



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS

TESIS
DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA EMPRESA P.A. PERU S.A.C 2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORES:

Bach. LLANOS CONCEPCION, FLOR CONSUELO
DNI 47128327

Bach. MONTOYA SALAZAR, ALLISON JAHAIRA
DNI 72508374

LIMA – PERÚ

2019

Reporte antiplagio menor a 30%

INFORME DE ANÁLISIS



Similitudes del documento :

10%

Similitudes de las partes 1 :

10%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	LLANOS CONCEPCION & MONTOYA SALAZAR
Nombre :	FLOR CONSUELO & ALLISON JAHAIRA
E-mail :	uptgradosytitulos@gmail.com
Carpeta :	DR. EDMUNDO GONZALES

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Tesis llanos - montoya.docx
Descripción :	No disponible
Analizado el :	17/10/2020 10:20
ID Documento :	jekix8v2
Nombre del archivo :	TESIS LLANOS - MONTOYA.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	9 957
Número de caracteres :	66 104
Tamaño original del archivo (kB) :	2 785.64
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	17/10/2020 09:49

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	29 fuentes
Fuentes poco probables :	57 fuentes
Fuentes accidentales :	25 fuentes
Fuentes descartadas :	0 fuente

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	8%
Similitudes supuestas :	1%
Similitudes accidentales :	<1%

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. Su documento: d5rexkaw - INFLUNCIA DEEL ESTUDIO DE MERCADO EN LA CALIDAD DE SERVICI	2%
2. ojs.urbe.edu/.../442/3453	1%
3. dialnet.unirioja.es/.../articulo/3063107.pdf	1%
4. alicia.concytec.gob.pe/.../RUNH_2dcfdc2723f31...e84f67e537c959f6c9	1%
5. Fuente Compilatio.net fcbxtp5	1%
6. Fuente Compilatio.net kxe6mwzo	<1%

ASESOR DE TESIS

Dr. LORENZO EDMUNDO GONZÁLEZ ZAVALITA
DNI 06408486 <https://orcid.org/0000-0001-7916-1162>

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
DNI 09085080 <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestros padres, por incentivarnos al logro de nuestros sueños y por brindarnos su apoyo moral, durante toda esta etapa académica.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios, porque a pesar de los tiempos difíciles que estamos atravesando a nivel nacional, él siempre nos ha iluminado. También agradecer a los profesores que nos apoyaron durante todo este período de aprendizaje.

RESUMEN

Esta investigación se centró en determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio en la empresa P.A. Perú S.A.C. La empresa está situada en la ciudad de Lima como contratista de Calidda S.A., cuyo rubro es el gas natural. El estudio se motivó porque la empresa pretende como visión la satisfacción de sus clientes, no obstante, la administración reporta quejas e inconvenientes, en este contexto el objetivo de esta investigación es encontrar la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio desde la perspectiva institucional.

La investigación es de tipo aplicada con un enfoque cualitativo–cuantitativo, y con un nivel de investigación descriptivo - correlacional, con el supuesto que el desempeño laboral y la calidad de servicio se relacionan. La población estuvo conformada por 135 trabajadores de la empresa P.A Perú S.A.C. con una muestra de 100, la técnica empleada fue la encuesta mientras que el instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 44 preguntas sobre una escala de Likert. Asimismo, se evaluó la confiabilidad del instrumento con el Alpha Cronbach con una precisión del 0.934.

Para determinar si existe correlación entre las variables de estudio, se aplicó una técnica no paramétrica, cuyo estadístico utilizado fue el Rho Spearman, obteniendo un resultado de 0.695 y con un nivel de significancia de $p=0 (<0.5)$, por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe correlación entre las variables de estudio del desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa P.A PERU SAC.

Palabras claves: desempeño laboral, calidad de servicio en empresas de gas natural.

ABSTRACT

This research focused on determining how the work performance is related to the quality of service in the company P.A. Perú S.A.C. The company is located in the city of Lima as a contractor of CALIDDA S.A., whose category is natural gas. The study was motivated because the company aims as a vision the satisfaction of its customers, however, the administration reports complaints and inconveniences, In this context, the objective of this research is to find the relationship between work performance and quality of service from an institutional perspective.

The research is of an applied type with a qualitative-quantitative approach, and with a level of descriptive research - correlational, with the assumption that work performance and quality of service are related. The population was made up of 135 workers from the company P.A Perú S.A.C. with a sample of 100, the technique used was the survey while the instrument applied is the questionnaire, which was made up of 44 questions on a Likert scale. The reliability of the instrument was also evaluated with the Alpha Cronbach with an accuracy of 0.934.

