



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS
COLABORADORES DEL SERVICIO A BORDO DE LA EMPRESA INCARAIL
S.A., CUSCO-2022**

Línea de Investigación: Gestión De Calidad en los Servicios Turísticos

Presentado por:

Bach.: Jeison Brajean Loaiza Apaza

Codigo Orcid: 0009-0009-2216-4800

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Turismo**

Asesor: Mgt. Ronal Raúl Flórez Diaz

Codigo Orcid: 0000-0002-5743-1384

Cusco-Perú

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	JEISON BRAJEAN LOAIZA APAZA
Número de documento de identidad	47316640
Código Orcid	0009-0009-2216-4800
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	RONAL RAUL FLOREZ DIAZ
Número de documento de identidad	23991729
Código Orcid	0000-0002-5743-1384
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Mgt. Jacqueline NUÑEZ DEL PRADO ALENCASTRE
Número de documento de identidad	23818643
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Mgt. Karen CORNEJO CONZA
Número de documento de identidad	23943765
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Mgt. Marco Fernando CARPIO SANCHEZ
Número de documento de identidad	23926542
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mgt. Anahi NAJAR OBANDO
Número de documento de identidad	23860286
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Gestión de calidad en los servicios turísticos



CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO A BORDO DE LA EMPRESA INCARAIL S.A., CUSCO-2022

por Jeison Brajean Loaiza Apaza

Fecha de entrega: 22-ago-2023 10:53a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2149489206

Nombre del archivo: tesis_Jeison_turismo_UAC10.8.23.docx (1.03M)

Total de palabras: 26368

Total de caracteres: 145038

Dr. Ronal Raul Florez Diaz



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS
COLABORADORES DEL SERVICIO A BORDO DE LA EMPRESA INCARAIL
S.A., CUSCO-2022**

Línea de Investigación: Gestión de Calidad en los Servicios Turísticos

Presentado por:

Bach.: Jeison Brajean Loaiza Apaza

Codigo Orcid: 0009-0009-2216-4800

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Turismo**

Asesor: Mgt. Ronal Raúl Flórez Diaz

Codigo Orcid: 0000-0002-5743-1384

Cusco-Perú

2023

Dr. Ronal Raul Florez Diaz



CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO A BORDO DE LA EMPRESA INCARAIL S.A., CUSCO-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

8%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unas.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uaustral.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

edoc.pub

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Dr. Ronal Raul Florez Diaz



II. DATOS DE DEPÓSITO Y PUBLICACIÓN

Autorización. Con la suscripción del presente autorizo, en forma expresa y sin derecho a ninguna contraprestación, el depósito del trabajo referido, en el Repositorio Institucional de la Universidad Andina del Cusco, para ponerla a disposición del público en formato digital, teniendo en cuenta que la diagramación y detalles editoriales serán determinados por la universidad.

Declaración. Declaro que el trabajo es de mi autoría, siendo responsable de los contenidos, opiniones, referencias bibliográficas y/o uso de imágenes de conformidad con el D.L. 822 sobre derechos del autor. Asimismo, declaro que el archivo en PDF o WORD que estoy entregando a la UAC, como parte del proceso de obtención del título profesional es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Tipos de acceso:

Marque con una X: Autorizo la publicación completa: **Sí (X)** **No ()**

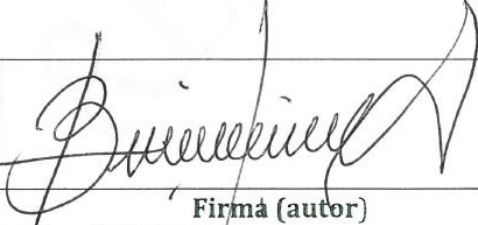
Si = abierto (Es público y será posible consultar el texto completo, se podrá visualizar, descargar e imprimir)

No = acceso (Restringido solo se publicará el resumen y registro del metadato con información básica)

IMPORTANTE: Si ha marcado la opción **NO**, deberá sustentar de forma escrita los motivos de su decisión, caso contrario se procederá a la publicación en acceso abierto.

(Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD, Artículo 8, numeral 8.2 ...la documentación que dé cuenta del correcto desarrollo del trabajo y transparente las justificaciones del tipo de acceso elegido por autor)

Licencia Creative Commons CC-BY-NC-ND: Utilice y comparta la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.

	
Firma (autor)	Firma (autor)

Cusco, 22 de AGOSTO 2023



PRESENTACIÓN

Señor decano de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

En el cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos vigente resolución N° 220- CU-2019-UAC 20 de la Escuela Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, para optar al título profesional de Licenciado en Turismo pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Clima laboral y calidad de servicios turísticos de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A., Cusco-2022”, con el objeto de optar el título profesional de Licenciados en Administración.

Bach. Jeison Brajean Loaiza Apaza



AGRADECIMIENTO

A la universidad andina del cusco, por haberme formado en sus aulas universitarias en el difícil propósito de hacer de mí, un buen ser humano.

A toda mi familia por ser parte de esta hermosa etapa de mi vida, por el apoyo invaluable que me dieron para hacer posible esta investigación

A la escuela profesional de turismo y a todos los docentes de la escuela profesional de turismo, por ser guía en todo mí proceso académico.

A mi asesor Dr. Ronald Flores por toda su enseñanza y paciencia que tuvo, siempre habrá una deuda de gratitud.

Bach. Jeison Brajean Loaiza Apaza



DEDICATORIA

Todo este trabajo de tesis de la universidad está dedicada a mis padres Elizabeth y Rahpael, por la formación de buenos sentimientos, valores y principios lo cual fueron esenciales para mi vida, fueron mi soporte durante toda mi vida universitaria y darme toda esa confianza y ese amor , también a mis dos hermano Katherine y Sebastián ya que ellos fueron mi motivación para poder seguir con la investigación y así mismo, ellos que me impulsan a seguir adelante día a día. Finamente a toda mi familia, ya que ellos fueron el apoyo del desarrollo de esta invitación.

Bach. Jeison Brajean Loaiza Apaza



ÍNDICES

PRESENTACIÓN.....	xx
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
ÍNDICES	xii
ÍNDICES DE TABLAS.....	xviii
ÍNDICES DE FIGURAS	xx
RESUMEN	xxi
ABSTRACT	xxii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Relevancia social.....	5
1.4.2. Implicancias prácticas	5
1.4.3. Valor teórico	5
1.4.4. Utilidad metodológica.....	6



1.5. Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1. Delimitación temporal.....	6
1.5.2. Delimitación espacial.....	6
1.5.3. Delimitación conceptual.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Clima laboral.....	12
2.2.1.1. Antecedentes históricos del clima laboral.....	12
2.2.1.2. Importancia del clima laboral.....	14
2.2.1.3. Medición del Clima laboral.....	15
2.2.1.4. Tipos de clima laboral.....	16
2.2.1.5. Dimensiones del clima laboral.....	17
2.2.2. Calidad de servicio turístico.....	21
2.2.2.1. Servicio.....	22
2.2.2.2. Características del servicio.....	22
2.2.2.3. Principios de la calidad de los servicios.....	22
2.2.2.4. Acciones que permiten incrementar la calidad del servicio.....	23



2.2.2.5.	Importancia de la calidad de servicio	23
2.2.2.6.	Modelo Servqual	23
2.2.2.7.	Dimensiones de la calidad de servicio turístico	24
2.2.3.	Inca Rail	28
2.2.3.1.	Descripción de la empresa	28
2.2.3.2.	Directorio	29
2.2.3.3.	Organigrama de la compañía	29
2.2.3.4.	Ubicación y alcance del mercado o servicio	30
2.2.3.5.	Contratación	30
2.2.3.6.	Cargos	30
2.2.3.7.	Funciones	31
2.2.3.8.	Beneficios	31
2.2.3.9.	Funciones de los trabajadores de servicio abordo	31
2.2.3.10.	Obligaciones de los trabajadores de servicio abordo.....	33
2.2.3.11.	Horarios de salida de trenes horario de tripulación	33
2.3.	Hipótesis	34
2.3.1.	Hipótesis general.....	34
2.3.2.	Hipótesis específica.....	34
2.4.	Variable	35
2.4.1.	Identificación de variables	35
2.4.2.	Operacionalización de variables	36



2.5. Definición de términos.....	38
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	48
3.1. Alcance del estudio	48
3.2. Diseño de la investigación	48
3.3. Población	48
3.4. Muestra	48
3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	48
3.5.1. Técnica.....	48
3.5.2. Instrumento	49
3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	49
3.7. Plan de análisis de datos.....	49
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	50
4.1.1. Presentación del instrumento	50
4.1.2. Fiabilidad del instrumento	51
4.2. Clima laboral.....	52
4.2.1. Resultados de las dimensiones del clima laboral	52
4.2.2. Resultados de la variable clima laboral.....	61
4.3. Calidad del servicio turístico.....	63
4.3.1. Resultados de las dimensiones del servicio turístico	63
4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio turístico	68



4.4. Pruebas de hipótesis	69
4.4.1. Resultado para la relación entre el clima laboral y calidad de servicio turístico ..	70
4.4.2. Resultado para la relación entre la autonomía y calidad de servicio turístico	71
4.4.3. Resultado para la relación entre la cooperación-apoyo y calidad de servicio turístico	72
4.4.4. Resultado para la relación entre el reconocimiento y calidad de servicio turístico ..	72
4.4.5. Resultado para la relación entre la organización-estructura y calidad de servicio turístico.....	73
4.4.6. Resultado para la relación entre la innovación y calidad de servicio turístico	74
4.4.7. Resultado para la relación entre la transparencia-equidad y calidad de servicio turístico.....	75
4.4.8. Resultado para la relación entre la motivación y calidad de servicio turístico	76
4.4.9. Resultado para la relación entre el liderazgo y calidad de servicio turístico	77
CAPITULO V: DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	78
5.1. Descripción de hallazgos más relevantes	78
5.2. Limitaciones.....	79
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	79
5.4. Implicancias del estudio	83
5.5. Propuesta	83
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	90



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXO	99
A. Matriz de consistencia.....	100
B. Matriz de instrumento para la recolección de datos.....	102
C. Instrumento	110
D. Resultado de ítems	114



ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 <i>Directorio de la Compañía periodo 06/2020-06/2022</i>	29
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i>	36
Tabla 3 <i>Distribución de los ítems</i>	50
Tabla 4 <i>Descripción de baremación</i>	51
Tabla 5 <i>Fiabilidad del instrumento</i>	51
Tabla 6 <i>Autonomía</i>	52
Tabla 7 <i>Cooperación y apoyo</i>	53
Tabla 8 <i>Reconocimiento</i>	54
Tabla 9 <i>Organización y estructura</i>	56
Tabla 10 <i>Innovación</i>	57
Tabla 11 <i>Transparencia y equidad</i>	58
Tabla 12 <i>Motivación</i>	59
Tabla 13 <i>Liderazgo</i>	60
Tabla 14 <i>Clima laboral</i>	61
Tabla 15 <i>Confiabilidad</i>	63
Tabla 16 <i>Respuesta rápida</i>	64
Tabla 17 <i>Seguridad</i>	65
Tabla 18 <i>Empatía</i>	66
Tabla 19 <i>Tangibles</i>	67
Tabla 20 <i>Calidad de servicio turístico</i>	68
Tabla 21 <i>Relación del Clima laboral y calidad de servicio turístico</i>	70
Tabla 22 <i>Relación de la autonomía y calidad de servicio turístico</i>	71
Tabla 23 <i>Relación de la cooperación-apoyo y calidad de servicio turístico</i>	72
Tabla 24 <i>Relación del reconocimiento y calidad de servicio turístico</i>	73



Tabla 25 <i>Relación de la organización-estructura y calidad de servicio turístico</i>	74
Tabla 26 <i>Relación de la innovación y calidad de servicio turístico</i>	74
Tabla 27 <i>Relación de la transparencia-equidad y calidad de servicio turístico</i>	75
Tabla 28 <i>Relación de la motivación y calidad de servicio turístico</i>	76
Tabla 29 <i>Relación del liderazgo y calidad de servicio turístico</i>	77
Tabla 23 <i>Matriz de consistencia</i>	100



ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 <i>Ubicación de la empresa Inca Rail S.A.</i>	6
Figura 2 <i>Variables de clima laboral</i>	13
Figura 3 <i>Fases para estudiar el clima laboral</i>	15
Figura 4 <i>Dimensiones del clima laboral</i>	18
Figura 5 <i>Modelo Servqual</i>	25
Figura 6 <i>Organigrama de la compañía Inca Rail S.A.C.</i>	29
Figura 7 <i>Autonomía</i>	52
Figura 8 <i>Cooperación y apoyo</i>	53
Figura 9 <i>Reconocimiento</i>	55
Figura 10 <i>Organización y estructura</i>	56
Figura 11 <i>Innovación</i>	57
Figura 12 <i>Transparencia y equidad</i>	58
Figura 13 <i>Motivación</i>	59
Figura 14 <i>Liderazgo</i>	60
Figura 15 <i>Clima laboral</i>	62
Figura 16 <i>Confiabilidad</i>	63
Figura 17 <i>Respuesta rápida</i>	64
Figura 18 <i>Seguridad</i>	65
Figura 19 <i>Empatía</i>	66
Figura 20 <i>Tangible</i>	67
Figura 21 <i>Calidad de servicio turístico</i>	69



RESUMEN

Como objetivo en la investigación es sobre determinar de qué manera el clima laboral influye en la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022, donde se utilizó una metodología de acuerdo al alcance, siendo correlacional de diseño no experimental, donde 40 trabajadores corresponde a la muestra y población de la investigación, aplicando como técnica la encuesta, y de instrumento un cuestionario, una vez aplicado el instrumento se procedió a realizar el procesamiento mediante el SPSS V24 donde se obtuvieron tablas y figuras. Teniendo como conclusión el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio a bordo evidenciando en la prueba de chi- cuadrado siendo de $p = 0.000 < 0.05$ así como se logró determinar con el grado de correlación de Pearson siendo 0.899, donde el 70.3% de los colaboradores consideran que casi nunca se desarrolla un clima laboral adecuado afectando a la calidad de servicio turístico donde el 70.3% consideran que casi nunca se desarrolla de manera adecuada.

Palabras clave: Clima laboral, calidad de servicio turístico, servicio a bordo



ABSTRACT

The objective of the research is to determine how the work environment influences the quality of the tourist service of the service collaborators on board the company INCARAIL S.A, Cusco - 2022, where a methodology was used according to the scope, being correlational. of non-experimental design, where 40 workers correspond to the sample and research population, applying the survey as a technique, and a questionnaire as an instrument, once the instrument was applied, the processing was carried out using SPSS V24 where tables and data were obtained. figures. Having as a conclusion, the work environment is related to the quality of service on board, evidencing in the chi-square test being $p = 0.000 < 0.05$, as well as it was possible to determine with the degree of Pearson's correlation being 0.899, where 70.3% of The collaborators consider that an adequate working environment is almost never developed, affecting the quality of the tourist service where 70.3% consider that it is almost never adequately developed.

Keywords: Organizational climate, quality of tourist service, service on board



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El desarrollo del clima laboral en las empresas turísticas ha permitido que el servicio de calidad brindado a los turistas pueda ser desarrollada de manera adecuada. Los países han implementado estrategias que potencializa la calidad en el turístico sea adecuada; en Málaga y España las empresas turísticas mostraron su presencia con la calidad de servicio debido al compromiso de los trabajadores y el buen clima laboral. (Europa Press, 2022)

De acuerdo al Plan de Calidad Turística del Perú-Cultur 2017-2025 hace mención sobre la importancia de la calidad de servicio turístico con la aplicación de buenas prácticas a través de capacitaciones, evaluación técnica reconocimiento y entre otras. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017)

En la empresa INCARAIL S.A. los colaboradores que se encuentran realizando las actividades de servicio a bordo han recibido capacitaciones por parte de la organización de acuerdo a la atención de clientes de diferentes procedencias, pero se ha visto inconvenientes en el clima laboral afectando la calidad de servicio.

El clima laboral en INCARAIL S.A. de la ciudad del Cusco, en el servicio de servicio a bordo, presenta varias dificultades, entre las cuales se destacan conflictos entre compañeros debido a la falta de cooperación y apoyo mutuo. Asimismo, se han identificado deficiencias en la organización, ya que algunos colaboradores operativos están desempeñando funciones que no les corresponden, lo que genera una duplicidad de responsabilidades. Además, se ha observado una escasa capacidad innovadora para mejorar los procesos. Aunque los colaboradores se esfuerzan por brindar un servicio de calidad, rara vez reciben reconocimiento por parte de los jefes, lo que afecta su motivación. También se ha constatado que los jefes



tienen una escasa presencia y contacto con los colaboradores, lo que dificulta que sean considerados líderes por estos últimos.

En cuanto a la calidad del servicio, se ha evidenciado una falta de confianza entre los compañeros para trabajar en equipo, así como una falta de preocupación de la empresa ante los accidentes laborales. Esto muestra una falta de empatía y sensibilidad hacia los colaboradores. Además, las instalaciones actuales no permiten que los colaboradores realicen eficientemente su trabajo.

Todo esto ha generado una deficiencia en la calidad del servicio a bordo, lo que afecta la confiabilidad de INCARAIL S.A. Muchos colaboradores no cumplen con sus actividades, no resuelven eficazmente los problemas y no se esfuerzan por brindar un servicio adecuado. Además, los colaboradores tardan en atender las solicitudes de los pasajeros y no todos están dispuestos a brindarles ayuda. Durante el viaje, cuando los pasajeros preguntan acerca de centros arqueológicos u otros lugares en el recorrido, el personal a bordo suele tener dificultades para responder, aduciendo desconocimiento del idioma y consultando a compañeros que no ofrecen mucha ayuda, lo que demuestra una falta de trabajo en equipo. Si bien muchos colaboradores están capacitados en atención al servicio, algunos desconocen los protocolos que deben seguir y no son amables al enfrentar problemas o situaciones negativas, entrando en crisis y mostrando nerviosismo.

Como consecuencia de estos problemas, es probable que INCARAIL S.A. experimente una alta abandono laboral y renuncias aceleradas, ya que no se están solucionando las preocupaciones manifestadas por los colaboradores. Esto afectará la eficacia del servicio e incrementará las quejas de los turistas, quienes esperan un nivel de servicio acorde a las exigencias del mercado turístico. En consecuencia, la empresa INCARAIL S.A. podría ser



considerada poco atractiva en términos de promoción laboral y retención de nuevos talentos, lo que podría resultar en una crisis económica y social.

Para solucionar este problema, se recomienda que la empresa involucre a los colaboradores o a sus representantes en la toma de decisiones a través de talleres para el desarrollo de habilidades laborales. Es importante desarrollar vínculos y fomentar la realización efectiva de las actividades, creando un ambiente de confianza donde los colaboradores se sientan escuchados. También se deben considerar las horas de trabajo y reconocer el desempeño y la productividad laboral mediante una remuneración justa, lo que incrementará la motivación para el cumplimiento de las actividades

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?



- ¿Qué relación existe entre la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?
- ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Determinar la relación de la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Determinar la relación del reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Determinar la relación de la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Determinar la relación de la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Determinar la relación de la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022



- Determinar la relación de la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Determinar la relación del liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El estudio cuenta como característica de relevancia social debido a que la información que se consiga permite resolver la situación de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, ya que, la institución será favorecida para mejorar estándares de calidad que generarán comodidad y satisfacción en los empleados, el cual permitirá que la organización se encuentre mejor organizada y que lo colaboradores estén motivados, así mismo servirá como referente para la solución de otras situaciones similares.

1.4.2. Implicancias prácticas

La presente investigación cuenta con implicancias prácticas tomado en cuenta que los resultados obtenidos permitirán desarrollar un clima laboral favoreciendo a los colaboradores y a la calidad del servicio turístico en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.

1.4.3. Valor teórico

La presente investigación cuenta con valor teórico por lo que permite profundizar las teorías en relación al clima laboral como la teoría de dos factores de Herzberg y otra teoría para la calidad de servicio turístico como el modelo Servqual, mediante el análisis del contexto local.



1.4.4. Utilidad metodológica

Al desarrollar la investigación se considera tomar en cuenta la utilidad metodológica, por lo que los procesos metodológicos son cumplidos y tomados en cuenta para identificar el tipo de estudio. Asimismo, se diseñó un instrumento que efectuará las mediciones de la variable, dimensiones e indicadores que servirá para investigaciones similares.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

Durante el trabajo se consideró a los acontecimientos suscitados en la empresa INCARAIL S.A. durante el año 2022.

1.5.2. Delimitación espacial

El trabajo de investigación tuvo lugar en la empresa INCARAIL S.A. especialmente en el área de servicio a bordo.

Figura 1

Ubicación de la empresa Inca Rail S.A.



Fuente: Google Map

1.5.3. Delimitación conceptual

Como delimitación conceptual el trabajo de investigación tomo en cuenta bajo los parámetros conceptuales del clima laboral y la calidad de servicio turístico.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cordoví et al. (2020) en su artículo “Clima organizacional en una instalación turística de jardines del Rey”. Los autores arribaron a las siguientes conclusiones:

- Los resultados obtenidos pudieron demostrar las diversas acciones que involucraran a los directivos del área, así como de los trabajadores, permitiendo mejorar el clima organizacional con el fin de desarrollar la eficiencia en los servicios prestados.
- Los resultados obtenidos permitieron analizar la psicología desde la organización, por lo que la propuesta desarrollada tuvo como resultado mejorar la gestión de servicio, desarrollando la retroalimentación y sistematización.

