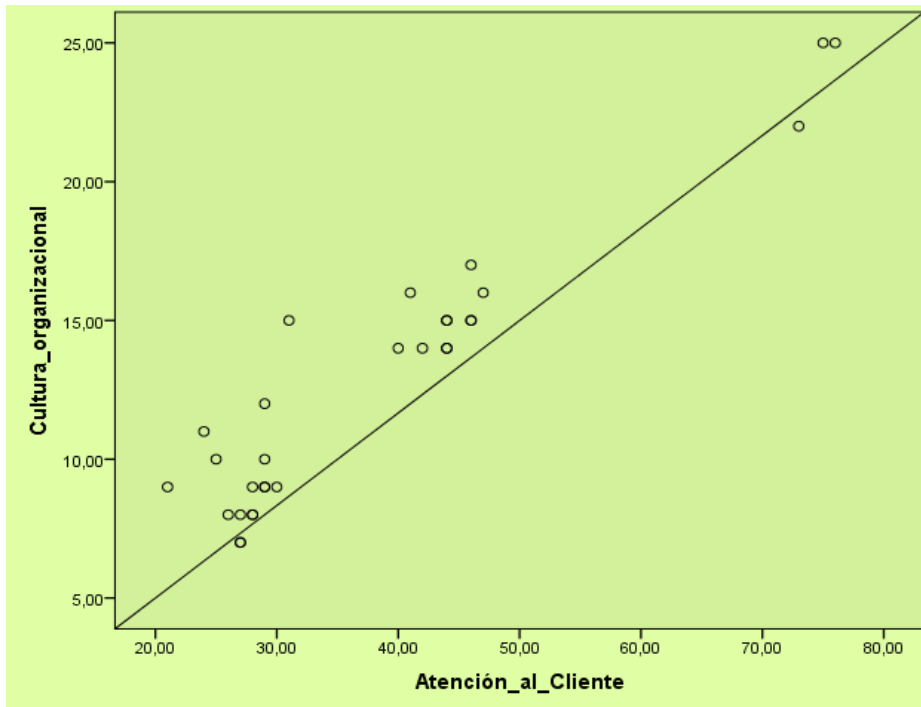


Gráfico N° 20: Correlación entre la cultura organizacional y la atención al cliente

Fuente: Datos de la tabla N° 21

En la tabla 21 y gráfico 20 se puede observar la prueba de hipótesis, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,865 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 22

Correlación entre el ambiente físico y la atención al cliente

		Ambiente físico	Atención al cliente
Rho de Spearman	Ambiente físico	1,000	,813**
	Atención al cliente	,813**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 24.

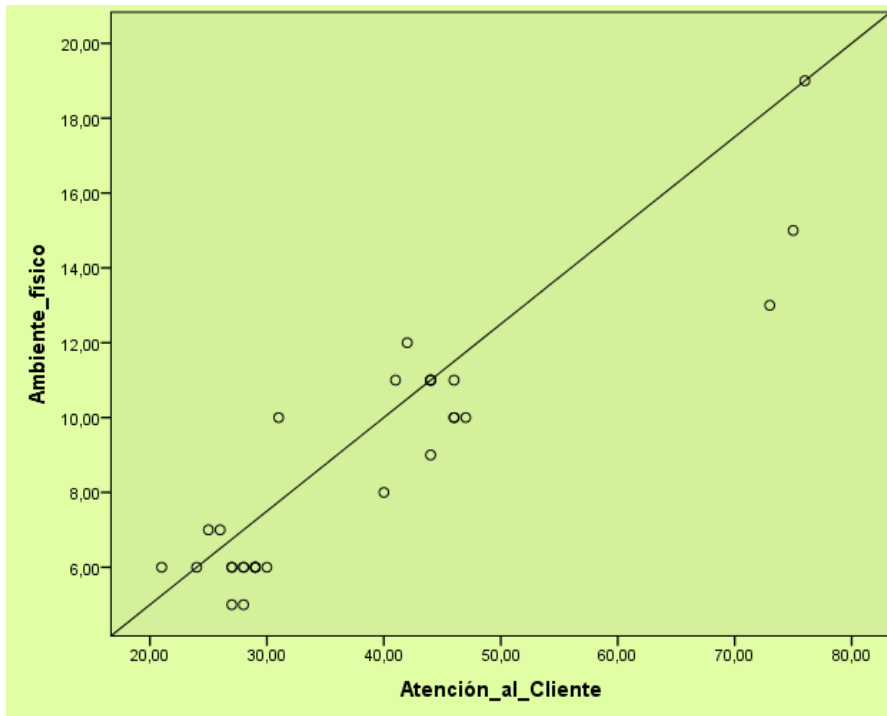


Gráfico N° 21: Correlación entre el ambiente físico y la atención al cliente

Fuente: Datos de la tabla N° 22

En la tabla 22 y gráfico 21 se puede observar la prueba de hipótesis, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,813 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre el ambiente físico y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 23