Su importancia en el presente estudio radica en que brinda luces sobre un plan de acción para mejorar los servicios turísticos en los departamentos A y B del hotel Iberostar Daiquirí partiendo de la estructura de la organización; además de procesos gerenciales del recurso humano y el comportamiento del personal. En el plan de acción se incluye estilos de comunicación, la designación de tareas, la planificación de funciones y las retroalimentaciones constantes de directivos con la participación integral de su personal.

Contreras (2020) en su artículo “La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia”. Arribó a las siguientes conclusiones:

- De toda la revisión bibliográfica, el 40% de investigaciones abordaron la medición de la calidad de prestaciones turísticas en base a sus propias mediciones, centradas a su vez en Colombia y Boyacá; el 15% de las mediciones se basaron en la escala SERVQUAL y, el 7% recurrieron a la medición SERPERF.



- Sobre los enfoques de medición, se distinguió el nórdico y, el americano. Con referencia al primero, proporciona un margen amplio acerca de la definición de calidad, pero no la operacionalización para su medición; sobre el segundo, proporciona tanto un método de medición como es el SERVQUAL, así como un modelo conceptual.
- A partir de la medición de la calidad de servicios a nivel de destinos, pudo identificar dimensiones tradicionales acerca de la calidad de servicio; pero también notó la inclusión de nuevos aspectos en investigaciones recientes como son la hospitalidad, el alojamiento, limpieza e higiene, las atracciones, comodidades, accesibilidad, bares, patrimonio y cultura, servicios auxiliares y, las experiencias del turismo.

Su importancia en la investigación radica en que proporciona un resumen acerca de las investigaciones que trataron la definición conceptual y medición de la calidad de servicio, más orientado en los destinos. Resaltó los métodos más comunes como son el SERVQUAL y SERPERF, sus diferencias; pero también destacó la incorporación de nuevas dimensiones en la medición de la calidad que se concentran en los servicios vinculados al turismo, la hospitalidad, la seguridad, patrimonio y cultura; entre otros.

Izquierdo, Barco y Charrupi (2017) en la investigación de “Diagnostico del clima organizacional en los Hoteles H&M, palmira (Valle), 2017”; teniendo como conclusiones:

- Los trabajadores se sienten satisfechos debido a la remuneración que perciben por lo que se desempeñan adecuadamente y permiten cumplir con las metas organizaciones.
- El gerente general demuestra su empatía y comprensión con los trabajadores, por lo que no se sienten avergonzados con los comentarios de los trabajadores.
- El ambiente físico que rodea a los trabajadores cuenta con las comodidades para el desarrollo de sus funciones.



- Los trabajadores no encuentran algún obstáculo sobre el entorno físico, así como la información compartida es adecuada.

El aporte de la investigación se encuentra en que no solo vincula el clima laboral con los servicios turísticos sino también con el desempeño del personal y la cadena productiva en los Hoteles H&M; por otra parte, menciona el rol de un clima organizacional en la expansión o crecimiento del conjunto de hoteles resaltando sus principales atributos personales; de orden laboral, como atributos organizacionales, referido a la organización, designación de tareas y estilos de dirección.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Loyola y Hernández (2019) en su tesis “Clima laboral y la calidad del servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2018”. La investigación tuvo las siguientes conclusiones:

- El clima laboral se relaciona con la calidad de servicio en las agencias de viaje de Tarapoto, presentando una correlación de 0.37 siendo de nivel bajo, por lo que los trabajadores en un ambiente adecuado no suelen afectar tanto en la calidad de servicio.
- El clima laboral de manera individual se relaciona con la calidad de servicio siendo de 0.312 por lo que presenta una relación baja.
- El clima laboral de acuerdo al nivel interpersonal se relaciona con la calidad de servicio de manera baja contando con un resultado de 0.29.
- El clima desde el punto de vista de la organización cuenta con una relación baja con la calidad de servicio siendo de 0.292.

El aporte del antecedente en la presente investigación se encuentra en que brinda resultados acorde con las teorías que indican la relación o importancia del clima laboral en la calidad de los servicios turísticos; en su investigación enfocada en las agencias de viajes del



distrito de Tarapoto, Loyola y Hernández destacaron los atributos personales y organizacionales como variables que se relacionan positivamente con la calidad de servicio; en sus aspectos más pequeños resalto el papel de las recompensas y motivaciones, como la organización de funciones.

Yaipen (2018) en su tesis “Clima laboral y calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel-Breña-2018”. Brindo las conclusiones:

- El clima laboral presenta una relación baja con la calidad de servicio en las agencias de viaje, por lo que los trabajadores no desarrollan sus funciones, así mismo se encuentran desmotivados y el ambiente laboral presenta deficiencias siendo de correlación de 0.396.
- la motivación laboral y la calidad de servicio no presentan una correlación alguna, por lo que las faltas de entusiasmo no provocan una mala calidad en la atención.
- La recompensa con la calidad de servicio tiene una relación de 0.341, debido a que las recompensas recibidas por los trabajadores no suelen afectar a la calidad del servicio.

El aporte del antecedente en la investigación resulta en la correlación débil pero significativa entre clima laboral y la calidad de servicio en la agencia Karina Travel-Breña; es decir, se cuenta con un patrón de comportamiento que respalde el estudio en la empresa INCARAIL S.A Otro punto importante esta en el hecho de la importancia de la motivación en el personal, en la cual su constante estímulo permite ofrecer servicios de calidad, incrementos de la productividad y mejor clima organizacional.

2.1.3. Antecedentes locales

Sánchez (2019) en su tesis “La satisfacción laboral y su relación con el servicio de calidad de Belmond para sus trenes Perurail Vistadome en la ruta: San Pedro-Machupicchu, año 2019”. Llegó a las siguientes conclusiones:



- La satisfacción intrínseca laboral presenta una relación baja con la calidad de servicio siendo de 0.358; debido a que la satisfacción no presenta una influencia significativa con la calidad de servicio durante el trayecto.
- Por lo que la satisfacción laboral presenta una relación regular con el servicio de atención brindado a los pasajeros de servicio a bordo siendo de 0.436.

El aporte del antecedente en la presente investigación se encuentra en que estudió la calidad de servicio en los trenes turísticos de Belmond y Perurail, contando de esta manera con un diagnóstico sobre el comportamiento de la variable en los aspectos seguridad, tangibilidad, seguridad y empatía; es decir, para Sánchez (2019) más del 80% de encuestados señalaron un compromiso e interés en las necesidades, el 78% afirmó que la compañía brinda seguridad. Por otro lado, Sánchez brindó una propuesta de acción enfocados en la gestión de organización y la capacitación del personal para mejorar la calidad del servicio, información importante para la redacción de recomendaciones.

Soto y Challco (2017) en su tesis “Calidad de servicios turísticos en la agencia de viajes Limatours Cusco”. Obtuvo las siguientes conclusiones:

- La calidad de atención de los turistas en la agencia estudiada no suele cumplir con las expectativas de los clientes evidenciando la falta de compromiso.
- La falta de capacitación de los trabajadores es inadecuada, y muchas veces no se suele desarrollar; afectando al manejo de la información con los clientes.

El aporte del antecedente en la investigación radica en brindar una serie de propuestas a nivel de colaboradores, personal de guía y presentación de vestimenta orientados a mejorar la calidad de servicio en la agencia de viaje Limatours Cusco. Las propuestas giran en torno a la capacitación, la atención de turistas y los incrementos en la competitividad. De esta manera



la presente investigación puede revisar y formular recomendaciones en base a los hallazgos de Soto y Challco (2017).

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Clima laboral

Concepto de clima laboral

El clima laboral es el contexto del centro de trabajo, descrito por elementos tangibles o intangibles, presentes relativamente en las organizaciones, que incide en las actitudes, comportamientos y motivación de sus partícipes; y de esta manera, en el desempeño de la organización. Se percibe por los colaboradores y, se mide desde un enfoque operativo por medio del estudio de percepciones o las observaciones. (Bordas, 2016, pág. 26)

El clima laboral es un aspecto importante en la empresa, debido a que toma en cuenta las normas internas, aspectos ergonómicos y equipamiento. Considerando las actitudes de los trabajadores, los estilos de liderazgo, remuneración y la satisfacción laboral. (Rubio, 2016, pág. 102)

Se considera como el ambiente interno de la empresa donde se relaciona con la motivación laboral. El clima laboral se refiere a los agentes motivacionales del ambiente es decir a las estimulaciones que reciben los trabajadores. (Chiavenato, 2019, pág. 50)

El clima laboral permite identificar la manera como el trabajador percibe su entorno, la forma de desempeñar sus actividades y la satisfacción laboral, así como el entorno físico.. (Pilligua & Arteaga, 2019, pág. 3)

2.2.1.1. Antecedentes históricos del clima laboral

En los trabajo de Lewin, Lippit y White analizaron los procesos sociales de niños en una campamento, observando que los niños suelen cambiar sus características personales debido al



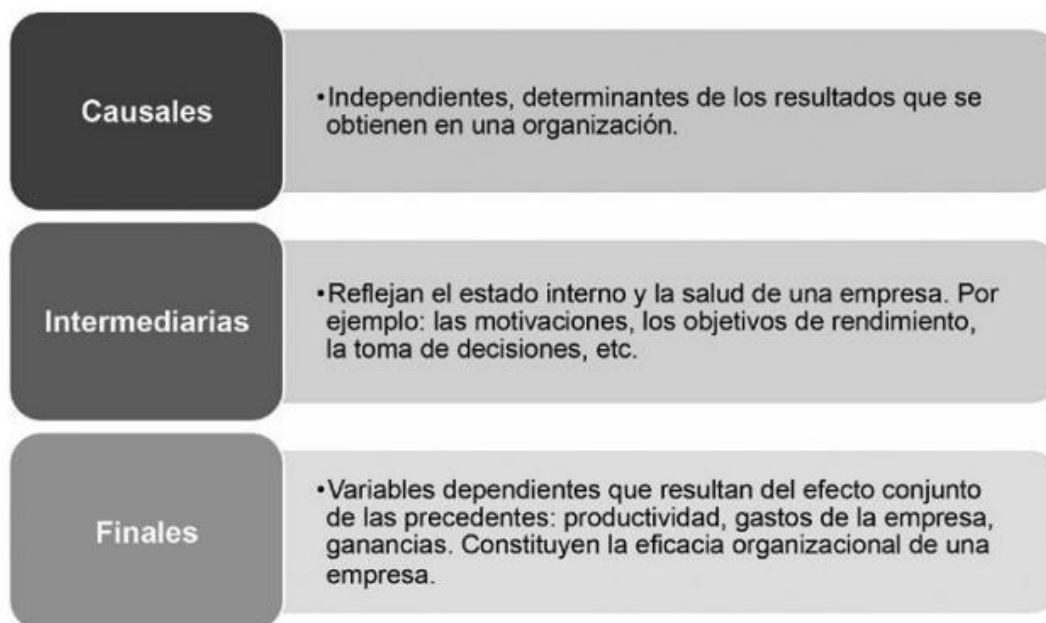
clima social. Concluyendo que las personas son influidas por el ambiente o entorno donde se encuentran.

Es así que para Morse y Reimer buscaban estudiar la participación de los trabajadores cuando toman decisiones, por lo que los trabajadores que no suelen participarte no presentan un compromiso, lealtad y respeto.

Aborda distintos estudios donde se centra en el aspecto humano dentro de la organización, y concluye que las características del ambiente o el clima generado en los centros de trabajo, los modos de liderazgo influyen en la actitud y comportamiento del trabajo en el sentido de mayor productividad.

Para Likert presenta tres puntos de vista que logren determinar las características de la empresa las cuales permiten generar variables que determinan el clima organizacional (Rubio, 2016, pág. 56):

Figura 2
Variables de clima laboral



Nota: Obtenido de Rubio (2016)



2.2.1.1.1. Teoría de clima laboral de McGregor

De acuerdo a McGregor, toma en cuenta los modelos en relación a la teoría X y Y. Por lo que se considera que los trabajadores necesitan una motivación y un buen clima laboral donde permite alcanzar los objetivos de la empresa.

Por lo que el ambiente laboral y las condiciones permite alcanzar las metas y objetivos siendo enlazadas con la organización. (Chiavenato, 2019, pág. 88)

2.2.1.1.2. Teoría de los factores de Herzberg

En la investigación de Herzberg toma en cuenta las características de las necesidades de las personas (superiores e inferiores), considerado como factores higiénicos y motivaciones. Donde los factores higiénicos son las condiciones del trabajo, remuneraciones, seguridad y entre otras que motiven al trabajador; y los aspectos motivaciones son todos aquellos factores internos que cuentan los trabajadores. (Chiavenato, 2011)

2.2.1.2. Importancia del clima laboral

Para Brunet considera que el clima toma en cuenta los valores, actitudes y creencias de los trabajadores de acuerdo a su entorno, por lo que los gerentes o jefes deben de analizar e identificar el clima laboral por los siguientes motivos:

- Debido a que permite identificar los conflictos, disminuir el estrés e identificar la insatisfacción.
- Permite generar el cambio de características que afecten la dirección.
- Continuar con la gestión de la organización y tomar decisiones para dar solución desarrollan la prevención de situaciones adversas.. (Chiavenato, 2011)

Por otro lado, el clima laboral también considera como importancia:

- Permite desarrollar el resultado final de la organización.



- Las formas de direccionar y los comportamientos de los gerentes afectan al desarrollo de la conducta en el clima laboral.
- Afecta al rendimiento de la organización, los climas suelen favorecer a la motivación. Por la que si el clima es adecuado generar un compromiso laboral, pero si es negativo se presentara una actitud negativa.
- El clima laboral permite aportar a la dirección de la organización.
- Permite la solución de las fuentes de los conflictos.
- Permite el desarrollo del cambio ante algunos aspectos.
- Identifica los problemas para la evolución y desarrollo. (Rubio, 2016, pág. 55)

2.2.1.3. Medición del Clima laboral

Para poder medir el clima laboral toma en cuenta tres herramientas principales:

- Entrevista a los trabajadores.
- Observación directa
- Encuesta a los trabajadores. (Rubio, 2016)

Para estudiar el clima, se pueden seguir las distintas fases:

Figura 3

Fases para estudiar el clima laboral



Nota: Obtenido de Rubio (2016)



Fase 1: Planificación. Permite recoger la información de la organización tomando en cuenta las normativas; en esta fase se gestiona los instrumentos analizando los datos encontrados.

Fase 2: Recogida de información. En esta fase se realiza las entrevistas, permite las dinámicas del grupo.

Fase 3: Análisis de la información. Se realiza de manera cualitativa y cuantitativa, por lo que se analiza la información obtenida.

Fase 4: Retroalimentación y Plan de Acción. Los resultados obtenidos son evaluados y posteriormente se identifican las fallas o aspectos positivos para el desarrollo de la retroalimentación. (Rubio, 2016, pág. 58)

2.2.1.4. Tipos de clima laboral

De acuerdo a Likert, R. y Likert, J. hay dos grandes clases de clima laboral que presentan cada uno subdivisiones, estos sistemas son resumidos por Brunet como:

- Clima de clase autoritario Sistema I: Se describe por un ambiente con escasa confianza entre colaboradores y entre los responsables de la dirección. En este sistema, quien toma las decisiones es la alta dirección, el personal de trabajo se desenvuelve bajo un ambiente de miedo, amenazas, algunas veces recompensas y su satisfacción se encuentran en niveles inferiores. Su ambiente es estable y aleatorio donde la difusión de mensajes entre la dirección y el personal se realiza por medio de directrices y funciones específicas.
- Clima de tipo autoritario Sistema II: Se denomina también como autoritarismo paternalismo, se describe como un ambiente con confianza condescendiente en su personal, en general las decisiones son tomadas por la máxima autoridad. La motivación al personal se da a través de castigos o recompensas. En este sistema, la



dirección influye mucho en las necesidades sociales de los colaboradores, pero, se percibe que es un ambiente estructurado y estable.

- Clima de tipo participativo Sistema III: Es conocido como consultivo y se describe como el sistema que incentiva un clima participativo y la confianza en su personal. Las decisiones generalmente se suscitan en los órganos mayores, pero se permite que se tomen decisiones específicas en áreas inferiores. Su comunicación es descendente en trabajadores. Los castigos, recompensas son poco frecuentes y se emplean para incentiva. Se busca cubrir las necesidades de estima; finalmente, su ambiente es dinámico en la cual su administración se orienta en objetivos por cumplir.
- Clima de tipo participativo Sistema IV: Es el sistema que promueve la participación en grupo, se siente una alta confianza por parte de la dirección, las decisiones son tomadas a nivel de la organización y es encaminada en los niveles inferiores; la comunicación se da lateralmente, la razón de la motivación del personal es por su compromiso, participación, implicación y la búsqueda del aumento de rendimiento. Se promueve y se nota confianza entre los colaboradores, responsables de la dirección y subordinados.

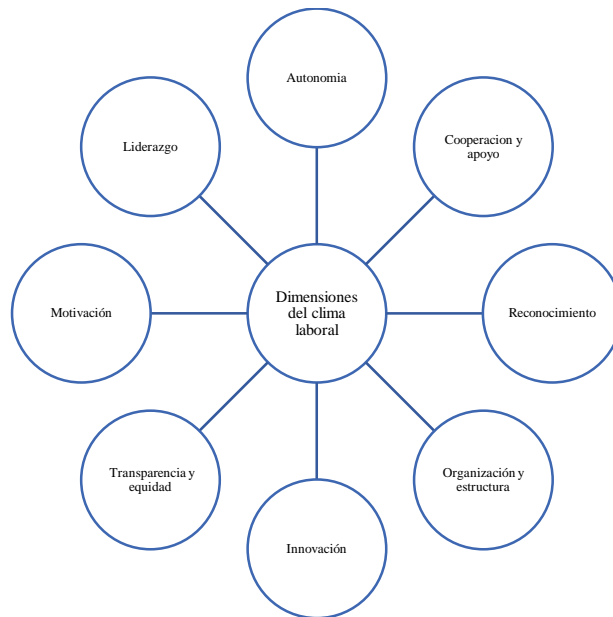
(Bordas, 2016, pág. 23)

2.2.1.5. Dimensiones del clima laboral

Las dimensiones importantes para el diagnóstico del clima laboral que tienen el consenso por la literatura. (Bordas, 2016, pág. 28)



Figura 4
Dimensiones del clima laboral



Nota: Obtenido por Bordas (2016)

2.2.1.5.1. Autonomía

Este concepto se refiere al grado de autonomía y autosuficiencia en la toma de decisiones entre los empleados. Abarca su capacidad para abordar desafíos y problemas de forma independiente, sin requerir la guía constante de sus superiores. También abarca la noción de tomar iniciativas personales y ser autosuficiente. (Bordas, 2016, pág. 28)

“La autonomía implica una toma de decisiones sin restricciones basada en las elecciones presentadas, desprovista de restricciones internas y externas, que refleje la libertad de elección.” (dos Santos, 2017)

La autonomía en el empleo implica otorgar a los empleados la libertad dentro del control necesario. Esto abarca horarios flexibles, autoridad para tomar decisiones y gestión de tareas autodirigidas. (Piccioni, 2021)



2.2.1.5.2. Cooperación y apoyo

“Son las percepciones de los trabajadores en cuanto al compañerismo en la organización, la ayuda, colaboración, cordialidad en las áreas de la empresa”. (Bordas, 2016, pág. 28)

“La cooperación implica dividir tareas entre agentes para producir bienes o servicios. El principal impulsor, discutido aquí, son las limitaciones cognitivas de los agentes.”(Strauss, 2017)

2.2.1.5.3. Reconocimiento

“Son las percepciones de los trabajadores sobre el reconocimiento que reciben de la empresa, como es valorado su trabajo y contribución en la organización”. (Bordas, 2016, pág. 28)

El reconocimiento laboral implica el reconocimiento de una empresa por las contribuciones de los empleados, con el objetivo de fortalecer los comportamientos que mejoran el desempeño a través de iniciativas de reconocimiento del trabajo. Estos programas promueven resultados organizacionales positivos. (da Silva, 2021):

“En dichos grupos, sentimos la necesidad de ser reconocidos por características o habilidades personales” (Vola, Arecco, Aquino, & Aquino, 2010, pág. 5)

2.2.1.5.4. Organización y estructura

“La percepción de los trabajadores sobre el grado de organización de los procesos y su coordinación; de manera, que sean eficientes y claros, sin limitaciones organizacionales o demoras burocráticas”. (Bordas, 2016, pág. 28)

La visión de los empleados de procesos eficientes y bien coordinados sin burocracia ni demoras, lo que refleja una organización y coordinación fluidas. (Chiavenato, 2019, pág. 245)



Este sistema alinea políticas y acciones para objetivos compartidos; la descripción del trabajo y la conexión de la evaluación con las políticas generales de recursos humanos son cruciales. (Rubio, 2016)

2.2.1.5.5. Innovación

“Percepción de los trabajadores sobre el nivel de creatividad, incluida la generación de ideas, procesos mejorados e innovaciones conscientes de los riesgos.” (Bordas, 2016, pág. 28)

“Manténgase receptivo a conceptos novedosos, mantenga la adaptabilidad para una respuesta rápida a los cambios”. (Rubio, 2016, pág. 106) “

“Implica audacia para reemplazar elementos antiguos por nuevos, incluso en aspectos de pequeñas empresas.” (Chiavenato, 2019, pág. 71)

2.2.1.5.6. Transparencia y equidad

“Percepción de los empleados sobre las prácticas justas, imparciales y transparentes de la organización, valorando el desempeño y las oportunidades.” (Bordas, 2016, pág. 28)

“Implementar prácticas éticas como la comunicación abierta de creencias, valores y transparencia con las partes interesadas para evaluar el éxito empresarial” (Chiavenato, 2019, pág. 403)

2.2.1.5.7. Motivación

“Son las percepciones del personal sobre el grado de motivación o énfasis que brinda la organización sobre las funciones y desempeño de colaboradores; de forma que se busca compromiso e implicancia en los objetivos”. (Bordas, 2016, pág. 28)

Las motivaciones dentro de cualquier ámbito, especialmente en el trabajo, pueden impulsar o dificultar el desempeño de los empleados, lo que enfatiza la necesidad de



comprender y satisfacer las necesidades individuales para mejorar la productividad, la calidad y los resultados del servicio. (Rubio, 2016)

2.2.1.5.8. Liderazgo

Es la manera en que se percibe la dirección y los representantes de ella, sobre sus acciones, comportamiento, su forma de relacionarse con el personal.” (Bordas, 2016, pág. 28)

La competencia social implica la formación de relaciones, la resolución de conflictos y el análisis social; mientras que el liderazgo abarca la autoridad, la toma de decisiones y la influencia de otros para que sigan. Un aspecto clave del liderazgo es impulsar cambios esenciales e impactantes dentro del desempeño de un grupo. (Rubio, 2016)

2.2.2. Calidad de servicio turístico

Concepto de calidad de servicio

“La calidad del servicio implica superar constantemente las expectativas y necesidades de los turistas, minimizando la brecha entre los servicios esperados y los recibidos.”(Izaguirre, 2014)

La calidad del servicio es un concepto subjetivo ligado a la satisfacción del usuario, influenciado por factores intrincados. Esta relación tiene una importancia estratégica, ya que orienta las decisiones y las mejoras, y enfatiza la necesidad de un servicio excepcional para establecer interacciones y experiencias positivas entre la organización y el cliente. (Soto & Villena, 2020)

“La calidad del servicio se mide por la brecha entre las expectativas y las percepciones, lo que influye en el éxito de los destinos y servicios turísticos.”(Díaz & Morillo, 2017)

La calidad en bienes o servicios abarca atributos que agregan valor; mientras que la calidad del producto es cuantificable, la calidad del servicio es compleja debido a la



intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y variabilidad. (Arias, Calderón, Loor , & Ramos, 2017)

2.2.2.1. Servicio

“Un servicio comprende beneficios adicionales más allá del producto principal, vinculados al precio, la imagen y la reputación, que satisfacen las expectativas del cliente.” (Equipo Vértice, 2008, pág. 3)

2.2.2.2. Características del servicio

Las características del servicio son las siguientes:

- Intangibilidad: Los servicios plantean desafíos debido a la intangibilidad, lo que dificulta la verificación de calidad previa a la compra y conduce a resultados variados.
- Heterogeneidad: La heterogeneidad da como resultado resultados diversos entre proveedores y clientes, lo que complica la calidad uniforme.
- Inseparabilidad: La inseparabilidad, común en los servicios centrados en el ser humano, implica la interacción del cliente que afecta la calidad y la evaluación. (Duque, 2005)

2.2.2.3. Principios de la calidad de los servicios

Los grandes principios en los que descansa la calidad de los servicios podrían ser los siguientes:

- Las opiniones de los clientes son primordiales, ya que solo ellos juzgan la calidad del servicio.
- Las expectativas de los clientes impulsan la excelencia en el servicio, buscando siempre más.
- Las ofertas deben alinearse con los objetivos, las ganancias y la diferenciación.
- La gestión de las expectativas del cliente minimiza las brechas entre la realidad y el servicio.



- Los estándares de calidad se pueden establecer a pesar de la subjetividad del servicio.
- La búsqueda de la excelencia y cero defectos es vital en los servicios.
- La atención al detalle que involucra a todos mejora la calidad del servicio.
- Los clientes notan profundamente lo que no funciona, lo que requiere un esfuerzo colectivo.” (Duque, 2005)

2.2.2.4. Acciones que permiten incrementar la calidad del servicio

Existen tres acciones que permiten incrementar la calidad:

- **Planificación de la calidad:** La planificación de la calidad implica la identificación de las necesidades del consumidor, el establecimiento de objetivos y la evaluación de los logros mediante el análisis de las fortalezas y debilidades.
- **Control de la calidad:** El control de calidad selecciona objetos o servicios para su evaluación, utilizando mediciones para identificar errores e implementar las correcciones necesarias.
- **Mejora de la calidad:** La mejora de la calidad verifica la eficacia de las correcciones a través de rigurosos controles de calidad, asegurando la satisfacción manteniendo los objetivos de calidad deseados. (Zambrana, 2014, pág. 106)

2.2.2.5. Importancia de la calidad de servicio

La calidad del servicio es crucial para satisfacer las necesidades del cliente al reducir los defectos, el desperdicio de tiempo y la ineficiencia de los recursos en los productos y servicios. (Kotler & Keller, 2012)

2.2.2.6. Modelo Servqual

Entre 1985 y 1994, Zeithaml, Berry y Parasuraman crearon el modelo de brecha, definiendo la calidad de servicio percibida como el juicio de excelencia de un cliente basado en la comparación de expectativas y percepciones. Este modelo multidimensional destaca las



brechas que afectan las percepciones de los clientes, enfatizando la importancia de evaluar los factores que influyen en la calidad del servicio percibida.

Brecha 5 = f (brecha1, brecha2, brecha3, brecha4) en donde:

- Brecha 1: Brecha entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gerencia
- Brecha 2: Brecha entre la percepción de la gestión y las especificaciones de calidad del servicio.
- Brecha 3: Brecha entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio real entregado.
- Brecha 4: Brecha entre el servicio entregado y el servicio comunicado a los clientes.
- Brecha 5: Brecha entre el servicio entregado y la percepción del cliente. (Vargas & Aldana, 2007, pág. 128)

“El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la variación entre las percepciones actuales de los clientes sobre el servicio y sus expectativas preformadas.” (Izaguirre, 2014)

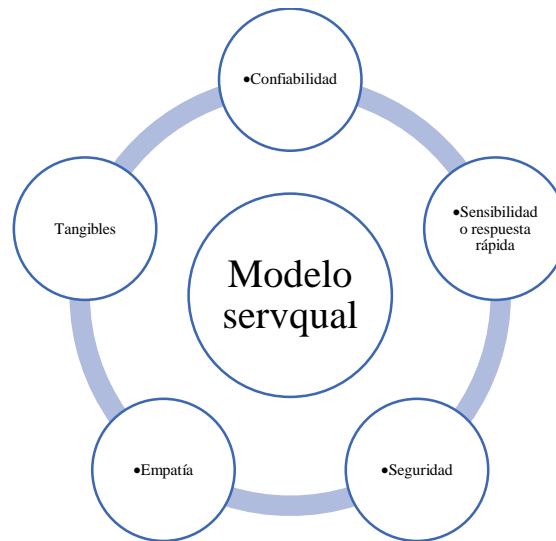
SERVQUAL es un modelo de medición de expectativas y percepción del cliente, que evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: confiabilidad, competencia, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles. (Rilo, 2014, pág. 65)

2.2.2.7. Dimensiones de la calidad de servicio turístico

“Las dimensiones de calidad del servicio turístico y hotelero están integradas por el modelo SERVQUAL.” (Izaguirre, 2014)



Figura 5
Modelo Servqual



Nota: Obtenido por Izaguirre (2014)

2.2.2.7.1. Confiabilidad

“Ejecución precisa y segura de los servicios prometidos, donde las empresas turísticas y hoteleras cumplen los compromisos, en particular con respecto a los resultados del servicio, que son atributos fundamentales del servicio.” (Izaguirre, 2014)

“Forma el núcleo de un servicio de calidad, por lo que es un pilar fundamental en una estrategia de servicio eficaz.” (Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)

- A. Cumplimiento de lo prometido.** “La percepción de que las promesas realizadas respecto al servicio se cumplen en los plazos y condiciones acordadas”. (Pucheu, 2021, pág. 331)
- B. Interés en la resolución de problemas.** Se refiere a tener la iniciativa en la prevención de problemas, su participación en ellos para reducir consecuencias negativas tanto para el cliente del servicio turístico como para la empresa. (Izaguirre, 2014)
- C. Eliminación de errores.** En relación a los servicios turísticos, se refiere a absolver cada deficiencia, ya sea a nivel del desempeño del personal como del entorno del servicio turístico, orientado a la prevención de la ocurrencia reiterada de errores. (Izaguirre, 2014)



2.2.2.7.2. Sensibilidad o respuesta rápida

“Se trata de atender con prontitud a los turistas con solicitudes, preguntas, quejas o problemas, al mismo tiempo que se garantiza la eficiencia de los servicios turísticos y hoteleros.” (Izaguirre, 2014)

“Sensibilidad significa la asistencia oportuna de los empleados, la provisión de servicios y la resolución de problemas, con el objetivo de brindar un servicio efectivo mientras se optimiza la utilización de los recursos y la eficiencia del tiempo.”(Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)

- A. Eficiencia del servicio turístico.** Concierno a las prestaciones de servicios considerando la optimización de recursos, la reducción de costos y la obtención de beneficios de acuerdo a los inputs de entrada o factores de producción. (Montes de Oca, 2009)
- B. Eficacia del servicio turístico.** Son las prestaciones de servicios turísticos que cumplen con los objetivos trazados ya sea en la satisfacción de los turistas, la oportuna prestación y resultados de menores costos en un periodo determinado. (Montes de Oca, 2009)
- C. Disposición de ayuda.** “La capacidad y deseo de responder a los requerimientos o problemas que enfrenta el usuario”. (Pucheu, 2021, pág. 331)

2.2.2.7.3. Seguridad

“Se trata de la cortesía de los empleados, el conocimiento y la capacidad de la empresa para infundir confianza y credibilidad en los turistas dentro de la industria hotelera y turística.” (Izaguirre, 2014)

“Reconocimiento de los asistentes como competentes y confiables.” (Pucheu, 2021, pág. 331)



- A. **Comportamiento confiable.** Es el grado de percepción de los clientes que hacen uso de las prestaciones de servicios turísticos sobre las competencias y confiabilidad tanto del personal de trabajo como del ambiente o destino turístico. (Pucheu, 2021, pág. 331)
- B. **Amabilidad del personal.** “Se refiere a la preparación y cortesía de los empleados en la prestación de servicios a los clientes”. (Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)
- C. **Clientes seguros.** Son las percepciones de seguridad que expresa cada cliente como producto de las prestaciones de servicios considerando no solo el desenvolvimiento de los trabajadores sino también el entorno o ambiente del servicio. (Izaguirre, 2014)
- D. **Conocimientos de las actividades.** En relaciones a las prestaciones de los servicios turísticos se refiere a los conocimientos de los trabajadores sobre sus tareas, funciones, responsabilidades que se orienta a la generación de confianza y credibilidad. (Izaguirre, 2014)

2.2.2.7.4. Empatía

“Abarca la atención individualizada al turista, procurando que se sienta valorado y significativo para la empresa turística hotelera, con un conocimiento integral de sus necesidades y deseos.” (Izaguirre, 2014)

“Es la atención individualizada de los trabajadores y la capacidad de la empresa para prestar dicho servicio.” (Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)

- A. **Atención personalizada.** “La capacidad de atender de una manera personalizada, considerando las necesidades específicas del usuario”. (Pucheu, 2021, pág. 331)
- B. **Horario de trabajo.** Se refiere a brindar el servicio turístico dentro de los horarios establecidos sin anticiparse ni posponerlos, en su tiempo oportuno, organizando al personal de trabajo para su adecuada prestación. (Izaguirre, 2014)



C. Preocupación de las necesidades. Son las acciones desinteresadas y voluntarias de los trabajadores de los servicios turísticos orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes. (Izaguirre, 2014)

2.2.2.7.5. Tangibles

“Abarca las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación empleados por la empresa turística y hotelera.” (Izaguirre, 2014)

“Se refiere al estado de los equipos, espacios y demás elementos de la infraestructura.” (Pucheu, 2021, pág. 331)

“La evaluación se refiere a la apariencia y presentación de las instalaciones físicas, equipos, materiales y personal de la empresa.” (Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)

A. Materiales atractivos. Se refiere a los objetos y materiales que sirven de comunicación a los clientes con la finalidad de llamar su interés en los servicios turísticos. (Izaguirre, 2014)

B. Apariencia de los trabajadores. Se refiere a la presentación y la apariencia de los trabajadores expresado en su vestimenta y sus comportamientos en las prestaciones de servicio. (Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)

C. Instalaciones. Se refiere al conjunto de espacios físicos y los ambientes en los cuales se desarrolla las prestaciones de servicio turístico. (Izaguirre, 2014)

D. Equipos. Se refiere al conjunto de bienes, objetos que utilizan los trabajadores en las prestaciones de servicio. (Izaguirre, 2014).

2.2.3. Inca Rail

2.2.3.1. Descripción de la empresa

La empresa opera el transporte de pasajeros y carga a través de rutas marítimas, fluviales, lacustres y ferroviarias, en concreto tiene un contrato para el tramo Ollantaytambo-



Machu Picchu de la Red Ferroviaria Sur y Sur Oriente. Colabora con su entidad relacionada, Servicios Ferroviarios S.A.C., para el alquiler de equipos y mantiene una organización laboral.

2.2.3.2. Directorio

Tabla 1

Directorio de la Compañía periodo 06/2020-06/2022

Nombre	Cargo
Juan Alberto Felipe Forsyth Rivarola	Presidente del Directorio
José Manual Sabogal Carrillo	Director Independiente
Ian Bayly Aramburú	Director
José Antonio Damian Payet Puccio	Director
Juan Alberto Forsyth Alarco	Director
Eduardo Ramos Sanchez Concha	Director
Gerardo Bacigalupo Landa	Director

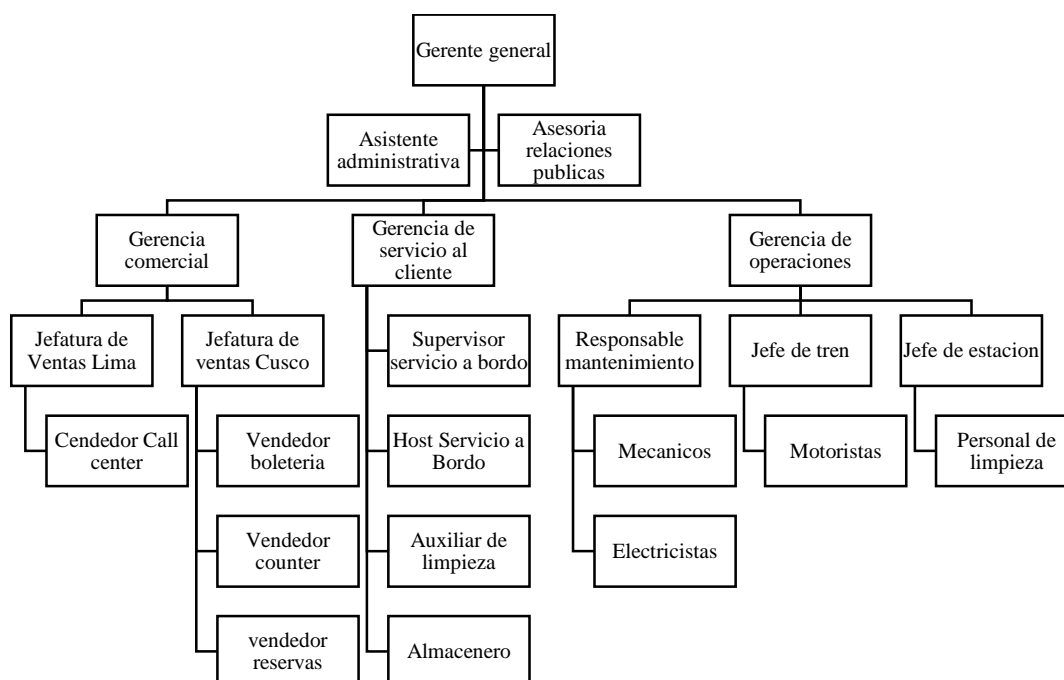
Nota: Bolsa de Valores de Lima, 2022.

2.2.3.3. Organigrama de la compañía

La estructura Organizacional de Inca Rail es Jerárquica, a la fecha marzo del 2022, el número total de trabajadores fue de 189; entre ellos, 11 fueron los prestadores de servicio.

Figura 6

Organigrama de la compañía Inca Rail S.A.C.





Nota: Castro y Accilio (2012), Inca Rail S.A.C.

2.2.3.4. Ubicación y alcance del mercado o servicio

Las oficinas y puntos de venta de Inca Rail son los siguientes:

- Con sede en Calle Portal de Panes 105, Plaza de Armas, Cusco.
- Mostradores de boletos en las estaciones de tren de Ollantaytambo y Machu Picchu, Cusco.
- Mostrador de Ventas: Llegadas Internacionales Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima.
- Oficina Lima: Av. Argentina 3250, Callao

2.2.3.5. Contratación

Los contratos realizados por la empresa están sujetos a la modalidad “modalidad por incremento de actividad”, el cual se encuentra contemplado en el art. N° 57 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, que celebran de una parte de la Empresa Inca Rail S.A. con RUC N° 20515164945, con domicilio en Portal de panes N° 105 – Cusco.

2.2.3.6. Cargos

- Gerencia general: responsable de aprobar, modificar, ampliar, reducir o suprimir el presente MOF.
- Gerentes de área: responsables de controlar el cumplimiento del presentar MOF.
- Gerencia de Recursos Humanos: responsable de mantener este MOF debidamente actualizado y de difundirlo entre los colaboradores de la empresa, así como dar a conocer cualquier modificación que la Gerencia General efectuó a la misma.



- Personal de Seguridad y Vigilancia: responsables de ejecutar el procedimiento establecido. Coordinar con la PNP la constatación y presencia en el lugar, así como la toma de dosaje etílico en sangre y formular la denuncia correspondiente.
- Personal de la Empresa: responsables de cumplir con el presente MOF y someterse a los procedimientos, las pruebas y/o evaluación requeridas. Están prohibidos de cambiar, corregir o alterar el presente MOF.

2.2.3.7. Funciones

- Equipar los vagones con toda la mensajería adecuada
- Recibir y revisar las condiciones del vagón
- Ordenar y organizar el catering.
- Ordenar el equipaje de los pasajeros.
- Realizar el equipado y desequipado del trolley (carritos de alimentos).
- Verificar la limpieza del baño mientras este se encuentre operativo.
- Contabilizar la cantidad de mensajería que retorna del almacén.
- Ofrecer el servicio a los pasajeros.
- Toma de decisiones en situaciones recurrente.
- Realizar labores propias y complementarias de la actividad que ha de realizar.

2.2.3.8. Beneficios

- Bonificación por cumplimiento de metas.
- Beneficios de Ley

2.2.3.9. Funciones de los trabajadores de servicio abordo

- Verificar todos los equipos y materiales entregados por la empresa estén en buen estado.



- Verificar que todos los insumos comestibles y bebibles estén en buen estado de preparación y conservación.
- Verificación de la limpieza del coche.
- Verificar las luces, aire acondicionado y otros.
- Imprimir la lista de pasajeros 40 minutos antes del embarque y será entregado a los responsables de coche.
- Para el inicio del embarque se pide la confirmación del convoy para iniciar el proceso de embarque.
- Coordinar con el área de operaciones el proceso de embarque.
- Realizar el control en puertas, donde se comprobará la identidad del pasajero con boleto y documento de identidad, informar a los pasajeros sobre el proceso de embarque.
- Al estar a bordo del embarque realizar el protocolo de recepción.
- Al finalizar el embarque el encargado dará a conocer a boletería de origen los pasajeros faltantes en el convoy.
- Anunciar la bienvenida a los pasajeros, para ello se utiliza un micrófono, así como se brinda la bienvenida se asegura de las salidas de emergencia.
- Entrega de cartas de los menús de bebidas.
- Armar el TROLLEY y realizar la actividad correspondiente.
- Desequipar el TROLLEY
- Limpieza del TROLLEY.
- Reequipado del TROLLEY.
- Limpiar los baños
- Rellenar el manifiesto de pasajeros.



- Arribar a la estación final, donde se realiza el anuncio de llegada se acuerdo a la ruta, prender luces de puerta, sacar portamaletas, evitar la congestión en el desembarque, no abrir la puerta del coche hasta que se encuentre totalmente detenido.
- Al finalizar el desembarque, el responsable deberá pasar revista del coche en búsqueda de pertenencias de pasajeros olvidadas en mesa, de encontrar un objeto olvidado se dará parte al personal de seguridad y supervisor de turno para el registro correspondiente en el “Acta de Hallazgo”.
- Respecto al equipamiento de coche en encargado deberá equipar de insumos para el embarque, al termino deberá bajar todos los insumos utilizados y realizar su respectiva limpieza, asimismo entregará el manifiesto y reporte de viaje.
- El colaborador no pondrá impedimento para que el personal de seguridad pueda revisar sus pertenencias.