*Correlación entre las relaciones interpersonales y la atención al cliente*

		Relaciones interpersonales	Atención al cliente
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,820**
		N	,000
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	30
		N	,820**
		,000	1,000
		30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 24.

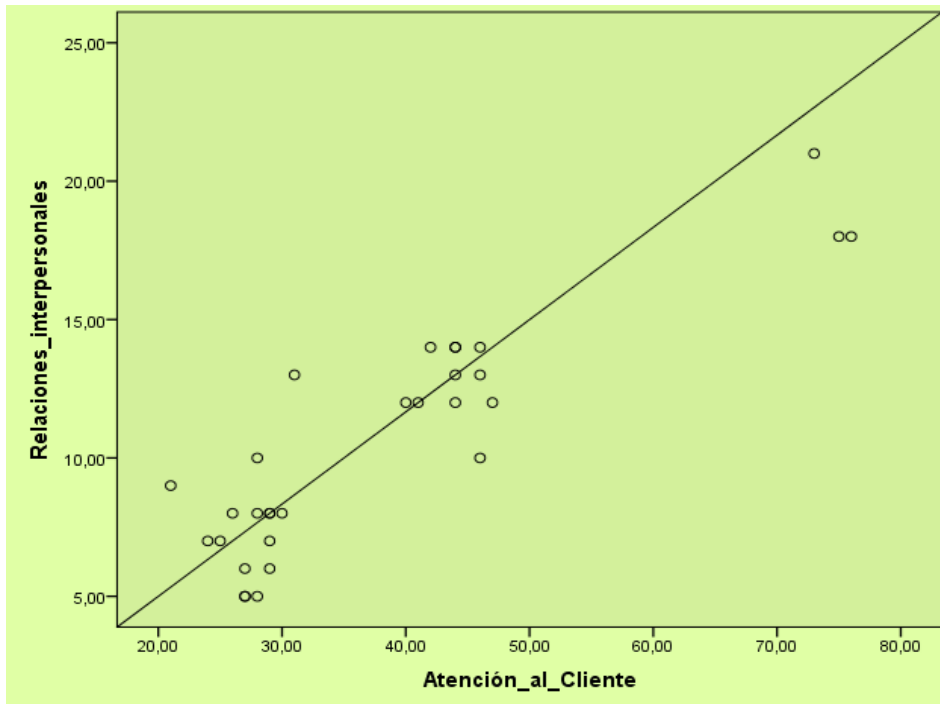


Gráfico N° 22: Correlación entre las relaciones interpersonales y la atención al cliente

Fuente: Datos de la tabla N° 23

En la tabla 23 y gráfico 22 se puede observar la prueba de hipótesis, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,820 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

Tabla N° 24

Correlación entre la motivación y la atención al cliente

		Motivación	Atención al cliente
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
Atención al cliente	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

Fuente: Procesamiento de datos SPSS 24.



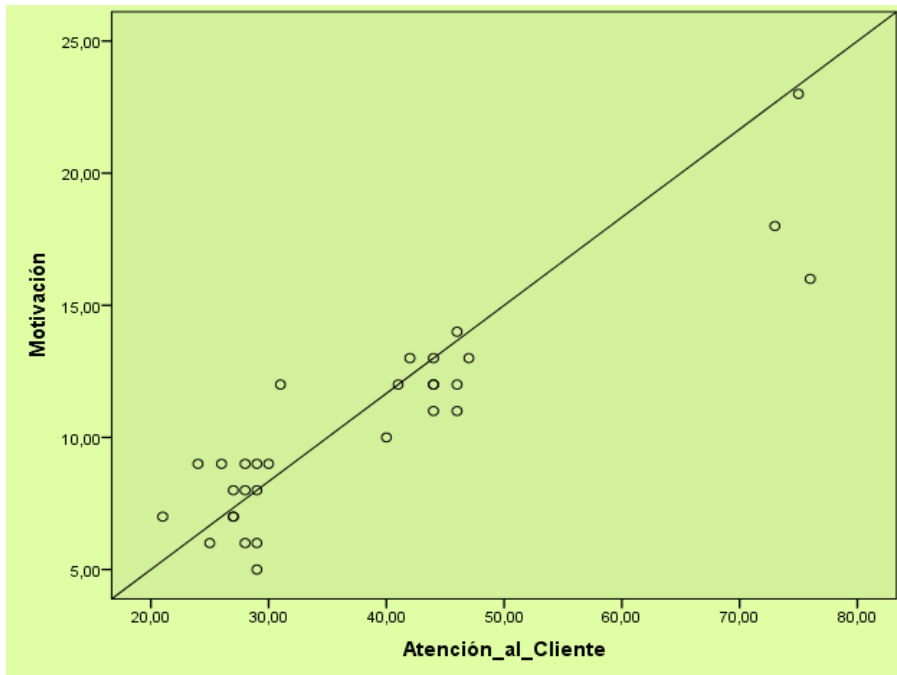


Gráfico N° 23: Correlación entre la motivación y la atención al cliente

Fuente: Datos de la tabla N° 24

En la tabla 24 y gráfico 23 se puede observar la prueba de hipótesis, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,840 la cual es alta de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula, deduciendo de tal forma que, existe una relación significativa entre la motivación y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Después de analizar los resultados obtenidos de las encuestas se determinó que el clima laboral es deficiente, pues las empresas no proporciona una visión clara y precisa, tampoco dan a conocer sus propuestas, por otro lado estos establecimientos no ofrecen una estabilidad laboral a todos sus trabajadores, no disponen de espacio suficiente y adecuado para la realización de las actividades laborales, así mismo el ambiente físico del puesto de trabajo del personal no es adecuado, pues pocas veces tienen acceso a los medios y materiales pertinentes para el desarrollo de sus tareas, no existe confraternidad entre compañeros de trabajo, así mismo no se llevan bien afectando las relaciones laborales, no se valora el aporte que cada colaborador hace y la confianza no predomina en los grupos de trabajo, por ello el personal no se sienten identificado con su centro de labores, no se sienten satisfechos con las funciones que realizan y con el salario que perciben. A su vez Morán (2015), en su estudio determinó que el clima organizacional es favorable, pues los trabajadores están satisfechos con su puesto de trabajo ya que cubre sus necesidades básicas, asimismo las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera favorable, pues las relaciones entre los colaboradores es cordial, hay respeto, comprensión y apoyo mutuo. Al analizar los resultados de cada estudio se determinó que ambas investigaciones no coinciden, pues en la de Moran, el clima laboral es el adecuado, contribuyendo al desempeño eficiente de los colaboradores, todo lo contrario con el estudio realizado, ya que en este el clima ha sido calificado como deficiente por los factores ya mencionados anteriormente, a su vez esto ha generado un bajo rendimiento del personal y ello se ha visto reflejado en la calidad de atención que brindan. Asimismo, las deficiencias encontradas en el clima laboral se contrastan con los resultados de García (2017) pues indica entre sus resultados que la existencia de desfavorable clima organizacional por lo que el conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, son percibidas por los trabajadores y pueden influenciar en su comportamiento y motivación,

con las cuales ellos están en total desacuerdo. Situación se ha observado en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza de la ciudad de Tarapoto. Dicha situación también se puede observar en los resultados de Lozano (2009) pues considera que las empresas hoteleras de la ciudad de Tarapoto muestran un clima organizacional inapropiado, ocasionado muchas veces por el autoritarismo que muestran los gerentes, lo cual cambia la conducta de los trabajadores viéndose reflejada en la atención que ofrecen a los clientes y el comportamiento que tienen ante sus compañeros de trabajo.

Tras la tabulación de los datos recolectado mediante las encuestas se determinó que la atención al cliente es inadecuada, pues el personal no muestra amabilidad con los clientes, ni brinda un servicio rápido, no brindan información oportuna, esencial y precisa, tampoco escuchan los reclamos ni dan solución pertinente, los establecimientos no poseen una ventilación e iluminación adecuada y no encuentran comodidad, además la conexión a internet no es buena pues es lenta para acceder a ella, además el personal del hotel no comprende las necesidades, no son eficientes en las actividades que realizan, sin embargo ambos cuentan con restaurante para que los clientes puedan degustar los platos de la zona, y prestan servicios de bar pero este no satisface las expectativas de los mismos, finalmente el servicio de transporte que brindan no siempre está a disposición del pasajero. Por su parte Cariga (2017), en su estudio determinó que la empresa brinda un servicio bueno, sin embargo, no es excelente, pues la atención que brindan al cliente no es adecuada. Después de analizar ambos estudios se determinó que existe coincidencia pues la atención que brindan no es la correcta, lo cual ha generado descontento e insatisfacción en los clientes.