2.2.3.10. Obligaciones de los trabajadores de servicio abordo

- Cumplir con lealtad, dedicación, eficiencia y disciplina las tareas asignadas, manteniendo la imagen de la empresa y acatando las órdenes e instrucciones de sus superiores.
- Asumir la responsabilidad del trabajo asignado, demostrando respeto por los compañeros y superiores, fomentando un ambiente de trabajo armonioso.
- Observar con rigor la presentación el aseo e higiene personal, llevando adecuadamente las prendas de vestir el orden, la educación y la higiene en todas las instalaciones de la empresa acatar rigurosamente sus normas específicas durante el horario de trabajo, fuera de este, eventos o actividades de recreación.
- Muestre bolsas y maletines para su inspección al entrar o salir de las instalaciones.



2.2.3.11. Horarios de salida de trenes horario de tripulación

HORARIOS DE TRENES Y SAB INCA RAIL - 2015									
FRECUENCIAS	POROY - OLLANTA		OLLANTA - MAPI		MAPI - OLLANTA		TIEMPO DE VIAJE	TREN	INGRESO DE SAB
	SALIDA	LLEGADA	SALIDA	LLEGADA	SALIDA	LLEGADA			
41			06:40	08:05			01:25	41	05:40
61			07:20	08:50			01:30	61	06:20
42					08:30	10:10	01:40	42	-
62					10:32	12:10	01:30	62	09:40
43			11:15	12:45			01:30	43	10:00
63			11:30	13:05			01:35	63	10:30
65			12:36	14:00			01:30	65	11:45
44					14:30	15:56	01:26	44	13:40
64					16:12	17:50	01:30	64	15:30
45			16:36	18:09			01:33	45	15:30
46					19:00	20:32	01:32	46	-
66					20:20	22:00	01:40	66	19:45
67			19:27	21:00			01:40	67	18:45
68					21:30	23:00	01:30	48	-

sus 05 días de trabajo) estas programaciones se imprimirán para cada tripulante y podrá ser recogida en puesto de vigilancia dos (2), así mismo será publicada vía Whatsapp.

2.3.Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre el clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022

2.3.2. Hipótesis específica

- Existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Existe una relación directa entre la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Existe una relación directa entre el reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Existe una relación directa entre la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022



- Existe una relación directa entre la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Existe una relación directa entre la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Existe una relación directa entre la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022
- Existe una relación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

2.4.Variable

2.4.1. Identificación de variables

Variable independiente: Clima laboral

El clima de trabajo, está compuesto por factores tangibles e intangibles, impacta las actitudes, comportamientos, motivación y desempeño organizacional de los participantes. Percibida por los empleados, se evalúa operativamente a través de estudios de percepción u observación. (Bordas, 2016, pág. 26)

Variable dependiente: Calidad de servicio

“La calidad del servicio se trata de superar consistentemente las expectativas y necesidades de los turistas, minimizando la disparidad entre los servicios anticipados y recibidos.” (Izaguirre, 2014)



2.4.2. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS TURISTICOS DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO A BORDO DE LA EMPRESA INCARAIL S.A, CUSCO – 2022					
Variable	Concepto de variables	Operacionalización de dimensiones	Dimensiones	Concepto de dimensiones	Indicadores
VI: Clima laboral	Bordas (2016) indica que las percepciones del entorno laboral abarcan cómo los individuos de una organización describen su entorno, incorporando dimensiones vinculadas al individuo, el grupo y la organización..	<p>Las dimensiones importantes para el diagnóstico del clima laboral que tienen el consenso por la literatura. (Bordas, 2016, pág. 28)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Cooperación y apoyo • Reconocimiento • Organización estructura y • Innovación y • Transparencia equidad • Motivación • Liderazgo 	Autonomía	El nivel de toma de decisiones o la percepción del personal de trabajo, incluida su capacidad para resolver desafíos y problemas de forma independiente sin consultar a sus superiores y mostrar iniciativa propia. (Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Auto eficiencia • Iniciativas
			Cooperación y apoyo	“Percepciones de los empleados sobre el compañerismo, la cooperación y la cordialidad dentro de las diferentes áreas de la empresa”. (Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Compañerismo
			Reconocimiento	“Percepciones de los empleados sobre el reconocimiento de la empresa y el valor otorgado a su trabajo y contribuciones”. (Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo de valores • Productividad
			Organización y estructura	“Percepción de los empleados de una organización y coordinación de procesos ágil y eficiente, sin trabas burocráticas o retrasos”. (Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades claras • Comunicación • Coordinación • Normativas
			Innovación	“Percepción de los trabajadores sobre la capacidad creativa que involucra pensamiento innovador, procesos mejorados y generación de ideas conscientes del riesgo”. (Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas ideas • Creatividad • Aceptación de riesgos
			Transparencia y equidad	“Percepción de los empleados sobre las políticas justas, imparciales y claras de la organización que valoran el desempeño y las oportunidades”. (Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Ideas claras • Oportunidades de promoción • Valoración de desempeño
			Motivación	“Percepciones de los empleados sobre la motivación de la organización y el énfasis en las funciones y el desempeño, buscando el compromiso y el compromiso con los objetivos”. (Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación monetaria • Motivación afectiva



			Liderazgo	Es la percepción de la gerencia y los representantes con base en sus acciones, comportamiento e interacciones con el personal.(Bordas, 2016, pág. 28)	<ul style="list-style-type: none"> • Poder • Tomar de decisiones • Planificación • Evaluación
VD: Calidad de servicio turístico	Izaguirre (2014) hace mención que la calidad del servicio implica superar consistentemente las expectativas y necesidades de los turistas, minimizando la disparidad entre los servicios anticipados y recibidos.	Las dimensiones de calidad del servicio turístico y hotelero están integradas por el modelo SERQUAL. (Izaguirre, 2014)	Confiabilidad	“Garantizar la entrega precisa y segura de los servicios prometidos, centrándose específicamente en los compromisos relacionados con los resultados del servicio, es un aspecto central de las operaciones de las empresas turísticas y hoteleras”. (Izaguirre, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de lo prometido • Interés en resolver problemas • Tiempo prometido • Eliminación de errores
			Sensibilidad o respuesta rápida	“Se trata de una rápida atención al turista para sus solicitudes, dudas, quejas o incidencias, así como una eficiente prestación de los servicios turísticos y hoteleros”. (Izaguirre, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio eficiente • Servicio eficaz • Disposición de ayuda
			Seguridad	“Se trata de la cortesía de los empleados, el conocimiento y la capacidad de la empresa para infundir credibilidad y confianza a los turistas dentro del sector hotelero y turístico”. (Izaguirre, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable • Clientes seguros • Empleados amables • Conocimiento de actividades
			Empatía	“Implica una atención personalizada, haciendo que el turista se sienta valorado y significativo para la empresa de turismo hotelero, comprendiendo sus necesidades y deseos”. (Izaguirre, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Horarios de trabajo • Preocupación de las necesidades de los clientes
			Tangibles	“Abarca las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación utilizados por la empresa turística y hotelera”. (Izaguirre, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Instalaciones • Apariencia de trabajadores • Materiales atractivos



2.5. Definición de términos

Actividades

“Brinda detalles sobre las actividades del puesto, incluida la limpieza, la venta, la enseñanza o la pintura, y describe cómo, por qué y cuándo se llevará a cabo cada tarea” (Dessler, 2015, pág. 57)

Remuneración

“Abarca varias indemnizaciones a los trabajadores derivadas de su empleo” (Dessler, 2009, pág. 422)

Seguridad laboral

Implica acciones preventivas aplicadas a procesos, maquinarias, instalaciones y hábitos de los trabajadores para evitar accidentes de trabajo. (González, López, & Blanco, 2015)

Relaciones interpersonales

“La interacción recíproca entre individuos, regida por leyes e instituciones de interacción social, constituye las relaciones sociales.” (Bisquerra, 2004)

Supervisión

“La supervisión significa examinar el trabajo realizado por la persona supervisada.” (Lobato, 2007)

Autorrealización

El impulso para cumplir con la autorrealización, las mejores condiciones y las necesidades personales sirve como catalizador para las reacciones de los empleados hacia el logro de la máxima comodidad y la realización de objetivos. (Peña & Villón, 2017)



Puesto de trabajo

“Tareas secuenciales y consistentes realizadas por un individuo, que constituyen una parte sustancial de las responsabilidades generales del trabajo.” (Cabello, 2019, pág. 426)

Satisfacción laboral

“Resultado afectivo derivado de la interacción de las necesidades humanas y los incentivos de los empleados con respecto a las tareas relacionadas con el trabajo.” (Morillo, 2006).

Clima laboral

El ambiente de trabajo abarca elementos tangibles e intangibles que influyen en las actitudes, comportamientos, motivación y desempeño organizacional de los participantes, percibidos por los empleados y estudiados a través de percepciones u observaciones operativas. (Bordas, 2016, pág. 26)

Autonomía

El alcance de la toma de decisiones del personal o la percepción de la misma, incluida la autonomía para resolver problemas sin una consulta constante con los superiores y la participación en acciones por iniciativa propia. (Bordas, 2016, pág. 28)

Cooperación y apoyo

“Percepciones de los empleados sobre el compañerismo, la colaboración y la cordialidad dentro de las diferentes áreas de la empresa”. (Bordas, 2016, pág. 28)

Reconocimiento

“Percepciones de los empleados sobre el reconocimiento de la empresa y el valor otorgado a su trabajo y contribuciones”. (Bordas, 2016, pág. 28)



Organización y estructura

“Percepción de los empleados de una organización y coordinación de procesos ágil y eficiente, sin trabas burocráticas o retrasos”. (Bordas, 2016, pág. 28)

Innovación

“Percepción de los empleados sobre el nivel de creatividad, que abarca la generación de ideas innovadoras, la mejora de los procedimientos y la conciencia del riesgo en las propuestas”. (Bordas, 2016, pág. 28)

Transparencia y equidad

“Percepción de los empleados sobre las políticas justas, imparciales y claras de la organización que valoran el desempeño y las oportunidades”. (Bordas, 2016, pág. 28)

Motivación

“Percepciones de los empleados sobre la motivación organizacional y énfasis en las funciones y el desempeño, con el objetivo de fomentar el compromiso y la participación en el logro de los objetivos”. (Bordas, 2016, pág. 28)

Liderazgo

“Percepción de la gerencia y los representantes en función de sus acciones, comportamiento e interacciones con el personal.” (Bordas, 2016, pág. 28)

Auto eficiencia

La autoeficacia se relaciona con las creencias personales en las habilidades de desempeño de tareas, y una motivación significativa para aprender fomenta el compromiso con la tarea. (Rossi, Trevisol, dos Santos, Dapieve, & Hohendorff, 2020)

Iniciativas



La iniciativa es la habilidad para concebir, crear y ejecutar proyectos individuales de manera profesional. (Quetglas, 2020)

Trabajo en equipo

Enfoque de trabajo colaborativo donde la responsabilidad compartida por los objetivos organizacionales amplifica los esfuerzos individuales, impulsando la efectividad al armonizar diversas opiniones y habilidades hacia los objetivos. (Paravic & Lagos, 2022)

Compañerismo

Es el vínculo empático y de apoyo entre las personas en el mismo grupo, que ofrece comprensión y ayuda durante desafíos y diversas situaciones. (Muñoz, 2010)

Refuerzo de valores

Un proceso de desarrollo que requiere activación, regulación, participación y motivación, donde los atletas, utilizando el conocimiento adquirido, formulan estrategias de comportamiento de forma autónoma. (Alonso, Suárez, & Dalmes, 2012)

Productividad

La productividad del trabajo es esencialmente rendimiento, lo que refleja los recursos utilizados para lograr resultados. (Santander Universidades, 2022)

Comunicación

La comunicación implica más que transmitir información; requiere clarificación y negociación mutua, influenciada por variables como percepción, valores, creencias y aspectos socioculturales. (Petrone, 2021)



Coordinación

La coordinación es un proceso que logra la unidad entre los subsistemas organizacionales para el cumplimiento efectivo del trabajo y el logro de objetivos. (Zapata & Hernandez, 2008)

Normativas

El cumplimiento legal no requiere necesariamente una justificación moral para la acción. (Perot, 2003)

Nuevas ideas

Implica hacer cambios que el campo evaluará para la creatividad. (Rojas, 2007)

Creatividad

Es un proceso cognitivo que ayuda a la generación de ideas. (Rojas, 2007)

Aceptación de riesgos

Se refiere al comportamiento de una persona en situaciones inciertas, determinado por la decisión de actuar basada en la comparación de beneficios y costos percibidos. (Trimpop & Zimolong, 2011)

Ideas claras

Se captura de una manera que garantiza el reconocimiento sin confusión; se considera poco claro si carece de esta claridad. (Peirce, 2023)

Oportunidades de promoción

Es un proceso de elevar a un empleado a niveles más altos dentro de la jerarquía organizacional, lo que generalmente resulta en un avance profesional, mayores



responsabilidades y una compensación potencialmente más alta. (Equipo editorial de Indeel, 2023)

Valoración de desempeño

Es un proceso de evaluación de la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador en el desempeño de tareas dentro de una empresa durante un período específico. (Clavijo, 2023)

Motivación monetaria

Por definición, es el salario que recibe un trabajador por el desempeño de su trabajo. (Playmotiv, 2020)

Motivación afectiva

Tiene que ver con las emociones y reacciones afectivas. (Fernandez, 2020)

Poder

El desarrollo del poder es inherente a los grupos y organizaciones; los gerentes efectivos requieren las habilidades para adquirirlas y utilizarlas para un trabajo eficiente. (Stephen & Coulter, 2018)

Tomar de decisiones

La toma de decisiones es un proceso de varias etapas, que comienza con la identificación del problema y concluye con la implementación alternativa y la evaluación de la eficacia. (Mochon, Mochon, & Saez, 2014)

Planificación

La planificación es la función administrativa fundamental, que establece objetivos y orienta las acciones posteriores en una organización. (Chiavenato, 2019)



Evaluación

Es una herramienta para evaluar el logro de los objetivos individuales de los empleados dentro de una empresa. (Factorial HR, 2023)

Calidad de servicio

“La calidad de servicio se refiere a proporcionar al turista un servicio que excede constantemente sus expectativas y necesidades, reduce el desajuste entre el servicio que los turistas esperan y el servicio que ellos reciben”. (Izaguirre, 2014)

Confiabilidad

“Garantizar la entrega precisa y segura de los servicios prometidos, particularmente en lo que respecta a los resultados del servicio, es un enfoque central para las empresas de turismo y hotelería”. (Izaguirre, 2014)

Sensibilidad o respuesta rápida

“Ofrecer una pronta asistencia a los turistas para consultas, solicitudes, quejas o incidencias, garantizando al mismo tiempo la eficiencia de los servicios turísticos y hoteleros”. (Izaguirre, 2014)

Seguridad

“Vinculado a la cortesía de los empleados, el conocimiento y la capacidad de la empresa de turismo para inculcar credibilidad y confianza en los turistas”. (Izaguirre, 2014)

Empatía

“Atención personalizada al turista, haciéndolo sentir valorado, único y plenamente comprendido en sus necesidades y deseos por la empresa de turismo hotelero”. (Izaguirre, 2014)



Tangibles

“Abarca las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación utilizados por las empresas turísticas y hoteleras”. (Izaguirre, 2014)

Cumplimiento de lo prometido

“Percepción de que las promesas de servicio se cumplen según los términos y condiciones acordados”. (Pucheu, 2021, pág. 331)

Interés en resolver problemas

Implica la prevención y participación proactiva de problemas para mitigar los resultados negativos tanto para los turistas como para la empresa. (Izaguirre, 2014)

Eliminación de errores

Se refiere a la rectificación de las deficiencias en el desempeño del personal o el entorno del servicio para evitar errores recurrentes en los servicios turísticos.(Izaguirre, 2014)

Servicio eficiente

Implica la prestación de servicios optimizando los recursos, minimizando los costos y maximizando los beneficios en función de los insumos de producción. (Montes de Oca, 2009)

Servicio eficaz

Son la prestación de servicios turísticos alineados con los objetivos, que abarcan la satisfacción del turista, la provisión oportuna y resultados rentables dentro de un marco de tiempo específico. (Montes de Oca, 2009)

Disposición de ayuda

“Capacidad y disposición para abordar las necesidades o problemas de los usuarios”.
(Pucheu, 2021, pág. 331)



Comportamiento confiable

Es el nivel de percepción del cliente sobre la competencia y fiabilidad tanto del personal como del destino turístico en la prestación de los servicios. (Pucheu, 2021, pág. 331)

Clientes seguros

Representan las percepciones de seguridad de los clientes derivados de la prestación del servicio, que abarcan el desempeño del trabajador y el entorno del servicio. (Izaguirre, 2014)

Empleados amables

“Implica la preparación y cortesía de los empleados para brindar servicio a los clientes”. (Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)

Conocimiento de actividades

En el contexto de los servicios turísticos, significa el conocimiento de los trabajadores sobre las tareas, funciones y responsabilidades con el fin de fomentar la confianza y la credibilidad. (Izaguirre, 2014)

Atención personalizada

“La capacidad de brindar una atención personalizada, teniendo en cuenta las necesidades únicas del usuario”. (Pucheu, 2021, pág. 331)

Horarios de trabajo

Implica la entrega de servicios turísticos de acuerdo a horarios predeterminados, organizando efectivamente al personal para la provisión oportuna. (Izaguirre, 2014)

Preocupación de las necesidades de los clientes



Son acciones desinteresadas y voluntarias de los trabajadores de los servicios turísticos encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes. (Izaguirre, 2014)

Equipos

Abarca el conjunto de bienes y objetos utilizados por los trabajadores en la prestación de servicios. (Izaguirre, 2014).

Instalaciones

Abarca los espacios físicos y ambientes donde se desarrolla el servicio turístico. (Izaguirre, 2014)

Apariencia de trabajadores

Se refiere a la apariencia y el comportamiento de los trabajadores, manifestados a través de la vestimenta y la conducta durante la prestación del servicio. (Narváez, Reinoso, & Castro, 2020)

Materiales atractivos

Objetos y materiales para involucrar a los clientes y atraer el interés en los servicios de viajes. (Izaguirre, 2014)



CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Alcance del estudio

Este estudio es correlacional, investigando la relación entre el ambiente de trabajo y la calidad del servicio turístico, examinando asociaciones entre múltiples variables dentro de una muestra o contexto específico. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 93)

3.2. Diseño de la investigación

La investigación utilizó un diseño no experimental para describir únicamente el fenómeno observado, sin manipular las variables de estudio.

“Los diseños de investigación no experimentales examinan variables independientes inalteradas sin control o grupos experimentales, enfatizando el análisis y estudio de hechos y fenómenos del mundo real a medida que se desarrollan naturalmente”. (Carrasco Diaz, 2013, pág. 71)

3.3. Población

La población de estudio está conformada por 40 colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022

3.4. Muestra

La investigación incluye una muestra de 40 colaboradores, que constituyen el 100% de la población, elegidos proporcional y representativamente para obtener resultados de estudio integrales y generalizables. (Carrasco, 2019)

3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.5.1. Técnica

La técnica para desarrollar el presente trabajo de investigación se uso de la encuesta



3.5.2. Instrumento

El instrumento para desarrollar el trabajo de investigación es un cuestionario

3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

El trabajo de investigación será confiable y valido porque no existe alguna alteración de los datos a recogerse, así mismo matemáticamente y estadísticamente el instrumento es aplicado para la obtención del Alfa de Cronbach siendo un indicador que determina la confiabilidad del instrumento.

3.7. Plan de análisis de datos

El análisis y la interpretación de los resultados se llevarán a cabo utilizando el software SPSS versión 25, que incluye pasos de organización de datos, aplicación de encuestas y datos de observación en SPSS para el procesamiento cuantitativo y generación de gráficos y cifras estadísticas para obtener información basada en variables, seguido de interpretación.



CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar la relación entre las variables de clima laboral y calidad del servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la Empresa IncaRail S.A., Cusco-2022. Siendo aplicada a 40 colaboradores considerando 39 ítems la cual se distribuyen:

Tabla 3

Distribución de los ítems

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Clima laboral	Autonomía	Auto eficiencia	1
		Iniciativas	2
	Cooperación y apoyo	Trabajo en equipo	3
		Compañerismo	4
	Reconocimiento	Refuerzo de valores	5
		Productividad	6
		Actividades claras	7
	Organización y estructura	Comunicación	8
		Coordinación	9
		Normativas	10
		Nuevas ideas	11
	Innovación	Creatividad	12
		Aceptación de riesgo	13
	Transparencia y equidad	Ideas claras	14
		Oportunidades de promoción	15
	Motivación	Valoración de desempeño	16
		Motivación monetaria	17
	Liderazgo	Motivación afectiva	18
		Poder	19
		Toma de decisiones	20
		Planificación	21
	Calidad de servicio turístico	Confiable	Evaluación
Cumplimiento de lo prometido			23
Interés en resolver problemas			24
Tiempo prometido			25
Respuesta rápida		Eliminación de errores	26
		Servicio eficiente	27
		Servicio eficaz	28
Seguridad		Disposición de ayuda	29
		Comportamiento confiable	30
		Clientes seguros	31
		Empleados amables	32
Empatía		Conocimiento de actividades	33
		Atención personalizada	34
		Horarios de trabajo	35
Tangibles	Preocupación de las necesidades de los clientes	36	
	Equipos	37	
	Instalaciones	38	
	Apariencia de los trabajadores	39	
	Materiales atractivos	40	

Nota: Elaboración propia



Para determinar la interpretación de las tablas y figuras se tomó en cuenta la escala de baremación, presentado a continuación:

Tabla 4

Descripción de baremación

Promedio	Clima laboral	Calidad del servicio turístico
1-1.80	Nunca	Nunca
1.81-2.60	Casi nunca	Casi nunca
2.61-3.40	A veces	A veces
3.41-4.20	Casi siempre	Casi siempre
4.21-5.00	Siempre	Siempre

Nota: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

La lealtad del cuestionario se evaluó mediante el índice alfa de Cronbach, indicando confiabilidad con valores ≥ 0.8 y no confiabilidad con valores < 0.8 . El valor alfa de Cronbach resultante es:

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima laboral	0.974	22
Calidad de servicio turístico	0.963	18

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla se puede observar que el resultado de alfa de Cronbach para la variable clima laboral tiene un valor de 0.974 y para la variable calidad de servicio turístico se presenta un valor de 0.963, es así que para ambas variables se considera que el instrumento es fiable.



4.2. Clima laboral

4.2.1. Resultados de las dimensiones del clima laboral

Para describir el clima laboral de los colaboradores del servicio a bordo de la Empresa IncaRail S.A., Cusco-2022; se considera las dimensiones: Autonomía, Cooperación y apoyo, Reconocimiento, Organización y estructura, Innovación, Transparencia y equidad, Motivación y Liderazgo. La cual se presentan a continuación:

A. Autonomía

Tabla 6

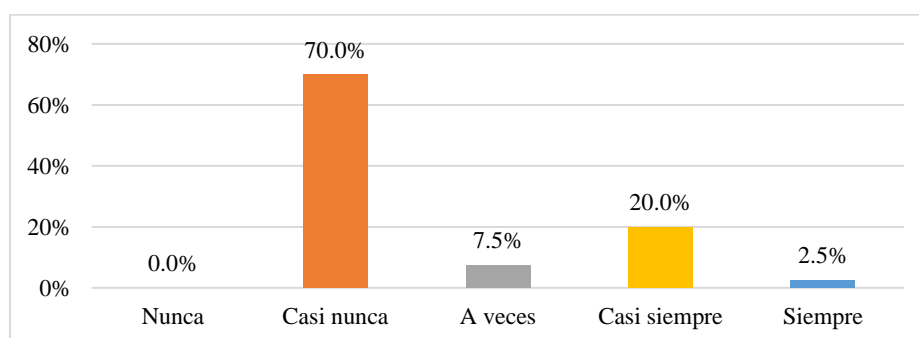
Autonomía

	Autonomía	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	28	70.0%
A veces	3	7.5%
Casi siempre	8	20.0%
Siempre	1	2.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Autonomía



Nota: Elaboración propia

Interpretación y análisis

En la tabla 6 y figura 7 se evidencia que en relación a la dimensión autonomía el 70.0% de los encuestados manifiestan que casi nunca son autónomos seguido del 20.0% donde casi



siempre se presenta una independencia al desarrollar sus actividades, por otro lado, el 7.5% afirman que a veces desarrollan una autonomía y solo el 2.5% siempre realizan sus actividades de manera autónoma sabiendo y conocimiento sus funciones. Demostrando que muchos de los colaboradores no suelen sentirse con la capacidad de ser autónomos debido a que en la empresa INCARAIL S.A. suele imponer su cultura a los colaboradores, generando la cohibición en relación a las opiniones e ideas que puedan mejorar el desarrollo de las actividades debido a que pueda afectar a los parámetros definidos de la empresa.

B. Cooperación y apoyo

Tabla 7

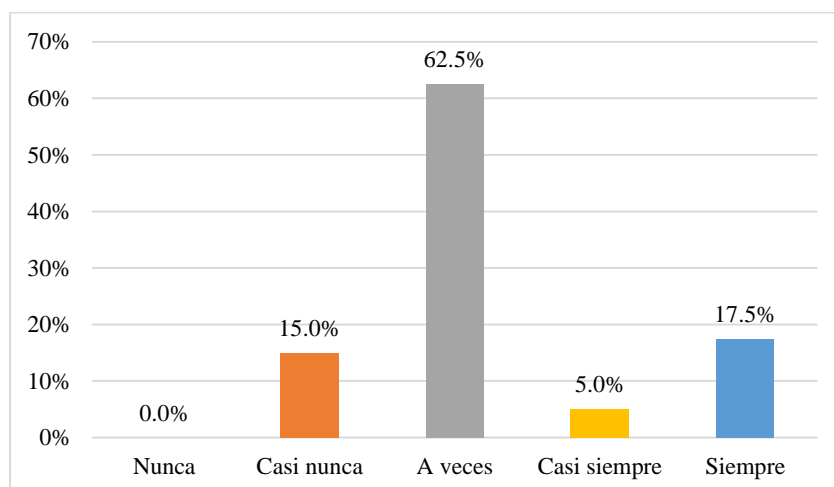
Cooperación y apoyo

	Cooperación y apoyo	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	6	15.0%
A veces	25	62.5%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	7	17.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Cooperación y apoyo



Nota: Elaboración propia



Interpretación y análisis

En la tabla 7 y figura 8, en relación a la dimensión cooperación y apoyo se demuestra que el 62.5% de los encuestados manifiestan que si existe cooperación y apoyo seguido de un 17.5% donde siempre se evidencia que los colaboradores cooperan y se apoyan mutuamente, por otro lado un 15% casi nunca los colaboradores demuestran el compañerismo y el 5.0 % casi siempre cooperan y se apoyan en las actividades laborales. Afirmando que muchos de los colaboradores no demuestran su compañerismo ni trabajo en equipo, dejando de involucrarse en las actividades de sus compañeros, observando que suelen acomodar sus puestos de atención a los usuarios usualmente trasladando insumos siendo estos pesados por lo que muchos de los colaboradores no suelen brindar la ayuda respectiva debido a que también deben de cumplir con esta actividad.

C. Reconocimiento

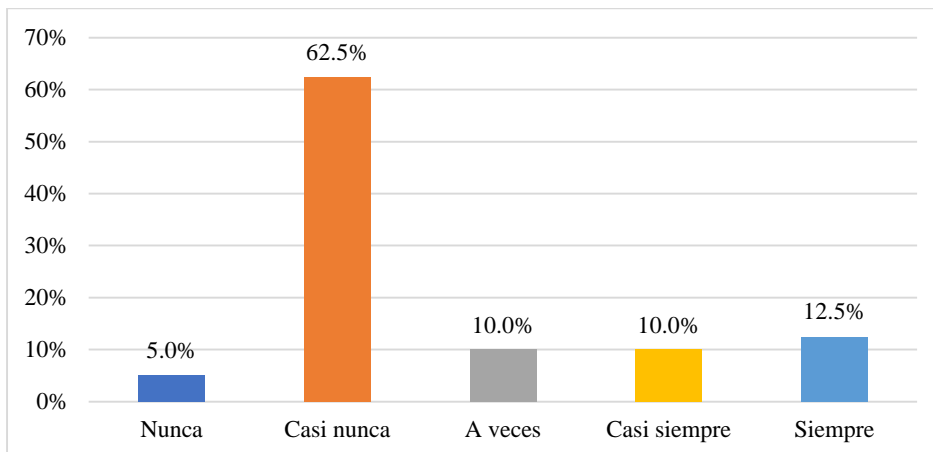
Tabla 8
Reconocimiento

	Reconocimiento	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	2	5.0%
Casi nunca	25	62.5%
A veces	4	10.0%
Casi siempre	4	10.0%
Siempre	5	12.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia



Figura 9
Reconocimiento



Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 8 y figura 9, de acuerdo a la dimensión de reconocimiento los colaboradores consideraron que el 62.5% casi nunca logran ser reconocidos y recompensados por parte de la empresa INCARAIL S.A. ante las actividades que realizan, por otro lado, el 12.5% de los colaboradores manifiestan que siempre se aprecia un reconocimiento por parte de la empresa continuando con el 10% de colaboradores quienes afirman que a veces y casi siempre logran ser reconocidos por las funciones que desempeñan y el 5% consideran que nunca son agradecidos por la empresa INCARAIL S.A. Debido a que muchos de los colaboradores consideran que la empresa INCARAIL S.A. no suele reconocer el esfuerzo, la dedicación, el sobre tiempo de trabajo; es así que los trabajadores no se sienten valorados generando la falta de compromiso y la baja productividad.



D. Organización y estructura

Tabla 9

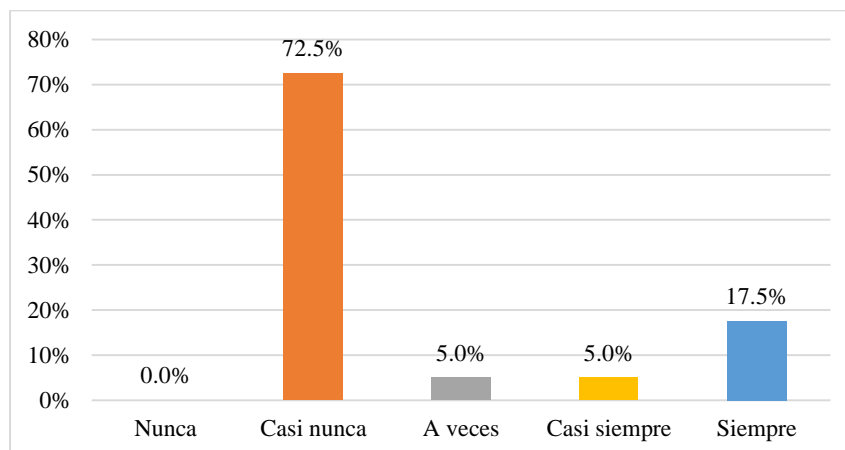
Organización y estructura

	Organización y estructura	% de N
	Recuento	columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	29	72.5%
A veces	2	5.0%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	7	17.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 10

Organización y estructura



Nota: Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 10, de acuerdo a la dimensión organización y estructura, los colaboradores mencionan que el 72.5% casi nunca evidencian el desarrollo organizacional de la empresa seguido del 15.5% donde siempre se presenta la organización de las funciones y el 5% de los colaboradores afirman que a veces y casi siempre se demuestra que en la empresa se organiza y estructura las funciones de los trabajadores. Debido a que la empresa INCARAIL S.A. presenta problemas en la coordinación con los trabajadores debido a la falta o incomprensión en la comunicación; muchos de las decisiones que toma la empresa no suele ser comunicado a tiempo especialmente los cambios inesperados de los horarios de los



colaboradores. Así mismo, presenta demoras en el tiempo de atención de algún reclamo o solicitud por parte de los colaboradores encontrando un sistema burocrático deficiente en relación a la falta de efectividad.

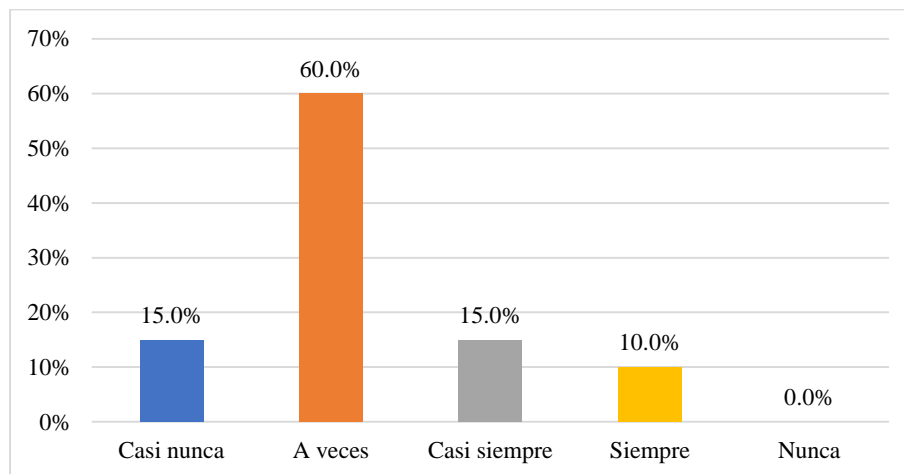
E. Innovación

Tabla 10
Innovación

	Innovación	
	Recuento	% de N columnas
Casi nunca	6	15.0%
A veces	24	60.0%
Casi siempre	6	15.0%
Siempre	4	10.0%
Nunca	0	0.0%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 11
Innovación



Nota: Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 11, con respecto a la dimensión innovación muchos de los colaboradores consideran que el 60% a veces desarrollan la innovación de ideas continuando con el 15% donde los colaboradores casi siempre y casi nunca están dispuestos a crear e innovar sus conocimientos como profesionales y el 10% de los colaboradores siempre son innovadores



en las decisiones para dar solución ante los problemas que se presente. Considerando de esta manera que en la empresa INCARAIL S.A. al contar con planes y procedimientos estructurados no da cabida al cambio por nuevas ideas de los colaboradores quienes suelen comentar las soluciones que podrían tomar ante algún problema o evento ocurrido durante el cumplimiento de las actividades. la empresa no suele realizar cambios debido a los posibles riesgos que acarrea sintiéndose incapaces de poder afrontar los aspectos negativos o positivos.

F. Transparencia y equidad

Tabla 11

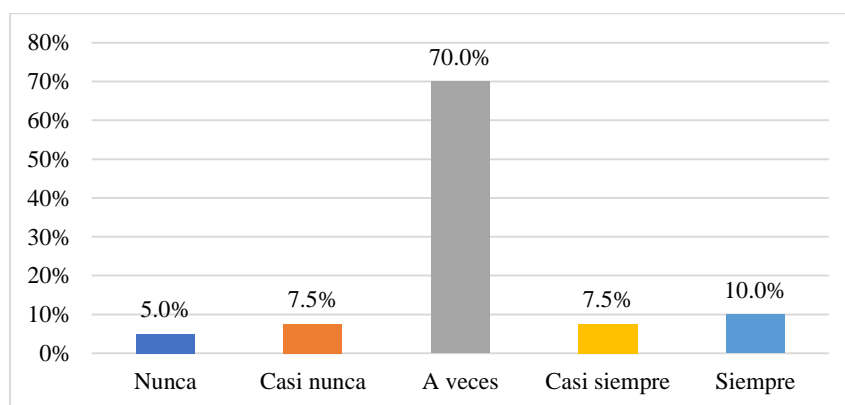
Transparencia y equidad

	Recuento	Transparencia y equidad % de N columnas
Nunca	2	5.0%
Casi nunca	3	7.5%
A veces	28	70.0%
Casi siempre	3	7.5%
Siempre	4	10.0%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 12

Transparencia y equidad



Nota: Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 12, de acuerdo a la dimensión transparencia el 70% los colaboradores logran identificar que a veces los pronunciamientos de la empresa INCARAIL



S.A. son claros seguido del 10.8% donde los colaboradores afirman que siempre se presenta una transparencia por parte de la empresa continuando con el 7.5% donde casi nunca y casi siempre las disposiciones de la empresa son claras y solo el 5% de los colaboradores mencionan que nunca la empresa INCARAIL S.A. presenta una exactitud en los anuncios dirigidos a los colaboradores. Es así que los colaboradores consideran que las decisiones que toma la empresa INCARAIL S.A. no son claras en especial para el área de servicio a bordo debido a cambios inesperados que afecta la productividad de los colaboradores, así mismo, se observa que algunos colaboradores suelen pedir permisos de manera inesperada dando la autorización rápida pero este beneficio no suele ser igual para todos los colaboradores.

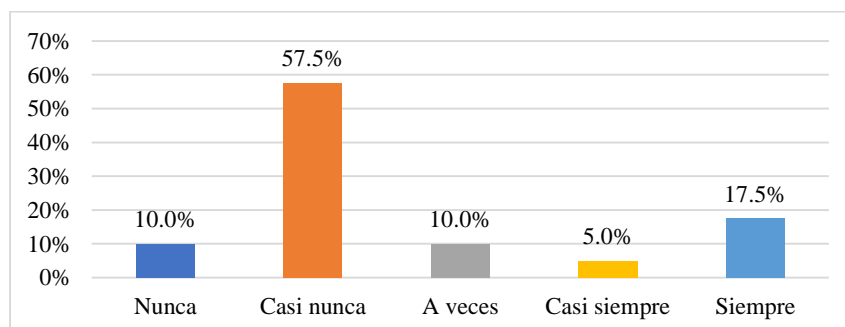
G. Motivación

Tabla 12
Motivación

Motivación		
	Recuento	% de N columnas
Nunca	4	10.0%
Casi nunca	23	57.5%
A veces	4	10.0%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	7	17.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 13
Motivación



Nota: Elaboración propia



En la tabla 12 y figura 13, de acuerdo a la dimensión motivacional de la empresa INCARAIL S.A. los colaboradores consideran que el 57.5% casi nunca la empresa INCARAIL S.A. práctica la motivación laboral seguido de un 17.5% de los colaboradores donde afirman que la empresa los motiva continuamente para el cumplimiento de sus funciones, por otro lado el 10% nunca y a veces los colaboradores evidencian que la empresa realizar actividades para motivarlos y solo el 5% de los colaboradores consideran la empresa INCARAIL S.A siempre desarrollan logra incentivarlos laboralmente. Los colaboradores de la empresa INCARAIL S.A. se sientes desmotivados ante la falta de reconocimientos, a pesar que cuentan con beneficios laborales como promociones, ofertas y descuentos, pero estos suelen ser inalcanzables debido a que los colaboradores deben de logran metas impuestas por la empresa.

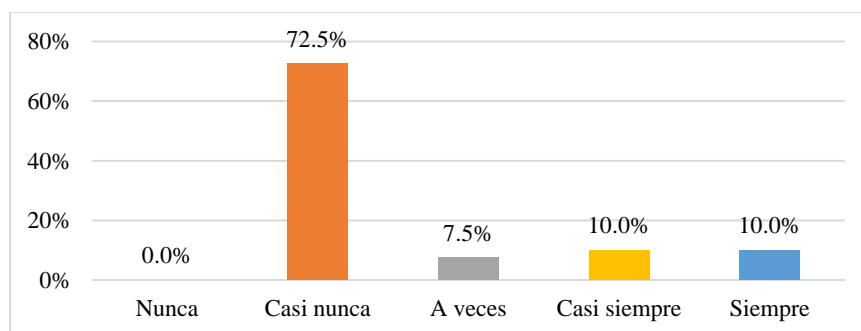
H. Liderazgo.

Tabla 13
Liderazgo

Liderazgo		
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	29	72.5%
A veces	3	7.5%
Casi siempre	4	10.0%
Siempre	4	10.0%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 14
Liderazgo



Nota: Elaboración propia



En la tabla 12 y figura 14, en la dimensión del liderazgo se evidencia que el 72.5% de los colaboradores casi nunca se demuestra un liderazgo por parte de los supervisores del área en servicio a bordo, continuando con el 10% donde los colaboradores mencionan que casi siempre y siempre se aprecia un liderazgo continuo y el 7.5% de los colaboradores consideran que a veces se toma en cuenta el liderazgo en el área de servicio a bordo. Esa así que los directivos de la empresa INCARAIL S.A. no toman decisiones favorables para los colaboradores presenciando que muchas de las decisiones como la implementación de estrategias nuevas, alteración de pagos en la remuneración, cambios de horas laborables, imposición de nuevas normativas entre otros no aporta a la mejora de la calidad de vida de los colaboradores por lo que provoca un nivel de estrés alto y en proceso de poseer el síndrome de burnout, además la planeación de las actividades de los colaboradores suele ser inconsistente perjudicando en los horarios de los colaboradores.

4.2.2. Resultados de la variable clima laboral

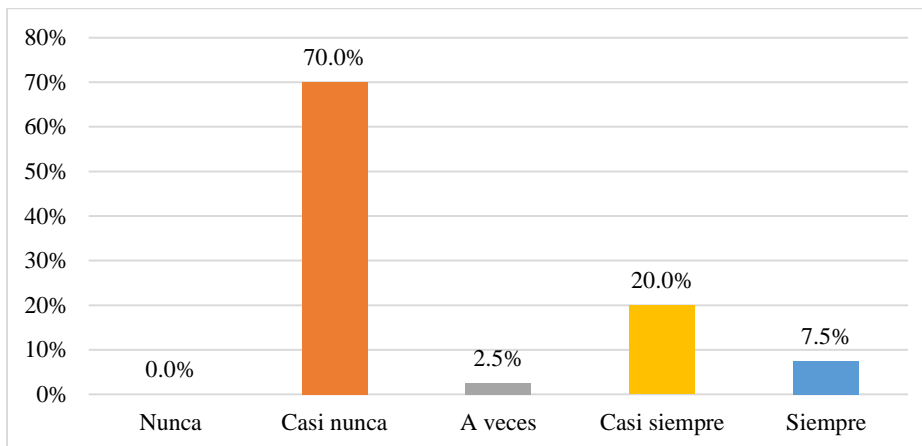
Tabla 14
Clima laboral

	Clima laboral	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	28	70.0%
A veces	1	2.5%
Casi siempre	8	20.0%
Siempre	3	7.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia



Figura 15
Clima laboral



Nota: Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 15, en relación al clima laboral los colaboradores de la empresa INCARAIL consideran que el 70% casi nunca se presenta un clima laboral adecuado mientras que el 20% de los colaboradores de servicio a bordo afirman que casi siempre el clima laboral se desarrolla de manera adecuada seguido del 8.5% donde los colaboradores manifiestan que siempre existe un clima laboral y solo el 2.5% de los colaboradores mencionan que a veces el clima laboral en el área de servicio a bordo es aceptable. Es así que los colaboradores de la empresa INCARAIL S.A. describen a su entorno o ambiente laboral como insostenible afectando su desempeño y productividad; presentando un déficit motivacional por parte de la empresa, por lo que muchos de los colaboradores consideran que las normativas, actitudes, estilos de liderazgo, salarios, equipos, ambiente laboral que cuenta no permite que se puedan desarrollar adecuadamente las actividades de atención al usuario.