Por otro lado, se ha logrado determinar que el clima laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente, esto debido que al crearse un ambiente inconforme en el centro de trabajo hace que el personal no muestre profesionalidad en las funciones que desempeña, cumpliendo con sus responsabilidades de mala gana, o sin motivación intrínseca alguna. Dicha problemática ha venido afectando a las relaciones con los clientes pues la atención de los trabajadores es pésima, trayendo consigo gran descontento en los clientes. Ante ello, dichos resultados se pueden contrastar con los de Molina (2011) pues en su investigación evidencia que el clima organizacional y el servicio al cliente, que al no mantener un clima adecuado el personal se desconcentra

desarrollando inconscientemente sus funciones de manera inadecuada, es decir muchas veces no se dan cuenta del daño que le están haciendo a la empresa, sin embargo, ante dicha situación es indispensable aplicar medidas correctivas que contribuyan al desarrollo del personal y la empresa. Asimismo, dichos resultados se contrastan con el de Martín (2010) pues considera que al no existir un positivo clima laboral será imposible ofrecer un servicio de calidad por lo que es importante tener en cuenta herramientas que mejoren el clima, por tanto, esta debe ser una estrategia que en un futuro debe ser aplicada en las empresas hoteleras objeto de estudio.

Finalmente se ha determinado que existe una relación significativa entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012, ello es corroborado por el alto coeficiente de correlación de 0,836, de acuerdo a la escala estandarizada de correlaciones; asimismo se observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor del  $\alpha = 0,05$  se rechaza la hipótesis nula. Ante dicho resultado se pueden contrastar con los de Martín (2010) que en su investigación evidenció la relación entre el clima organizacional y la atención al cliente, esta relación surge a través de las interacciones humanas, como la comunicación entre los empleados, los contactos profesionales, con los proveedores y las negociaciones. Depende de la voluntad de sus creadores, al igual que de las personas que se relacionan para que éste se vuelva favorable o desfavorable, el clima organizacional puede ser una herramienta estratégica, que la atención al cliente en el área de prestación de servicios y la gestión de personas en busca de servicio al cliente. Tras contrastar los resultados se determinó que ambas investigaciones coinciden, ya que en los dos casos las variables se relacionan significativamente, es decir el comportamiento del clima organizacional incide en la atención al cliente, ya que un personal poco contento e insatisfecho lo reflejará en la atención que brinda a los clientes.

Por otro lado se evidencia que el clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012, siendo esta corroborada por un coeficiente de correlación de 0,808 pues en gran medida al crearse un ambiente inadecuado el cliente perciviera una mala atención; en cuanto a ello resultados similares podemos encontrar en la investigación de Sánchez (2013) quien manifiesta que el clima organizacional es utilizada por muchas empresa

como una herramienta para generar un ambiente agradable en la cual el cliente se sienta a gusto y sea excelentemente atendido por el personal quienes mostrarán una actitud integradora.

Por otro lado se ha logrado identificar que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la atención al cliente de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012, siendo esta corroborada por un coeficiente de correlación de 0,865 dado que la cultura define muchas veces el comportamiento del personal frente a los clientes; en cuanto a ello Valdizar (2013) en su investigación manifiesta que el comportamiento y la ideología que tienen los trabajadores muchas veces es plasmado en el trabajo que realizan, es decir la atención se basa en gran medida bajo la cultura que el personal tiene, y la es observada detenidamente por el cliente, quien muchas veces juzga las actitudes adversas a él. Por lo tanto la cultura organizacional es de suma importancia para generar actitudes positivas frente a los procesos de atención.