4.3. Calidad del servicio turístico

4.3.1. Resultados de las dimensiones del servicio turístico

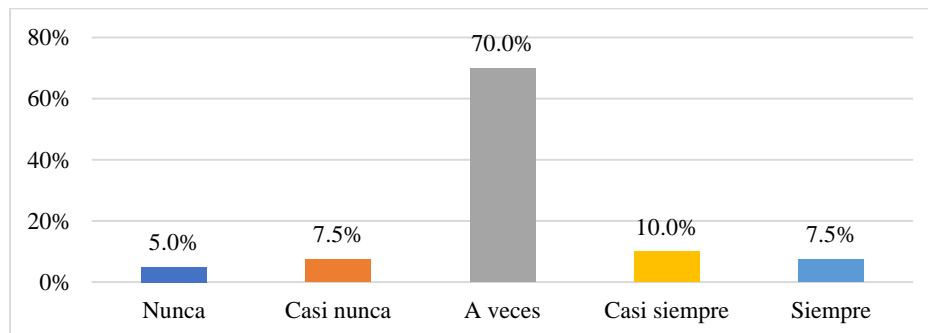
A. Confiabilidad

Tabla 15
Confiabilidad

Confiabilidad		
	Recuento	% de N columnas
Nunca	2	5.0%
Casi nunca	3	7.5%
A veces	28	70.0%
Casi siempre	4	10.0%
Siempre	3	7.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 16
Confiabilidad



Nota: Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 16, con respecto a la dimensión confiabilidad se logra identificar que el 70% de los colaboradores del área de servicio a bordo encuestados mencionan que a veces el servicio brindado a los usuarios es confiable seguido del 10% donde casi siempre los colaboradores demuestran la confiabilidad del servicio continuando con un 7.5% donde casi nunca y siempre presenta una confiabilidad del servicio ante los usuarios y solo el 5% de los colaboradores manifiestan que nunca se logra demostrar a los usuarios la confiabilidad del servicio a bordo. Es así que de acuerdo a lo indicado se considera que los colaboradores del área de servicio a bordo no presentan interés en resolver los problemas e inquietudes de los



usuarios que suelen quejarse del incumplimiento de las promesas realizadas al comienzo de comprar los tickets siendo estas muchas veces irracionales, por lo que la empresa INCARAIL S.A. no suele proporcionar ayuda a los trabajadores, por lo que se suelen quedar solos y asumiendo la responsabilidad debiendo tomar decisiones que no favorece al trabajador.

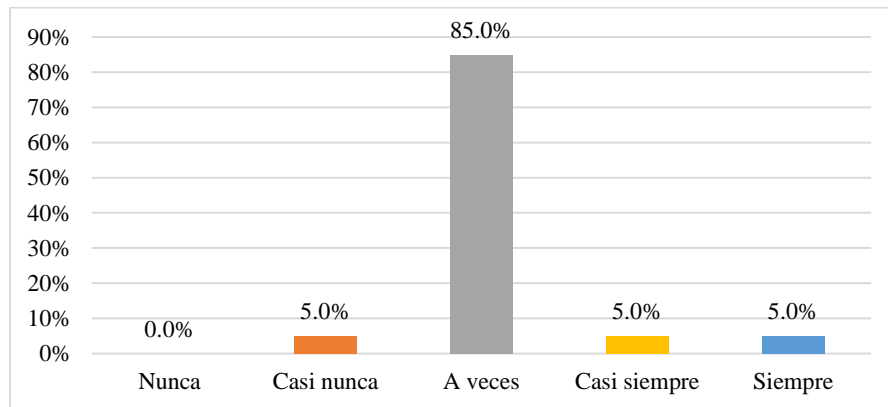
B. Respuesta rápida

Tabla 16
Respuesta rápida

Respuesta rápida		
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	5.0%
A veces	34	85.0%
Casi siempre	2	5.0%
Siempre	2	5.0%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 17
Respuesta rápida



Nota: Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 17, de acuerdo a la dimensión de respuestas rápidas, el 85% de los colaboradores consideran que a veces el servicio prestado a los usuarios suele ser realizado de manera eficaz, seguido de un 5% donde los colaboradores consideran que el servicio que brindan casi nunca es rápido. Considerando que, por cada vagón de tren, dos colaboradores son



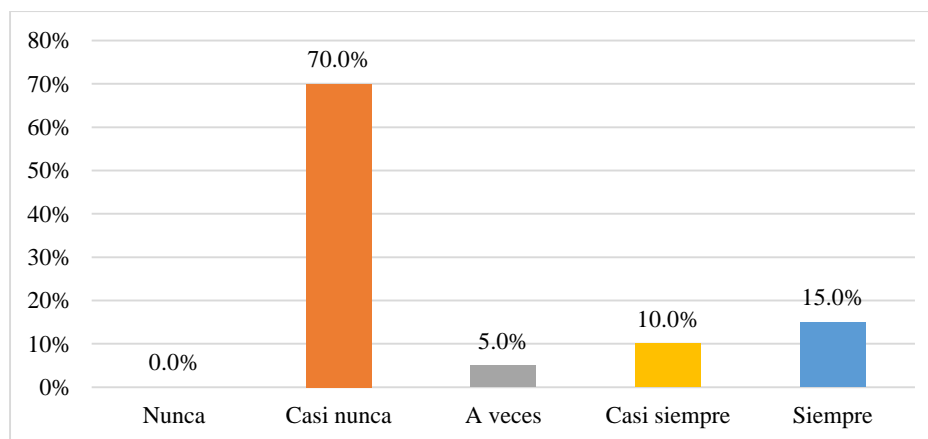
asignados para brindar el servicio pero por la cantidad de demanda de usuarios así como las responsabilidades asignadas no suelen abastecerse brindando un servicio poco eficaz y deficiente que no es superado ya que en muchas ocasiones los vagones no cuentan con los equipos e insumos necesarios para tomar la decisión con prontitud.

C. Seguridad

Tabla 17
Seguridad

	Seguridad	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	28	70.0%
A veces	2	5.0%
Casi siempre	4	10.0%
Siempre	6	15.0%
Total	40	100.0%

Figura 18
Seguridad



Nota: Elaboración propia

En la tabla 17 y figura 18, en relación a la dimensión seguridad se logra evidenciar que el 70% de los colaboradores encuestados mencionan que casi nunca el servicio ofrecido a los usuarios es seguro, seguido del 15% donde siempre los colaboradores demuestran la estabilidad del servicio y solo el 5% de los colaboradores consideran que a veces el servicio ofrecido



realizado suele ser certero. Considerando que muchas veces los colaboradores de la empresa INCARAIL S.A. de servicio a bordo suelen presentar problemas con los clientes debido a los cambios de horarios o comunicación a destiempo, lidiando con los comentarios y reglamos de los clientes, dejando de lado la cortesía. Los colaboradores de servicio a bordo suelen estar incomodos al no poder dar respuesta a los usuarios sintiéndose incapaces de poder resolver el problema debido a la falta de implementación de nuevas ideas que pueda facilitar dar soluciones.

D. Empatía

Tabla 18

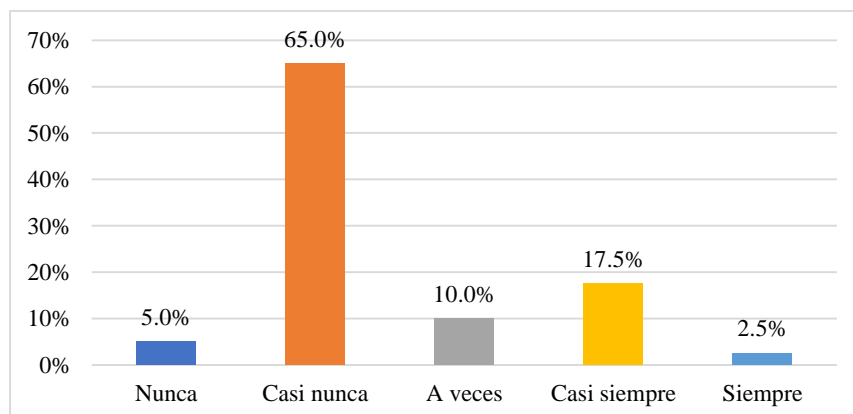
Empatía

	Empatía	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	2	5.0%
Casi nunca	26	65.0%
A veces	4	10.0%
Casi siempre	7	17.5%
Siempre	1	2.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 19

Empatía



Nota: Elaboración propia



En la tabla 18 y figura 19, referente a la dimensión de empatía se logra identificar que el 65% de los colaboradores encuestados del área de servicio a bordo consideran que casi nunca desarrollan una empatía hacia el usuario seguido del 17.5% donde casi siempre los colaboradores suelen ser empáticos ante los problemas de los clientes por otro lado el 10% de los colaboradores afirman que a veces demuestran su empatía y el 5% de los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios. Donde los colaboradores de la empresa INCARAIL S.A. no suelen ser empáticos con los clientes, además por los cambios inoportunos en relación a los horarios de arribo y llegada de los trenes provoca quejas, dejando de practicar la atención personalizada, y la capacidad para comprender las necesidades de los usuarios.

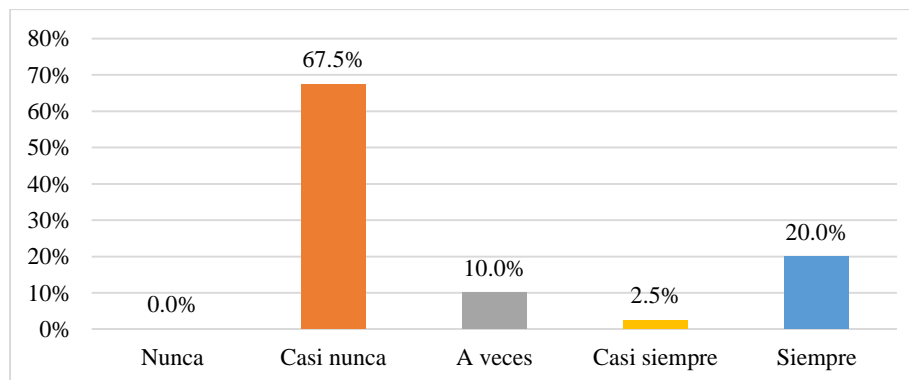
E. Tangibles

Tabla 19
Tangibles

	Tangibles	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	27	67.5%
A veces	4	10.0%
Casi siempre	1	2.5%
Siempre	8	20.0%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 20
Tangible



Nota: Elaboración propia



En la tabla 19 y figura 20, en relación a la dimensión tangibilidad se determina que el 67.6% de los trabajadores del área de servicio a bordo demuestran que casi nunca los equipos de trabajo son óptimos seguido del 20% donde los trabajadores consideran que siempre el servicio que se brinda los usuarios se demuestra a través de los recursos tangibles que cuenta la empresa continuando con el 10% donde a veces los colaboradores consideran que los materiales y recursos para a la atención de servicio a bordo son adecuado y el 2.5% casi siempre los colaboradores consideran un desarrollo tangible en la calidad de servicio a bordo. Debido a que los aspectos tangibles como los equipos, instalaciones y entre otros presentan fallas por la falta de mantenimiento y reposición continua, generando que la calidad de servicio brindado a los usuarios no pueda ser adecuada y efectiva, afectando al tiempo de servicio.

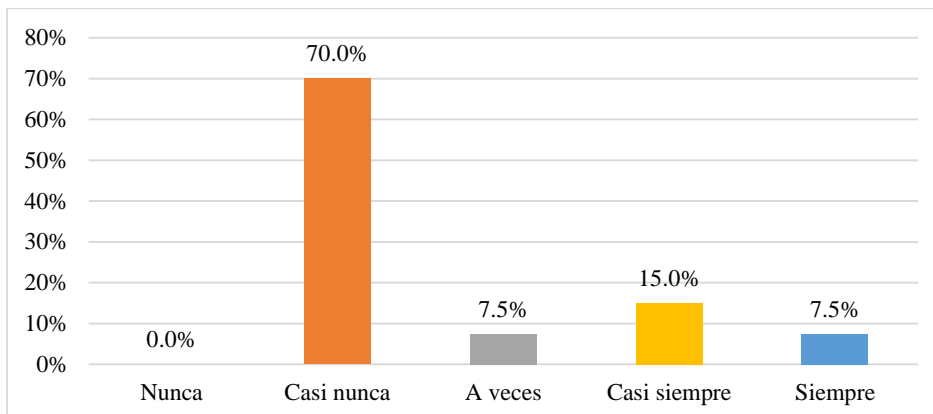
4.3.2. Resultados de la variable calidad de servicio turístico

Tabla 20
Calidad de servicio turístico

	Calidad de servicio turístico	
	Recuento	% de N columnas
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	28	70.0%
A veces	3	7.5%
Casi siempre	6	15.0%
Siempre	3	7.5%
Total	40	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 21
Calidad de servicio turístico



Nota: Elaboración propia

En la tabla 20 y figura 21, con respecto a la calidad de servicio se identifica que el 70% de los colaboradores encuestados mencionan que casi nunca se desarrolla una calidad de servicio continuando con el 15% donde casi siempre se demuestra el servicio a bordo y el 7.5% manifiestan que a veces y siempre la calidad de servicio es óptima. Considerando que los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. suelen tener inconvenientes con la calidad de servicio brindado al turista demostrando que las expectativas y necesidades no son cumplidas afectando servicio, además los colaboradores suelen presentar deficiencias en relación al uso de los equipos considerando que muchos de estos se encuentran malogrados afectando al tiempo del servicio.

4.4.Pruebas de hipótesis

Se empleó la prueba estadística Chi-cuadrado para conocer la relación del clima laboral y sus dimensiones con la calidad del servicio turístico en los colaboradores del servicio a bordo de INCARAIL S.A. Cusco - 2022, con toma de decisiones basada en:

La prueba estadística Chi-cuadrado se utiliza para la toma de decisiones en función de si el valor de P obtenido es $> 0,05$ (aceptar la hipótesis nula) o $< 0,05$ (rechazar la hipótesis nula).



Además, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que va de -1 a 1, para medir el grado de relación entre las dimensiones del clima laboral y la calidad del servicio turístico.

4.4.1. Resultado para la relación entre el clima laboral y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre el clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre el clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022

Tabla 21
Relación del Clima laboral y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Clima laboral	Correlación de Pearson	,905
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

Nota: Elaboración propia

En la tabla 21 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.905 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla un clima laboral afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. De acuerdo al resultado se evidencia que los colaboradores de servicio a bordo al no estar de acuerdo con los aspectos internos de la organización como agentes motivacionales, ambiente laboral, valores propios de la empresa no dan un servicio de calidad a los usuarios.



4.4.2. Resultado para la relación entre la autonomía y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Tabla 22
Relación de la autonomía y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Autonomía	Correlación de Pearson	,923
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 22 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.923 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla una autonomía afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. Por lo que los colaboradores del área del servicio a bordo suelen siempre preguntar a sus compañeros o supervisores sobre las acciones para desarrollar, no tomando el control de sus acciones para seleccionar la decisiones oportuna generando en los usuarios perdida de tiempo.



4.4.3. Resultado para la relación entre la cooperación-apoyo y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Tabla 23
Relación de la cooperación-apoyo y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Cooperación y apoyo	Correlación de Pearson	,741
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 23 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.741 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla una cooperación y apoyo afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. Por lo que los colaboradores suelen tener problemas en apoyarse o ayudarse entre los compañeros de trabajo generando que la calidad de atención sea indeficiente.

4.4.4. Resultado para la relación entre el reconocimiento y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre el reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022



Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre el reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Tabla 24
Relación del reconocimiento y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Reconocimiento	Correlación de Pearson	,887
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 24 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.887 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla un reconocimiento afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. De acuerdo a los datos se evidencia que los colaboradores no suelen sentirse reconocidos por los logros personales o profesionales generando el descontento y relación con los clientes.

4.4.5. Resultado para la relación entre la organización-estructura y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022



Tabla 25

Relación de la organización-estructura y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Organización y estructura	Correlación de Pearson	,940
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 25 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.940 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla una organización y estructura afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. Debido a que los colaboradores consideran que la organización y estructura de la empresa se encuentra descoordinada, evidenciando por la comunicación a destiempo afectado a la demostración de la calidad del servicio brindado.

4.4.6. Resultado para la relación entre la innovación y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Tabla 26

Relación de la innovación y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Innovación	Correlación de Pearson	,718
	Sig. (bilateral)	,000



N	40
---	----

En la tabla 26 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.718 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla una innovación afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. Considerando que las nuevas ideas que proponen los colaboradores no son tomados en cuenta por la empresa a pesar que logren dar soluciones a los problemas por lo que genera ante las inconveniencias de los clientes no puedan ser respondidas de manera efectiva.

4.4.7. Resultado para la relación entre la transparencia-equidad y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Tabla 27
Relación de la transparencia-equidad y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Transparencia y equidad	Correlación de Pearson	,660
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 27 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.660 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi



nunca se desarrolla una transparencia y equidad afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. Debido a que las decisiones de la empresa INCARAIL S.A. no son claras además las oportunidades direccionado a los trabajadores no es para todos afectando que la calidad del servicio brindado a los clientes sea inadecuada.

4.4.8. Resultado para la relación entre la motivación y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Tabla 28
Relación de la motivación y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Motivación	Correlación de Pearson	,918
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 28 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.918 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla una motivación afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. Debido a que la empresa INCARAIL S.A. desmotiva a sus trabajadores ante las actividades cumplidas por lo que muchos de los colaboradores no suelen involucrarse en un 100% en brindar una calidad de servicio al usuario.



4.4.9. Resultado para la relación entre el liderazgo y calidad de servicio turístico

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022

Tabla 29
Relación del liderazgo y calidad de servicio turístico

		Calidad de servicio turístico
Liderazgo	Correlación de Pearson	,939
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

En la tabla 29 se logra determinar que existe una relación de Pearson de 0.939 debido a que los colaboradores de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A consideran que casi nunca se desarrolla un liderazgo afectando a la calidad del servicio turístico, comprobando de esta manera la hipótesis alterna teniendo como resultado $p = 0.000 < 0.05$. Por lo que en la empresa INCA RAILS.A. toma decisiones que no favorece a los colaboradores, muchas de estas suelen ser inesperadas como los cambios de horarios, recortes salariales, coordinación en días de descanso y entre otras que perjudica en a calidad de servicio en el área de servicio a bordo.



CAPITULO V: DISCUSIÓN Y PROPUESTA

5.1.Descripción de hallazgos más relevantes

Con respecto al clima laboral de los colaboradores del servicio a bordo de la Empresa INCARAIL S.A., se considera que el 70% casi nunca desarrollan de manera adecuada un clima laboral. Siendo evaluada a través de dimensiones, donde el 70% de los colaboradores consideran casi nunca muestran una autonomía al desarrollar sus actividades por sí mismos, el 62.5% de los colaboradores manifestaron que a veces demuestran la cooperación y apoyo entre compañeros del área de servicio a bordo donde suelen ser poco empáticos, también el 63.5% de los colaboradores manifiestan que casi nunca suelen recibir un reconocimiento por empresa debido a las actividades que realizan, el 72.5% de los colaboradores indican que casi nunca la empresa es organizada y estructurada debido que las actividades que cumplen y las decisiones que se toman suelen ser poco claros, el 60% de los colaboradores consideran que a veces en la empresa se puede desarrollar ideas innovadoras para dar solución a diversos problemas, el 70% de los colaboradores consideran que la empresa a veces es transparente y equitativo con las decisiones que toman, el 57% de los colaboradores mencionan que casi nunca se sienten motivados en el área de servicio a bordo y el 72.5% los colaboradores indican que casi nunca se aprecia un liderazgo por parte de los supervisores y gerentes del área de servicio a bordo muchas veces son los mismos colaboradores quienes suelen asumir la responsabilidad.

De acuerdo a la calidad del servicio turístico desarrollado en el área de servicio a bordo, los colaboradores consideran que el 70% casi nunca se brinda la calidad del servicio a los usuarios, evaluando a través de las dimensiones, donde el 70% de los colaboradores mencionan que el servicio brindado a veces suele ser confiable debido a que se incumple las promesas mencionadas durante la compra de los tickets, el 85% de los colaboradores indican que se demoran en atender a los usuarios debido a que por cada vagón son responsables dos colaboradores no abasteciéndose por la cantidad de usuarios, el 70% de los colaboradores



indica que casi nunca el servicio es seguro debido a los constantes cambios de horario en la salida de los trenes, el 65% de los colaboradores consideran que casi nunca suelen ser empáticos con los usuarios debido al corto tiempo de atención y en algunas ocasiones no suelen resolver los problemas por la falta de información o comunicación con los supervisores o gerentes del área, el 65% de los colaboradores afirman que casi nunca se toma en cuenta la tangibilidad del servicio debido a que los equipos, instalaciones presentan fallas imposibilitando la prestación del servicio.