## CONCLUSIONES:

- Se ha logrado determinar que el clima laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente, determinada está de acuerdo a la prueba de hipótesis la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0,836 y una significancia de 0,000. Puesto que, al crearse un ambiente tenso entre los trabajadores, estos demostrarán un mal comportamiento al relacionarse con los clientes, la cual crea incomodidad en los mismos, quedándose finalmente insatisfechos con el servicio.
- Tras conocer el clima laboral en base a la cultura organizacional en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza de la ciudad de Tarapoto, se determinó que dichas empresas no proporcionan una visión clara y precisa, además los valores no son compartidos y no dan a conocer sus propuestas, así mismo no brindan estabilidad laboral a sus colaboradores, no premian el buen desempeño que estos muestran y no mantienen un estilo de liderazgo democrático.
- Después de analizar el clima laboral en función al ambiente físico se determinó que este se viene desarrollando de manera deficiente, pues ambos hoteles no disponen de espacio suficiente para la ejecución de las actividades laborales, así mismo el personal no tiene acceso a los medios y materiales necesarios para la ejecución de sus tareas, por ende, no se siente cómodos trabajando en dichas instalaciones.
- Después de conocer el clima laboral en base a las relaciones interpersonales se determinó que esta se viene desarrollando de manera deficiente, ya que no hay compañerismo entre el personal, pues no se llevan bien lo que afecta las relaciones laborales, y en parte se debe a la falta de valoración a aporte de cada uno, además la confianza no predomina en los grupos de trabajo de ambas empresas y finalmente no tiene libertad para expresar sus ideas y opiniones.
- Tras realizar un análisis de clima laboral en relación a la motivación se determinó que los trabajadores de las dos empresas hoteleras no se sienten identificados con su centro de trabajo, así mismo no se sienten satisfechos con las funciones que realizan y el salario que perciben, además la empresa pocas veces remunera las horas extras del

personal, por otro lado, las aspiraciones que posee no concuerdan con las políticas del hotel por ende la insatisfacción.

- Una vez que se ha conocido la atención al cliente en relación a la atención del personal se determinó que el personal no brinda buena atención, ya que no es exclusiva, así mismo no son amables con los clientes, tampoco brindan un servicio de manera rápida y eficiente, por su parte la información no se da oportunamente, los trabajadores no escuchan ni toman en cuenta los reclamos, además no dan respuesta dichos inconvenientes.
- Después de evaluar la atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes de los hoteles en estudio se determinó que las empresas no cuentan una ventilación e iluminación necesaria, por lo que los clientes no se sienten cómodos, además la conexión a internet no es buena ya que no pueden acceder fácilmente, y los mobiliarios con el que cuenta cada hotel no se adecuan a los ambientes que poseen.
- Tras conocer la atención al cliente en relación a la calidad de servicio se determinó que el personal no comprende ni capta de manera rápida las necesidades del cliente, así mismo no muestran eficiencia en sus actividades, por otro lado, el servicio de transporte que brindan las empresas no siempre está a disposición del pasajero además posee deficiencias durante el tour lo genera insatisfacción en los clientes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las empresas hoteleras, dar a conocer a todo el personal la visión y misión que posee la misma, así mismo dar a conocer las metas que el hotel tiene.
- Así mismo se recomienda, ofrecer los ambientes adecuado en donde el cliente se sienta como y a gusto, además satisfacer las necesidades del cliente.
- Se recomienda a los hoteles, capacitar a su personal en función a la atención al cliente, y la creación de buenas relaciones interpersonales.
- Se recomienda los directivos de los hoteles, realizar actividades de confraternidad, con la finalidad de motivar al personal, así mismo se recomienda, satisfacer las necesidades del personal.
- Por otro lado, se recomienda entrenar a los trabajadores, de tal manera se mejore su comportamiento, la toma de decisiones y la calidad de servicio a los clientes.
- Así mismo se recomienda, modificar la ventilación e iluminación de los ambientes de los hoteles, con la finalidad que el cliente se sienta cómodo en ellas.
- Se recomienda reformular los procesos de atención al cliente, de tal manera se ofrezca todos los servicios complementarios al hotel.
- Finalmente se recomienda, a los hoteles, realizar actividades en donde todo el personal se relacione, así mismo realizar capacitaciones constantes, en función a mejorar el servicio.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Libros

- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Chiang, M. (2015). *Relaciones Entre el Clima Laboral y La Satisfacción Laboral*. Madrid: Comillas.
- Colunga, C. (2013). *La Calidad en el Servicio al Cliente* (1° ed.). México: Panorama.
- Gan, F. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gosso, F. (2015). *Hipersatisfacción del Cliente* (1° ed.). México: Panorama.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kotler, F. (2013). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson educación.
- Noriega, K. (2016). *Recepción Hotelera y Atención al Cliente*. España: Parainfo.
- Ramírez, M. (2013). *Atención Auxiliar en la Hospitalización del Paciente*. España: MAD S.L.