Con respecto a la correlación de las variables se tuvo un resultado de Pearson de 0.905 siendo una correlación positiva donde el 67.5% de los colaboradores consideran que casi nunca se desarrolla adecuadamente un clima laboral afectando a la calidad en el servicio turístico, por lo que se logra aceptar la hipótesis alterna teniendo un valor de $p = 0.000 < 0.05$, de esta manera los colaboradores de la empresa INCARAIL S.A. presentan problemas con los compañeros de trabajo debido a que no suelen apoyarse, además la empresa deja de lado la motivación laboral y por lo contrario suelen realizar cambios imprevistos como modificación en los horarios de trabajo, normativas internas, siendo estas no comunicadas a tiempo generando un nivel bajo en la calidad de servicio prestado realizando de manera automática.

5.2.Limitaciones

Se observó que las principales limitaciones de este estudio estuvieron referidas a los encuestados, pues se percibió que varios de ellos tuvieron dificultades para responder las preguntas dado que varios estaban ocupados por sus labores, es decir no tenían tiempo para responderlas.

5.3.Comparación crítica con la literatura existente

Cordoví et al. (2020) en su artículo “Clima organizacional en una instalación turística de jardines del Rey” e Izquierdo, Barco y Charrupi (2017) en la investigación de “Diagnostico



del clima organizacional en los Hoteles H&M, palmira (Valle), 2017” mencionaron en sus trabajos de investigación que el clima laboral en empresas turísticas de servicio es considerado como parte importante en la gestión gerencial turística permitiendo que los colaboradores puedan desarrollar adecuadamente sus actividades, siendo sustentado por Bordas (2016), Rubio (2016) y Chiavenato (2019) donde el clima laboral toma en cuenta los factores externos que rodea a los colaboradores, pero difieren a los datos encontrados en la investigación donde el 70% de los colaboradores de la empresa INCARAIL S.A. casi nunca presencian un clima laboral adecuado debido a que muchos de los colaboradores consideran que los factores externos no satisfacen sus necesidades, por una falta de motivación, de apoyo, de compromiso organizacional y entre otros aspectos. Bordas (2016) menciona que el clima laboral se dimensiona en Autonomía, Cooperación y apoyo, Reconocimiento, Organización y estructura, Innovación, Transparencia y equidad, Motivación y Liderazgo; de acuerdo a la investigación se obtuvo datos negativos donde el 70% de los colaboradores mencionan que casi nunca desarrollan una autonomía y no siendo capaces de generar alternativas de solución siendo desigual a lo manifestado por Dos Santos (2017) donde la autonomía se refiere a la elección y capacidad de los colaboradores en tomar sus propias decisiones. Con respecto a la cooperación y apoyo el 62.5% de los colaboradores indicaron que a veces se presenta un compañerismo y colaboración ante situaciones fortuitas siendo diferente a lo manifestado por Strauss (2017) considerando que la cooperación involucra la ayuda, cordialidad y cooperación en el área de trabajo. El 62.5% de los colaboradores mencionan que casi nunca se realiza el reconocimiento por la empresa, pero Bordas (2016) manifiesta que el reconocimiento de los colaboradores es realizado a través de la valoración de su trabajo de acuerdo a la contribución laboral. Con respecto a la organización y estructura, el 72.5% de los colaboradores mencionan que casi nunca se suele desarrollarse adecuadamente los procesos organizacionales siendo deficientes y no claros difiriendo por lo indicado por Chiavenato (2019) mencionando como un conjunto



actividades coordinadas generando la efectividad en los procedimientos que involucren a los recursos humanos. El 60% de los colaboradores mencionan que se deja de lado el desarrollo de la innovación siendo diferente a lo indicado por Rubio (2016) quien afirma que los colaboradores deben desarrollar nuevos enfoques para poder responder a los cambios. El 70% de los colaboradores consideran que a veces se suele desarrollar la transparencia y equidad evidenciando la falta de claridad de las normativas y cambios inesperados por parte de la empresa es así que Bordas (2016) considera que las normativas y disposiciones deben de ser claras y pertinentes. En relación a la motivación el 57% de los colaboradores manifiesta que casi nunca suelen ser motivados siendo diferente a lo mencionado por Rubio (2016) donde la motivación es un aspecto importante en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores generando una productividad alta. Con respecto al liderazgo los colaboradores mencionan que el 72.5% casi nunca se presenta las funciones y características del líder ya que los supervisores del área de servicio a bordo toman decisiones que no favorecen a los trabajadores por lo que Bordas (2016) afirma que el líder es aquella persona encargada de direccionar las acciones y mantener una relación con los colaboradores.

Duque (2005) menciona que los principios de desarrollo de la calidad del servicio genera excelencia y expectativas para alcanzar los objetivos en un periodo corto y elimina errores, siendo respaldada por Díaz y Morillo (2017) donde la calidad de servicio permite diferenciar de otras empresas y generar el éxito esperado; pero de acuerdo a los datos evidenciados se logran identificar que en la empresa INCARAIL S.A. el 70% de los colaboradores mencionan que la calidad de servicio brindado en el área de servicio a bordo presenta errores y falencias encontrando un similar resultado con la investigación de Soto y Challco (2017) en su tesis “Calidad de servicios turísticos en la agencia de viajes Limatours Cusco” donde la calidad de servicio también es negativa, presenciando quejas por parte de los usuarios. Para desarrollar la calidad de servicio turístico se toma en cuenta el análisis de la



confiabilidad, Sensibilidad o respuesta rápida, Seguridad, Empatía y Tangibilidad. Con respecto a la confiabilidad el 70% de los colaboradores consideran que el servicio brindado a los usuarios suele presentar una desconfianza, pero Izaguirre (2014) indica que el servicio prestado debe de ser preciso y seguro. El 85% de los colaboradores mencionan que a veces se desarrolla la respuesta rápida en la atención de las solicitudes de los usuarios difiriendo de lo mencionado por Narváez, Reinoso y Castro (2020) donde es necesario comprender la sensibilidad de los usuarios manteniendo una respuesta rápida. Con respecto a la seguridad el 70% de los colaboradores indica que casi nunca los usuarios se sienten con el servicio brindado siendo diferente a lo mencionado por Izaguirre (2014) que indica que la relación con la cortesía y la información debe ser suficiente y necesario para los usuarios, así como trabajadores cumpliendo un papel importante al brinda el servicio. También el 65% de los colaboradores afirman que casi nunca se demuestra la empatía ante los problemas de los usuarios debido que las actividades que cumplen lo deben de realizan en un tiempo determinado siendo diferente a los indicado por Narváez, Reinoso, & Castro (2020) donde los colaboradores deben de comprender las necesidades de los usuarios. El 67.5% de los colaboradores manifiesta que casi nunca el servicio suele demostrar la tangibilidad encontrando falencias en las instalaciones y equipos dificultado la prestación del servicio a los usuarios es así que de acuerdo a Izaguirre (2014) considera que las instalación y equipos de la empresa deben de encontrarse en funcionamiento para evitar los errores.

Loyola y Hernández (2019) en su tesis “Clima laboral y la calidad del servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2018” así como Yaipen (2018) en su tesis “Clima laboral y calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel-Breña-2018” que demostraron que ambas variables se correlacionan, de igual manera en la investigación se presenta una correlación entre el clima laboral y la calidad de servicio donde el 67.5% de los colaboradores indicaron que casi nunca suele desarrollarse un clima



laboral afectando a la calidad de servicio en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.

5.4. Implicancias del estudio

La investigación permitirá conocer no solo el desarrollo del clima laboral y la calidad de servicio turístico, sino también permitió identificar la productividad y el desempeño de los colaboradores las cuales da apertura desarrollar nuevas investigaciones con estos temas mencionados.

5.5. Propuesta

Nombre de la propuesta: Capacitación en desarrollo de habilidades laborales

a. Localización:

Departamento: Cusco

Provincia: Cusco

Distrito: Cusco-Machupichu

b. Objetivos:

- Potencializar las habilidades laborales para desarrollar la calidad de servicio turístico
- Desarrollar las habilidades del pensamiento crítico, resolución de problemas y generación de ideas innovadoras
- Desarrollar habilidades técnicas y emocionales

c. Descripción de la propuesta

La gerencia del área de recursos humanos de la empresa INCARAIL S.A. junto con los supervisores y jefes del área de servicio a bordo, desarrollaran talleres para fomentar el desarrollo de la habilidades técnicas de los colaboradores del área de servicio a bordo, siendo desarrollada 2 horas a la semana al terminar la jornada laboral.



d. Actividades a desarrollar

- **Identificación de necesidades:** Realizar una evaluación de habilidades y competencias para identificar las necesidades de desarrollo de los colaboradores. Esto puede incluir encuestas, entrevistas individuales y evaluaciones de desempeño.
- **Diseño del programa:** Elaborar un plan de desarrollo de habilidades que contemple las necesidades identificadas. Definir los objetivos, los contenidos, los métodos de enseñanza y los recursos necesarios.
- **Capacitación y formación:** Implementar programas de capacitación en áreas específicas según las necesidades de los colaboradores. Esto puede incluir cursos presenciales, talleres, seminarios, capacitación en línea o la contratación de expertos externos.
- **Coaching y mentoría:** Establecer programas de coaching y mentoría para proporcionar orientación individualizada y apoyo en el desarrollo de habilidades. Asignar mentores o coaches internos o externos con experiencia en áreas relevantes.
- **Talleres y actividades prácticas:** Realizar talleres y actividades prácticas que permitan a los colaboradores aplicar y practicar las habilidades adquiridas. Esto puede incluir simulaciones, role-playing, estudios de casos y ejercicios de grupo.
- **Comunicación efectiva:** Impartir talleres de comunicación efectiva para mejorar las habilidades de comunicación verbal y escrita de los colaboradores. Enfocarse en la escucha activa, la empatía y la comunicación clara y asertiva.
- **Desarrollo de liderazgo:** Realizar programas de desarrollo de liderazgo que incluyan capacitación en habilidades de liderazgo, gestión de equipos, toma de decisiones y resolución de conflictos. Fomentar el liderazgo situacional y el empoderamiento de los colaboradores.



- Establecimiento de metas y seguimiento: Ayudar a los colaboradores a establecer metas claras de desarrollo y crear planes de acción. Realizar seguimiento y evaluaciones periódicas para medir el progreso y realizar ajustes según sea necesario.
- Reconocimiento y recompensas: Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas que valore y premie los logros y el esfuerzo de los colaboradores en su desarrollo de habilidades.
- Evaluación y mejora continua: Realizar evaluaciones periódicas del programa de desarrollo de habilidades para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según los resultados y la retroalimentación de los colaboradores

e. **Metas**

Participación del 100% de los colaboradores del área de servicio a bordo, incluyendo a los jefes y supervisores del área correspondiente.

f. **Presupuesto**

Actividades	S/.
Contrato de especialista en Coaching y mentoring	S/5000.00
Contrato de psicólogo especialista en temas de inteligencia emocional	S/2500.00
	S/ 7500.00

g. **Beneficiarios**

- Jefes y Supervisores del área de servicio a bordo
- Colaboradores del área de servicio a bordo
- Usuarios o clientes



h. Responsables

La gerencia de recursos humanos, jefes y supervisores del área de servicio a bordo



CONCLUSIONES

Primero. Se logró determinar la relación del clima laboral en la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022 donde el chi cuadrado tuvo como resultado $p=0.00$. Asimismo, de acuerdo al coeficiente de Pearson se tiene un resultado de 0.899 siendo una correlación positiva alta, demostrando que un inadecuado clima laboral afecta a la calidad de servicio turístico prestado por los colaboradores de servicio a bordo.

Segundo. Se logra determinar que existe una relación entre la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Esto se debe a que se observa una correlación positiva alta de 0.923, respaldada por un resultado de $p = 0.000 < 0.05$, lo cual confirma la aceptación de la hipótesis planteada. De esta manera, se concluye que los colaboradores no suelen desarrollar actividades por iniciativa propia, ya que suelen consultar a sus superiores, lo cual afecta negativamente la calidad del servicio brindado a los usuarios a bordo.

Tercero. Se determina la relación entre la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Esto se basa en una correlación positiva alta de 0.741, respaldada por un resultado de $p = 0.000 < 0.05$. Se verifica la hipótesis planteada, lo cual indica que los colaboradores del servicio a bordo no suelen brindarse apoyo mutuo, limitándose a cumplir con sus propias responsabilidades y descuidando la organización informal, lo cual afecta negativamente la calidad del servicio proporcionado en el área de servicio a bordo.

Cuarto. Existe una relación entre el reconocimiento y la calidad de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Se observa una correlación positiva alta de 0.887, respaldada por un resultado de $p = 0.000 < 0.05$, lo cual confirma la aceptación de la hipótesis planteada. Sin embargo, los colaboradores del área de servicio a bordo



no son reconocidos por sus actividades, logros personales o profesionales, sino únicamente son apoyados por sus compañeros. Esta falta de reconocimiento afecta la calidad del servicio brindado a los usuarios en el área de servicio a bordo.

Quinto. Se presenta una relación entre la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Según la correlación de Pearson, esta relación es de 0.940, y se aprueba la hipótesis planteada con un resultado de $p = 0.000 < 0.05$. La empresa INCARAIL S.A. no suele coordinar las actividades de manera anticipada, tomando decisiones inesperadas para los colaboradores, lo cual afecta negativamente la calidad del servicio turístico brindado a los usuarios.

Sexto. Se presenta una relación entre la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. La correlación de Pearson obtenida es de 0.718, indicando una correlación positiva alta. La hipótesis planteada es aceptada con un resultado de $p = 0.000 < 0.05$. Sin embargo, muchos colaboradores consideran que sus ideas o propuestas no son valoradas por la empresa y son consideradas como incompetentes, lo cual afecta negativamente la calidad del servicio turístico brindado a los usuarios.

Séptimo. Se evidencia una relación entre la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. La correlación según Pearson es de 0.660, indicando una correlación alta. La hipótesis de la investigación es aceptada con un resultado de $p = 0.000 < 0.05$. Los colaboradores consideran que muchos acuerdos tomados por la empresa no se comunican a tiempo, generando desorden, falta de seriedad y compromiso con los colaboradores. Esto tiene un impacto significativo en la calidad del servicio turístico brindado a los usuarios.



Octavo. Existe una relación entre la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Esto se demuestra mediante una correlación de Pearson de 0.918, considerada alta y positiva. La hipótesis planteada es comprobada con un resultado de $p = 0.000 < 0.05$. Sin embargo, los colaboradores de la empresa INCARAIL S.A. consideran que no se sienten motivados por la empresa, a pesar de recibir una remuneración acorde al mercado. Existe una falta de relación entre la motivación y las actividades que realizan, lo cual afecta el desarrollo de la calidad del servicio turístico en el área de servicio a bordo.

Noveno. Se presenta una relación entre el liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Según la correlación de Pearson, esta relación es de 0.939, y se acepta la hipótesis con un resultado de $p = 0.000 < 0.05$. Los colaboradores perciben deficiencias en el liderazgo, lo cual demuestra la falta de orden, compromiso y lealtad a la empresa, afectando la calidad del servicio turístico en el área de servicio a bordo.



RECOMENDACIONES

- Primero. Se recomienda que la empresa INCARAIL S.A. que realice alianzas con universidad que tengan las carreras de turismo con el fin de brindar programas de capacitaciones y asesorías especializadas dirigida a los colaboradores, así como a los gerentes y directivos de la empresa INCARAIL S.A., siendo estas realizadas por lo menos una vez al mes de forma virtual o presencial, realizando reporte de manera mensual para el conocimiento de toda la empresa.
- Segundo. Se recomienda brindar a los colaboradores la capacidad para tomar decisiones realizando talleres grupales siendo realizados por lo menos dos veces, así mismo actualizar la MOF (manuela de organización y funciones) donde se pueda detallas las responsabilidades de cada trabajador siendo estas explicadas por los supervisores una vez terminada.
- Tercero. Fomentar programas de mentoría, creando un equipo de trabajo siendo responsables de enseñar a los nuevos colaboradores las experiencias y transmitir los conocimientos. También proporcionar a los colaboradores los equipos para el desarrollo de sus actividades en servicio a los usuarios, por lo que será responsabilidad de cada trabajador asi como la empresa INCARAIL S.A. deberá tener un programa de mantenimiento de los equipos entregados a los colaboradores siendo estos inspeccionados una vez al mes.
- Cuarto. Establecer y crear un programa de reconocimiento donde se logre destacar los logros y contribuciones de los colaboradores permitiendo otorgar certificados y bonos aquellos colaboradores que logren cumplir alguna meta profesional o personal, por lo que se celebrar los triunfos y éxitos siendo comunicados a través de un mensaje por WhatsApp a cada trabajador.



- Quinto. Establecer roles y responsabilidades claros, donde los trabajadores puedan comprender sus funciones y responsabilidades, así mismo realizar reuniones cada semana donde se pueda comunicar los cambios de horarios, remuneraciones, normativas entre otras de manera anticipada.
- Sexto. Implementar un proceso formal para gestionar las ideas, desde la generación y evaluación hasta la implementación y seguimiento. Esto incluye asignar recursos, establecer plazos y responsabilidades claras para garantizar la ejecución efectiva de las innovaciones; siendo desarrollada por el área de recursos humanos junto con los supervisores y jefes de servicio a bordo.
- Séptimo. Involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones que afecten al servicio a bordo. Fomentar la participación y el diálogo, escuchar sus opiniones y considerar sus aportes al tomar decisiones que afecten a todos. Así como realizar revisiones periódicas de los procesos y prácticas relacionadas con la transparencia y equidad en el servicio a bordo.
- Octavo. Establecer un sistema de reconocimiento y recompensas que valore y premie el desempeño destacado y los logros de los colaboradores; también proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional para los colaboradores del servicio a bordo. Esto puede incluir capacitaciones, programas de mentoría, asignación de tareas desafiantes y posibilidades de ascenso dentro de la empresa.
- Noveno. Establecer un ambiente de trabajo donde la comunicación sea abierta, transparente y fluida entre los líderes y los colaboradores; a través de la creación de programas de formación de líderes quienes deberán ofrecer retroalimentación constructiva y coaching a los colaboradores, ayudándoles a desarrollar sus habilidades y superar desafíos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M., Suárez, C., & Dalmes, Y. (2012). Propuesta metodológica para el reforzamiento de valores en los estudiantes de las escuelas deportivas. *EFDeportes.com*, 1-6.
- Arias, A., Calderón, J., Llorca, A., & Ramos, F. (2017). Percepción de los turistas sobre los servicios que ofrece Manta, un análisis previo al 16A. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 131-144.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. España: La Muralla.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cabello, R. (2019). *Gestión auxiliar de personal*. España: Editorial Elearning S.L.
- Carrasco Díaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Publicaciones San Marcos.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, R., & Accilio, K. (2012). *Inca Rail S.A.C.* Universidad Nacional de Ingeniería.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Novena edición*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGrawHill.
- Clavijo, C. (20 de Enero de 2023). *Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>



Contreras, E. (2020). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*; 31(81), 35-48.
doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>

Cordoví, M., Díaz, J., Pérez, I., & Álvarez, Y. (2020). Clima organizacional en una instalación turística de jardines del Rey. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitraria Yachasun- ISSN: 2697-3456, vol 4 (7 Ed. esp), 47-63.*
doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic.0073>

da Silva, D. (23 de Julio de 2021). <https://www.zendesk.com.mx>. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx>: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/#:~:text=El%20reconocimiento%20laboral%20es%20la,rendimiento%20y%20resultados%20organizacionales%20positivos>.

Dessler , G. (2015). *Administración de recursos financieros*. México: Pearson.

Dessler, G. (2009). *Administración de Personal. 8va Edición*. México: Persson Educación.

Díaz, F., & Morillo, M. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Tec Empresarial*, 27-40.

dos Santos, D. (2017). Autonomía, consentimiento y vulnerabilidad del participante de investigación clínica. *Rev. bioét.*, 19-29.

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

Equipo editorial de Indeed. (3 de Febrero de 2023). *Tipos de ascensos en una empresa*. Obtenido de <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/tipos-ascensos->



- Izquierdo, N., Barco, Y., & Charrupi, J. (2017). *Diagnostico del clima organizacional en los Hoteles H&M, palmira (Valle), 2017*. Santiago de cali: Universidad Catolica Lumen Gentium. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* . México: Pearson Educación.
- Lobato, C. (2007). La supervisión de la práctica profesional socieducativa. *Revista de Psicodidáctica*, 29-50.
- Loyola , P., & Hernández , D. (2019). *Clima laboral y la calidad del servicio que brindan las agencias de viajes de turismo en el distrito de Tarapoto, San Martín, 2018*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martin.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Plan nacional de calidad turistica del Peru-Cultur 2017-2025*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/EBBfW5pxati8zqYfqfIOAD>
- Mochon, F., Mochon, M., & Saez, M. (2014). *Administracion. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. Mexico: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Montes de Oca, A. (2009). Midiendo la eficiencia en la actividad turística mediante el análisis envolvente de datos. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*; 2(6). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/06/amoq.htm>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 43-57.
- Muñoz, S. (2010). *Protocolo y relaciones publicas*. Madrid: Paraninfo.
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERQUAL. *Digital publisher*, 191-204.



Paravic, T., & Lagos, M. (2022). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 1-6.