### Tesis

- Bravo, J. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Contexto Post - Fusión de una Empresa Industrial de Lima*. (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6580/BRAVO\\_CHAUCA\\_JOANA\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6580/BRAVO_CHAUCA_JOANA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cariga, S. (2017). *Calidad de Servicio en los Restaurantes de Huánuco y su Relación con la Satisfacción del Cliente - 2017*. (Tesis de pregrado), Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/353415886/CALIDAD-DE-SERVICIO-EN-LOS-RESTAURANTES-DE-HUANUCO-Y-SU-RELACION-CON-LA-SATISFACCION-DEL-CLIENTE-2017>
- García, B. (2017). *Clima Organizacional. El Caso de Estudio: La Hacienda La Chonita en Cunduacan, Tabasco, México*. (Tesis de pregrado), Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. Obtenido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v5n5-2017/RGN-V5N5-2017-7.pdf>

- Lozada, G. (2013). *Clima Organizacional en los Hoteles de Dos y Tres Estrellas en el Distrito de Tarapoto*. (Titulo de licenciatura), Tarapoto. Obtenido de Biblioteca de la Universidad
- Millan, J. (2017). *Clima Organizaiconal y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa ONCORAD de Chiclayo*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL\\_MillanLobatonJannet\\_MonteroCajusaolMarilyn.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf)
- Murrieta, S. (2015). *Clima Organizacional para el Personal de un Hotel Ubicado en Santa Cruz Río Hondo del Departamento de Zacapa*. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landivar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
- Pelaes, O. (2013). *Relación Entre El Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos*. (Tesis pregrado), Univerisdad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo%282%29.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf)
- Valdizar, F. (2013). *"Cultura de Empresa y Clima Laboral"*. (Tesis de pregrado), Perú. Obtenido de [http://www.academia.edu/14095507/INFLUENCIA\\_DE\\_LA\\_CULTURA\\_ORGANIZACIONAL\\_Y\\_EL\\_CLIMA\\_LABORAL\\_EN\\_LAS\\_ORGANIZACIONES](http://www.academia.edu/14095507/INFLUENCIA_DE_LA_CULTURA_ORGANIZACIONAL_Y_EL_CLIMA_LABORAL_EN_LAS_ORGANIZACIONES)

## **Linkografía**

- Gobierno Regional de San Martín. (2015). *Plan Concertado de Desarrollo Departamental de San Martín*. GORESAM, Moyobamba. Obtenido de [http://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/archivos/2015/documentos/11/23\\_pcdd\\_sanmartin\\_2008\\_2015.pdf](http://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/archivos/2015/documentos/11/23_pcdd_sanmartin_2008_2015.pdf)
- Gonzales, J. (2015). *Impacto de la Satisfacción y Desempeño Laboral en el Cliente Externo*. Cuba. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009a/ysh.htm>
- Hotel Cumbaza. (2016). *Información del Hotel Cumbaza*. Obtenido de <http://www.hotelcumbaza.com.pe/>

- Hotel Río Cumbaza. (2016). *Información del Hotel Río Cumbaza*. Obtenido de <http://www.riocumbazahotel.com/>
- Ministerio De Comercio Exterior y Turismo. (2014). *Plan Estratégico Nacional de Turismo*. MINCETUR, Lima - Perú. Obtenido de [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/PENTUR\\_FINAL\\_octubre.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/PENTUR_FINAL_octubre.pdf)
- Molina, S. (2014). *Influencia del Clima Organizacional en el Servicio al Cliente*. México.
- Pérez, J. (15 de Febrero de 2014). *Teoría del Clima Organizacional de Likert. Administración II: Ingeniería en Transporte*. Obtenido de <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
- Rubio, E. (2012). *Reglas de Oro para un Buen Clima Laboral. El Mundo*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Sánchez, K. (2013). *La influencia del Clima Organizacional en la Atención al Cliente*. Brasil.