Peirce, C. (Enero de 2023). *Como establecer nuestra ideas*. Obtenido de <https://www.unav.es/gep/HowMakeIdeas.html#:~:text=Una%20idea%20clara%20se%20define,si%20no%20alcanza%20esta%20claridad>.

Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 177-192.

Perot, P. (2003). Tipos de reglas y el concepto de obligación jurídica. *Isonomía*, 197-219.

Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 188-192.

Piccioni, A. (18 de Abril de 2021). <https://www.crehana.com/>. Obtenido de <https://www.crehana.com/pe/blog/empresas/autonomia-en-el-trabajo/>

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 1-25.

Playmotiv. (10 de Diciembre de 2020). *Incentivos laborales monetarios: descubre cómo planificarlos para motivar mejor a tu equipo*. Obtenido de <https://playmotiv.com/incentivos-monetarios-y-gamificacion/#:~:text=El%20incentivo%20monetario%20por%20definici%C3%B3n,es%20la%20comisi%C3%B3n%20por%20ventas>.

Pucheu, A. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño*. Chile: Ediciones la UC.



- Quetglas, A. (8 de Abril de 2020). *La iniciativa, competencia clave para el trabajo*. Obtenido de <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
- Rilo, C. (2014). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales*. España: Editorial Elearning S.L.
- Rojas, B. (2007). La creatividad desde una perspectiva organizacional. *Investigación y Postgrado*, 187-206.
- Rossi, T., Trevisol, A., dos Santos, D., Dapieve, N., & Hohendorff, J. (2020). Autoeficacia general percibida y motivación para aprender en adolescentes de educación media. *Acta Colombiana de Psicología*, 264-271.
- Rubio, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Octaedro S.L.
- Sánchez, C. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el servicio de calidad de Belmond para sus trenes Perurail Vistadome en la ruta: San Pedro-Machupicchu, año 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Santander Universidades. (21 de Noviembre de 2022). *Productividad en el trabajo: completa este test y descubre cómo llevar un ritmo de vida más saludable*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo.html>
- Soto, R., & Chalco, R. (2017). *Calidad de servicios turísticos en la agencia de viajes Limatours Cusco*. Cusco: Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco.
- Soto, S., & Villena, T. (2020). Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco - 2018. *Revista San Gregorio*, 27-37.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2018). *Administracion*. Mexico: Pearson.



Strauss, D. (2017). Cooperación y desigualdad. *El trimestre económico*, 193-236.

Trimpop, R., & Zimolong, B. (4 de Abril de 2011). *Aceptación de riesgo*. Obtenido de <https://www.iloencyclopaedia.org/es/part-viii-12633/safety-policy-and-leadership/item/987-risk-acceptance>

Vargas , M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Bogota: Universidad de La Sabana.

Vola, R., Arecco, M., Aquino, G., & Aquino, J. (2010). *Recursos humanos*. Argentina: Pearson Educación.

Yaipen , C. (2018). *Clima laboral y calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel-Breña-2018*. Lima: Universidad César Vallejo.

Zambrana, M. (2014). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. España: Editorial Elearning S.L.

Zapata, G., & Hernandez, A. (2008). Mecanismos de coordinacion y tipos basicos de trabajo. *Scientia et Technica*, 259-264.



ANEXO



A. Matriz de consistencia

Tabla 30

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS TURISTICOS DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO A BORDO DE LA EMPRESA INCARAIL S.A, CUSCO – 2022				
Problemas de la investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	VARIABLES de la investigación	Metodología
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022? ¿Qué relación existe entre la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022? ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022? ¿Qué relación existe entre la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación de la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Determinar la relación de la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Determinar la relación del reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Determinar la relación de la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa entre el clima laboral y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A, Cusco – 2022</p> <p>Hipótesis específica Existe una relación directa entre la autonomía y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Existe una relación directa entre la cooperación-apoyo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Existe una relación directa entre el reconocimiento y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Existe una relación directa entre la organización-estructura y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a</p>	<p>Clima laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Cooperación y apoyo • Reconocimiento • Organización y estructura • Innovación • Transparencia y equidad • Motivación • Liderazgo <p>Calidad de servicio turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Sensibilidad o respuesta rápida • Seguridad • Empatía • Tangibles 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptiva correlacional</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Diseño no experimental.</p> <p>PROBLACIÓN 40 colaboradores MUESTRA 40 colaboradores</p> <p>TÉCNICA / INSTRUMENTO Encuesta / Cuestionario</p>



<p>bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022? ¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022? ¿Qué relación existe entre la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022? ¿Qué relación existe entre la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022? ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022?</p>	<p>bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Determinar la relación de la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Determinar la relación de la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Determinar la relación de la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Determinar la relación del liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022</p>	<p>bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Existe una relación directa entre la innovación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Existe una relación directa entre la transparencia-equidad y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Existe una relación directa entre la motivación y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022 Existe una relación directa entre el liderazgo y la calidad de servicio turístico de los colaboradores del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. Cusco – 2022</p>		
--	---	---	--	--



B. Matriz de instrumento para la recolección de datos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	NUMERO DE ÍTEMS	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Clima laboral	Autonomía	Auto eficiencia	2.5%	1	1. Considera usted que es autosuficiente durante sus labores en el área de servicio a bordo en la empresa INCARAIL S.A.	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
		Iniciativas	2.5%	1	2. Considera usted que toma las iniciativas durante sus labores en el área de servicio a bordo en la empresa INCARAIL S.A.	
	Cooperación y apoyo	Trabajo en equipo	2.5%	1	3. Los trabajos en el área de servicio a bordo se realizan con el apoyo de trabajadores de la empresa INCARAIL S.A.	
		Compañerismo	2.5%	1	4. Considera usted que hay compañerismo durante sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	
	Reconocimiento	Refuerzo de valores	2.5%	1	5. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. reconoce o	



					promueve el reforzamiento de valores en el área de servicio a bordo.
		Productividad	2.5%	1	6. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. reconoce su productividad de sus labores en el área de servicio a bordo.
Organización y estructura	Actividades claras	2.5%	1	7. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. difunde claramente las actividades para el área de servicio a bordo.	
	Comunicación	2.5%	1	8. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. comunica oportunamente las decisiones para el área de servicio a bordo.	
	Coordinación	2.5%	1	9. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. coordina adecuadamente las actividades para el área de servicio a bordo.	
	Normativas	2.5%	1	10. Considera usted que la empresa INCARIAL S.A. da conocer las normativas laborales al personal del área de servicio a bordo.	
Innovación	Nuevas ideas	2.5%	1	11. Usted considera que propone nuevas ideas para la mejora en el área de	



					servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.
		Creatividad	2.5%	1	12. Usted considera que es creativo durante sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.
		Aceptación de riesgo	2.5%	1	13. Considera usted que acepta los riesgos de la propuesta de sus ideas para las labores del área del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.
Transparencia y equidad		Ideas claras	2.5%	1	14. Considera usted que las decisiones organizacionales de la empresa INCARAIL S.A. son claras para el área de servicio a bordo.
		Oportunidades de promoción	2.5%	1	15. Considera usted que las oportunidades de promoción de la empresa INCARAIL S.A. son claras para los usuarios del área de servicio a bordo.
		Valoración de desempeño	2.5%	1	16. Considera usted que su desempeño en el área de servicio a bordo es valorizado transparentemente por la empresa INCARAIL S.A.



Motivación	Motivación monetaria	2.5%	1	17. Considera usted que INCARAIL S.A. le proporciona una adecuada motivación monetaria por sus labores desempeñadas en el área de servicio a bordo
	Motivación afectiva	2.5%	1	18. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. le motiva afectivamente durante sus labores en el área de servicio a bordo.
Liderazgo	Poder	2.5%	1	19. Considera usted que se logra desarrollar la oportunidad de crecimiento por parte de la empresa INCARAIL S.A.
	Toma de decisiones	2.5%	1	20. Considera usted que la toma de decisiones de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.
	Planificación	2.5%	1	21. Considera usted que la planificación de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.
	Evaluación	2.5%	1	22. Considera usted que la evaluación de la empresa INCARAIL S.A. influye



					liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.	
Calidad de servicio turístico	Confiabilidad	Cumplimiento de lo prometido	2.5%	1	23. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. cumple con lo prometido en el área de servicio a bordo.	
		Interés en resolver problemas	2.5%	1	24. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. tiene el interés en resolver problemas en el área de servicio a bordo.	
		Tiempo prometido	2.5%	1	25. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. cumple oportunamente con los resultados prometidos en el área de servicio a bordo.	
		Eliminación de errores	2.5%	1	26. Usted considera que la empresa INCARAIL S.A. reduce o elimina los errores del área de servicio a bordo.	
	Respuesta rápida	Servicio eficiente	2.5%	1	27. Considera usted que sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. son eficientes	
		Servicio eficaz	2.5%	1	28. Considera usted que sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. son eficaces	



		Disposición de ayuda	2.5%	1	29. Considera usted que ofrece respuesta rápida a las peticiones de ayuda de los usuarios del área de servicio a bordo.	
Seguridad		Comportamiento confiable	2.5%	1	30. Considera usted que exhibe un comportamiento confiable a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S. A.	
		Clientes seguros	2.5%	1	31. Considera usted que exhibe seguridad a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.	
		Empleados amables	2.5%	1	32. Considera usted que exhibe amabilidad a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.	
		Conocimiento de actividades	2.5%	1	33. Usted considera que conoce completamente sus actividades en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	
Empatía		Atención personalizada	2.5%	1	34. Considera usted que brinda una atención personalizada a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	
		Horarios de trabajo	2.5%	1	35. Considera usted que los horarios de atención cumplen con las	



					necesidades de los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.
		Preocupación de las necesidades de los clientes	2.5%	1	36. Considera usted que exhibe preocupación por las necesidades de los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.
	Tangibles	Equipos	2.5%	1	37. Considera usted que el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. cuenta con equipos necesarias para la atención de turistas.
		Instalaciones	2.5%	1	38. Considera usted que el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. cuenta con instalación adecuada para la atención de turistas.
		Apariencia de los trabajadores	2.5%	1	39. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. brinda vestimenta para una adecuada apariencia física de los trabajadores
		Materiales atractivos	2.5%	1	40. El área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL cuenta con materiales atractivos para la atención de turistas.



	TOTAL	100%	40	
--	-------	------	----	--



C. Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

INCARAIL S.A.

Señores colaboradores de la empresa INCARAIL S.A., la presente encuesta es totalmente anónima y tiene por objetivo recoger información para el desarrollo de un trabajo de investigación sobre la institución, por lo que agradecemos tenga a bien de apoyarnos con su información. A continuación, se presentan una serie de preguntas. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una “X”.

CLIMA LABORAL					
Autonomía	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Considera usted que es autosuficiente durante sus labores en el área de servicio a bordo en la empresa INCARAIL S.A.					
2. Considera usted que toma las iniciativas durante sus labores en el área de servicio a bordo en la empresa INCARAIL S.A.					
Cooperación y apoyo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. Los trabajos en el área de servicio a bordo se realizan con el apoyo de trabajadores de la empresa INCARAIL S.A.					
4. Considera usted que hay compañerismo durante sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.					
Reconocimiento	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. reconoce o promueve el refuerzo de valores en el área de servicio a bordo.					
6. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. reconoce su productividad de sus labores en el área de servicio a bordo.					



Organización y estructura	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. difunde claramente las actividades para el área de servicio a bordo.					
8. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. comunica oportunamente las decisiones para el área de servicio a bordo.					
9. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. coordina adecuadamente las actividades para el área de servicio a bordo.					
10. Considera usted que la empresa INCARIAL S.A. da conocer las normativas laborales al personal del área de servicio a bordo.					
Innovación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11. Usted considera que propone nuevas ideas para la mejora en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.					
12. Usted considera que es creativo durante sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.					
13. Considera usted que acepta los riesgos de la propuesta de sus ideas para las labores del área del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.					
Transparencia y equidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14. Considera usted que las decisiones organizacionales de la empresa INCARAIL S.A. son claras para el área de servicio a bordo.					
15. Considera usted que las oportunidades de promoción de la empresa INCARAIL S.A. son claras para los usuarios del área de servicio a bordo.					
16. Considera usted que su desempeño en el área de servicio a bordo es valorizado transparentemente por la empresa INCARAIL S.A.					
Motivación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17. Considera usted que INCARAIL S.A. le proporciona una adecuada motivación monetaria por sus labores desempeñadas en el área de servicio a bordo					
18. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. le motiva afectivamente durante sus labores en el área de servicio a bordo.					
Liderazgo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19. Considera usted que se logra desarrollar la oportunidad de crecimiento por parte de la empresa INCARAIL S.A.					



20. Considera usted que la toma de decisiones de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.					
21. Considera usted que la planificación de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.					
22. Considera usted que la evaluación de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.					
CALIDAD DE SERVICIO					
Confiabilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
23. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. cumple con lo prometido en el área de servicio a bordo.					
24. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. tiene el interés en resolver problemas en el área de servicio a bordo.					
25. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. cumple oportunamente con los resultados prometidos en el área de servicio a bordo.					
26. Usted considera que la empresa INCARAIL S.A. reduce o elimina los errores del área de servicio a bordo.					
Sensibilidad o respuesta rápida	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
27. Considera usted que sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. son eficientes					
28. Considera usted que sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. son eficaces					
29. Considera usted que ofrece respuesta rápida a las peticiones de ayuda de los usuarios del área de servicio a bordo.					
Seguridad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
30. Considera usted que exhibe un comportamiento confiable a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.					
31. Considera usted que exhibe seguridad a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.					
32. Considera usted que exhibe amabilidad a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.					
33. Usted considera que conoce completamente sus actividades en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.					
Empatía	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



34. Considera usted que brinda una atención personalizada a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.					
35. Considera usted que los horarios de atención cumplen con las necesidades de los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.					
36. Considera usted que exhibe preocupación por las necesidades de los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL. S.A.					
Tangibles	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
37. Considera usted que el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. cuenta con equipos necesarios para la atención de turistas.					
38. Considera usted que el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. cuenta con instalación adecuada para la atención de turistas.					
39. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. brinda vestimenta para una adecuada apariencia física de los trabajadores.					
40. El área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL cuenta con materiales atractivos para la atención de turistas.					



D. Resultado de ítems

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nunca	%	Nunca	%	Nunca	%	Nunca	%	Nunca	%	Nunca	%
1. Considera usted que es autosuficiente durante sus labores en el área de servicio a bordo en la empresa INCARAIL S.A.	2	5.0%	6	15.0%	26	65.0%	6	15.0%	0	0.0%	40	100.0%
2. Considera usted que toma las iniciativas durante sus labores en el área de servicio a bordo en la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	28	70.0%	2	5.0%	7	17.5%	3	7.5%	40	100.0%
3. Los trabajos en el área de servicio a bordo se realizan con el apoyo de trabajadores de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	2	5.0%	29	72.5%	6	15.0%	3	7.5%	40	100.0%
4. Considera usted que hay compañerismo durante sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	5	12.5%	26	65.0%	4	10.0%	5	12.5%	40	100.0%
5. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. reconoce o promueve el refuerzo de valores en el área de servicio a bordo.	2	5.0%	2	5.0%	29	72.5%	3	7.5%	4	10.0%	40	100.0%
6. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. reconoce su productividad de sus labores en el área de servicio a bordo.	0	0.0%	25	62.5%	6	15.0%	5	12.5%	4	10.0%	40	100.0%
7. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. difunde claramente las actividades para el área de servicio a bordo.	0	0.0%	23	57.5%	7	17.5%	7	17.5%	3	7.5%	40	100.0%
8. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. comunica oportunamente las decisiones para el área de servicio a bordo.	0	0.0%	4	10.0%	28	70.0%	4	10.0%	4	10.0%	40	100.0%
9. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. coordina adecuadamente las actividades para el área de servicio a bordo.	0	0.0%	6	15.0%	25	62.5%	4	10.0%	5	12.5%	40	100.0%
10. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. da conocer las normativas laborales al personal del área de servicio a bordo.	3	7.5%	23	57.5%	6	15.0%	6	15.0%	2	5.0%	40	100.0%
11. Usted considera que propone nuevas ideas para la mejora en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	27	67.5%	5	12.5%	5	12.5%	3	7.5%	40	100.0%
12. Usted considera que es creativo durante sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	4	10.0%	27	67.5%	3	7.5%	6	15.0%	40	100.0%
13. Considera usted que acepta los riesgos de la propuesta de sus ideas para las labores del área del servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	3	7.5%	29	72.5%	6	15.0%	2	5.0%	40	100.0%
14. Considera usted que las decisiones organizacionales de la empresa INCARAIL S.A. son claras para el área de servicio a bordo.	2	5.0%	23	57.5%	8	20.0%	3	7.5%	4	10.0%	40	100.0%
15. Considera usted que las oportunidades de promoción de la empresa INCARAIL S.A. son claras para los usuarios del área de servicio a bordo.	0	0.0%	7	17.5%	27	67.5%	5	12.5%	1	2.5%	40	100.0%
16. Considera usted que su desempeño en el área de servicio a bordo es valorizado transparentemente por la empresa INCARAIL S.A.	4	10.0%	0	0.0%	26	65.0%	10	25.0%	0	0.0%	40	100.0%
17. Considera usted que INCARAIL S.A. le proporciona una adecuada motivación monetaria por sus labores desempeñadas en el área de servicio a bordo.	4	10.0%	0	0.0%	27	67.5%	4	10.0%	5	12.5%	40	100.0%
18. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. le motiva afectivamente durante sus labores en el área de servicio a bordo.	0	0.0%	27	67.5%	4	10.0%	7	17.5%	2	5.0%	40	100.0%
19. Considera usted que se logra desarrollar la oportunidad de crecimiento por parte de la empresa INCARAIL S.A.	3	7.5%	23	57.5%	6	15.0%	6	15.0%	2	5.0%	40	100.0%
20. Considera usted que la toma de decisiones de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.	0	0.0%	27	67.5%	7	17.5%	1	2.5%	5	12.5%	40	100.0%
21. Considera usted que la planificación de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.	0	0.0%	4	10.0%	30	75.0%	4	10.0%	2	5.0%	40	100.0%
22. Considera usted que la evaluación de la empresa INCARAIL S.A. influye liderazgo en los trabajadores del área de servicio a bordo.	2	5.0%	25	62.5%	5	12.5%	5	12.5%	3	7.5%	40	100.0%
23. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. cumple con lo prometido en el área de servicio a bordo.	4	10.0%	24	60.0%	5	12.5%	3	7.5%	4	10.0%	40	100.0%
24. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. tiene el interés en resolver problemas en el área de servicio a bordo.	2	5.0%	5	12.5%	28	70.0%	3	7.5%	2	5.0%	40	100.0%
25. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. cumple oportunamente con los resultados prometidos en el área de servicio a bordo.	0	0.0%	3	7.5%	29	72.5%	6	15.0%	2	5.0%	40	100.0%
26. Usted considera que la empresa INCARAIL S.A. reduce o elimina los errores del área de servicio a bordo.	0	0.0%	4	10.0%	28	70.0%	6	15.0%	2	5.0%	40	100.0%
27. Considera usted que sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. son eficientes	2	5.0%	24	60.0%	8	20.0%	4	10.0%	2	5.0%	40	100.0%
28. Considera usted que sus labores en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. son eficaces	0	0.0%	4	10.0%	32	80.0%	4	10.0%	0	0.0%	40	100.0%
29. Considera usted que ofrece respuesta rápida a las peticiones de ayuda de los usuarios del área de servicio a bordo.	0	0.0%	2	5.0%	33	82.5%	3	7.5%	2	5.0%	40	100.0%
30. Considera usted que exhibe un comportamiento confiable a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	24	60.0%	6	15.0%	7	17.5%	3	7.5%	40	100.0%
31. Considera usted que exhibe seguridad a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	5	12.5%	25	62.5%	6	15.0%	4	10.0%	40	100.0%
32. Considera usted que exhibe amabilidad a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	2	5.0%	30	75.0%	5	12.5%	3	7.5%	40	100.0%
33. Usted considera que conoce completamente sus actividades en el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	19	47.5%	9	22.5%	3	7.5%	6	15.0%	3	7.5%	40	100.0%
34. Considera usted que brinda una atención personalizada a los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	4	10.0%	24	60.0%	6	15.0%	4	10.0%	2	5.0%	40	100.0%
35. Considera usted que los horarios de atención cumplen con las necesidades de los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	1	2.5%	23	57.5%	7	17.5%	8	20.0%	1	2.5%	40	100.0%
36. Considera usted que exhibe preocupación por las necesidades de los usuarios del área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A.	0	0.0%	8	20.0%	25	62.5%	7	17.5%	0	0.0%	40	100.0%
37. Considera usted que el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. cuenta con equipos necesarias para la atención de turistas.	0	0.0%	23	57.5%	8	20.0%	4	10.0%	5	12.5%	40	100.0%
38. Considera usted que el área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL S.A. cuenta con instalación adecuada para la atención de turistas.	0	0.0%	1	2.5%	33	82.5%	3	7.5%	3	7.5%	40	100.0%
39. Considera usted que la empresa INCARAIL S.A. brinda vestimenta para una adecuada apariencia física de los trabajadores.	0	0.0%	6	15.0%	26	65.0%	3	7.5%	5	12.5%	40	100.0%
40. El área de servicio a bordo de la empresa INCARAIL cuenta con materiales atractivos para la atención de turistas.	1	2.5%	25	62.5%	4	10.0%	9	22.5%	1	2.5%	40	100.0%