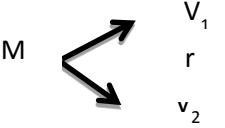
# ANEXOS

### Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

#### TITULO: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS HOTELES CUMBAZA Y RÍO CUMBAZA EN TARAPOTO - SAN MARTÍN - 2012

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	ASPECTOS TEORICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	Clima Organizacional: definiciones, características, impacto, dimensiones del clima laboral. Calidad de atención: calidad, atención al cliente, calidad de atención, dimensiones de calidad de atención. Municipalidad Provincial de San Martín.	CLIMA LABORAL Evaluada por la teoría de Bordas (2016).	Cultura organizacional	Filosofía Institucional	Ordinal	
¿Cuál es la relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?	Determinar la relación existente entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.	Existe una relación significativa entre el clima laboral y la atención al cliente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.				Ambiente Físico		Gestión de personal
								Estilos de liderazgo
					Espacio adecuado			
					Relaciones interpersonales	Disponibilidad de medios y materiales		
						Ambiente tranquilo		
						Pertenencia a grupo de trabajo		
					Motivación	Amistad entre colaboradores		
						Comunicación eficiente y oportuna		
						Identificación institucional		
			Remuneración					
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	El clima laboral en base a la cultura organizacional en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se viene desarrollando de manera deficiente.	ATENCIÓN AL CLIENTE Evaluada por la teoría de Ramírez (2013).	Atención del personal	Satisfacción laboral	Ordinal	
						Atención del personal		Amabilidad del personal
								Rapidez en el servicio
								Facilitar información
					Atención y solución de reclamos.			
					Evaluación de Instalaciones y ambientes	Ventilación e iluminación		
						Seguridad e higiene		
						Mobiliario en los establecimientos		
					Calidad de servicios.	Comodidad en el hotel		
						Comprensión de las necesidades del cliente		
Eficiencia en los servicios								
¿Cómo se encuentra el clima laboral en relación al ambiente físico en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?	Identificar el clima laboral en relación al ambiente físico de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.	El clima laboral en relación al ambiente físico de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se						

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se encuentra el clima laboral en base a las relaciones interpersonales en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?</li> <li>• ¿Cómo se encuentra el clima laboral en relación a la Motivación en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?</li> <li>• ¿Cómo es la atención al cliente en función a la atención del personal en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?</li> <li>• ¿Cómo es la atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes de los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?</li> <li>• ¿Cómo es la atención al cliente en base a la calidad de servicio en los hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto, San Martín en el año 2012?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el clima laboral en función a las relaciones interpersonales en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</li> <li>• Analizar el clima laboral en relación a la motivación en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</li> <li>• Conocer la atención al cliente en relación a la atención del personal en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</li> <li>• Identificar la atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes de los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</li> <li>• Conocer la atención al cliente en relación a la calidad de servicio en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</li> </ul>	<p>viene desarrollando de manera deficiente.</p> <p>El clima laboral en función a las relaciones interpersonales en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se viene desarrollando de manera deficiente.</p> <p>El clima laboral en relación a la motivación en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012 se viene desarrollando de manera deficiente.</p> <p>La atención al cliente en relación a la atención del personal se viene dando de manera inadecuada en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</p> <p>La atención al cliente en relación a las instalaciones y ambientes se viene dando inadecuadamente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</p> <p>La atención al cliente en relación a la calidad de servicio se viene dando inadecuadamente en los Hoteles Cumbaza y Río Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.</p>				<p>Satisfacción de servicios (restaurant, bar, transporte local, tours)</p>	
--	---	--	--	--	--	---	--

		Cumbaza en Tarapoto - San Martín – 2012.					
<b>DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS</b>					
Descriptiva Correlacional	<b>Población</b>	<b>Para la reelección de datos:</b>					
 <p>M</p> <p><math>V_1</math></p> <p>r</p> <p><math>V_2</math></p>	Hoteles del distrito de Tarapoto, Cumbaza y Rfo Cumbaza.	Encuesta					
<b>Tipo de estudio</b>	<b>Muestra</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>					
<b>Básica</b>	30 colaboradores 30 clientes	Cuestionario					

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos



**ESCALA DE OPINIÓN PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL (APLICADO A LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES: CUMBAZA Y RÍO CUMBAZA)**

**Autor:** Erika Patricia Chang Alva

**I. Datos personales**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección domiciliaria \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ N° hijos \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción \_\_\_\_\_ Profesión u ocupación \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

A continuación, tiene una pequeña lista que incluye aspectos relacionados con su clima laboral, sobre su grado de satisfacción.

Por favor marque con una (X) o una (+) el cuadro correspondiente:

**II. Escala de Calificación:**

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



<b>CLIMA LABORAL</b>				
<b>Nº</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de Opinión</b>		
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>
1	¿El hotel proporciona una filosofía institucional clara y precisa, de tal manera sea entendible para todo el personal?			
2	¿La gestión del personal es eficiente en el hotel?			
3	¿Cómo califica usted el liderazgo desarrollado en el hotel?			
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>		<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>
4	¿Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo?			
5	¿Considera que el ambiente físico de su puesto de trabajo es el adecuado?			
6	¿Posee Ud., la accesibilidad a los medios y materiales pertinentes para desarrollar su trabajo?			
7	¿Se siente Ud., a gusto en su ambiente de trabajo?			
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>		<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>
8	¿Se siente usted parte de la familia empresarial del hotel?			
9	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo, creando buenas relaciones laborales?			
10	¿Tiene libertad para expresar sus opiniones e ideas innovadoras?			
<b>MOTIVACIÓN</b>		<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficiente</b>
11	¿Se siente Ud., identificado con el hotel en donde labora?			
12	¿Se siente satisfecho con las funciones y salario que percibe?			
13	¿Sus aspiraciones están en concordancia con las políticas del hotel?			
14	¿Se siente satisfecho laborando en el hotel?			



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Autor:** Erika Patricia Chang Alva

### **I. Datos personales**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Motivo de hospedaje en Hotel: \_\_\_\_\_

A continuación, tiene una pequeña lista que incluye aspectos relacionados con la atención del hotel y sobre su grado de satisfacción.

Por favor marque con una (X) o una (+) el cuadro correspondiente considerando que:

### **II. Escala de Calificación:**

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

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
<b>Nº</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de Opinión</b>		
<b>EVALUACIÓN DE PERSONAL DE ATENCIÓN</b>		<b>Inadecuado</b>	<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>
1	¿Durante la atención el personal ha demostrado amabilidad ante las personas?			
2	¿Considera que el servicio es rápido?			
3	¿El personal de atención ofrece información oportuna y esencial?			
4	¿El personal está presto a escuchar y dar solución a sus reclamos?			
<b>EVALUACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y AMBIENTES</b>		<b>Inadecuado</b>	<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>
5	¿El hotel posee una ventilación e iluminación adecuada?			
6	¿Considera que la seguridad e higiene es esencial en el Hotel?			
7	¿Considera que los mobiliarios son los adecuados para cada ambiente?			
8	¿Encuentra usted comodidad en el hotel?			
<b>EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL</b>		<b>Inadecuado</b>	<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>
9	¿Considera que el personal del hotel comprende todas sus necesidades como cliente?			
10	¿Considera que el personal es eficiente en las actividades y trabajo que desempeña?			
11	¿El hotel le ofrece el servicio de restaurante u otro lugar para degustar platos de la zona?			
12	¿Considera que el hotel ofrece el servicio de bar?			
13	¿Considera que el hotel le ofrece el servicio de transporte, estand este a cualquier momento?			
14	¿El hotel de ofrecer el servicio de tours a los lugares turísticos de la zona?			
15	¿Esta Ud., satisfecho con el servicio percibido por el hotel?			

**¡Muchas Gracias por su amable respuesta! .... ¡Gracias por visitar Tarapoto!**

**Anexo N° 03:**  
**Consentimiento Informado**

**Anexo N° 04:**  
**Validación del Instrumento – Juicio de Expertos**

**Anexo N° 05:**  
**Autorización de la Institución/Empresa.**

**Anexo N° 06: Procesamiento de datos**

<b>Clima Laboral - Hotel Cumbaza</b>																				
Sujeto	Ítems																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
4	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
5	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
6	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
7	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
8	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
9	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
10	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
11	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
12	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
13	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
14	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
15	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2

<b>Clima Laboral - Rio Cumbaza</b>																				
Sujeto	Ítems																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
4	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
6	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	5	3
7	4	3	5	5	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4
8	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
9	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
10	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
11	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
12	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
13	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
14	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
15	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2

## Atención al Cliente - Hotel Cumbaza

Sujeto	Ítems																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2
4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
5	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
6	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
7	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
8	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
9	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2
10	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
11	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
12	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
13	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
14	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
15	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	1	2	3	3	3	2

## Atención al Cliente - Rio Cumbaza

Sujeto	Ítems																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2
2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
5	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
6	3	3	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4
7	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5
8	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
9	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
10	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
11	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
12	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
13	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1
15	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1



**Anexo N° 07:**  
**Declaración Jurada**