To determine if there is correlation between the study variables, a non-parametric technique was applied, whose statistic was used the Rho Spearman, obtaining a result of 0.695 and with a significance level of $p=0 (<0.5)$, for this reason the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, concluding that there is correlation between the variables of study of labor performance and quality of service in the company P.A PERU SAC.

Keywords: Work performance, quality of service, in natural gas companies.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Justificación práctica.....	19
1.3.2. Justificación metodológica	19
1.3.3. Justificación social	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	24
2.2.1. Desempeño laboral.....	24
2.2.2. Calidad de servicio	28
2.3. Definición de términos básicos	32

III. MÉTODOS Y MATERIALES	35
3.1. Hipótesis de la investigación	35
3.1.1. Hipótesis general	35
3.1.2. Hipótesis específicas	35
3.2. Variables de estudio	36
3.2.1. Definición conceptual	36
3.2.2. Definición operacional	37
3.3. Tipo y nivel de la investigación	44
3.4. Diseño de la investigación	45
3.5. Población y muestra de estudio	45
3.5.1. Población	45
3.5.2. Muestra	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	46
3.6.2 <i>Instrumentos de recolección de datos</i>	47
3.7. Métodos de análisis de datos	53
3.8. Aspectos éticos	55
IV. RESULTADOS	56
4.1. Análisis descriptivo	56
4.1.1. Calidad del desempeño laboral	56
4.1.2. Productividad del desempeño laboral	58
4.1.3. Conocimiento del trabajo del desempeño laboral	59
4.1.4. Confiabilidad del desempeño laboral	60
4.1.5. Disponibilidad del desempeño laboral	61
4.1.6. Independencia del desempeño laboral	62
4.1.7. Tangibilidad de la calidad de servicio	63
4.1.8. Fiabilidad de la calidad de servicio	64
4.1.9. Capacidad de respuesta de la calidad de servicio	65
4.1.10. Seguridad de la calidad de servicio	66
4.1.11. Empatía de la calidad de servicio	67
4.1.12. Variable desempeño laboral	68
4.1.13. Variable calidad de servicio	69

4.2. Análisis inferencial.....	70
4.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1	71
4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2	72
4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3	73
4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 4	74
4.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 5	76
4.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 6	77
4.2.7. Contrastación de la hipótesis general	78
V. DISCUSIÓN.....	80
VI. CONCLUSIONES.....	82
VII. RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS.....	88
Anexo 1: Matriz de consistencia	89
Anexo 2: Validación de operacionalidad	91
Anexo 3: Instrumento.....	95
Anexo 4: Validación de los instrumentos	98
Anexo 5: Matriz de datos	100
Anexo 6: Propuesta de valor.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la población P.A. Perú S.A.C.	46
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento que cuantifico la variable desempeño laboral	48
Tabla 3.	Categorización de la variable desempeño laboral	49
Tabla 4.	Ficha técnica del instrumento que cuantifico la variable calidad de servicio	50
Tabla 5.	Categorización de la variable calidad de servicio	51
Tabla 6.	Confiabilidad del instrumento	52
Tabla 7.	Test de normalidad del desempeño laboral y sus dimensiones	54
Tabla 8.	Test de normalidad de la calidad de servicio y sus dimensiones	55
Tabla 9.	Distribución de la calidad del desempeño laboral	57
Tabla 10.	Distribución de la productividad	58
Tabla 11.	Distribución del conocimiento del trabajo	59
Tabla 12.	Distribución de la confiabilidad	60
Tabla 13.	Distribución de la disponibilidad	61
Tabla 14.	Distribución de la independencia	62
Tabla 15.	Distribución de la tangibilidad	63
Tabla 16.	Distribución de la fiabilidad	64
Tabla 17.	Distribución de la capacidad de respuesta	65
Tabla 18.	Distribución de la seguridad	66
Tabla 19.	Distribución de la empatía	67
Tabla 20.	Distribución del desempeño laboral	68
Tabla 21.	Distribución de la calidad de servicio	69
Tabla 22.	Correlación calidad*calidad de servicio	71
Tabla 23.	Estimación de la calidad*calidad de servicio	71
Tabla 24.	Correlación productividad*calidad de servicio	72
Tabla 25.	Estimación de la productividad*calidad de servicio	73
Tabla 26.	Correlación conocimiento del trabajo*calidad de servicio	73
Tabla 27.	Estimación del conocimiento del trabajo*calidad de servicio	74
Tabla 28.	Correlación confiabilidad*calidad de servicio	74
Tabla 29.	Estimación de la confiabilidad*calidad de servicio	76

Tabla 30. Correlación de la disponibilidad*calidad de servicio	76
Tabla 31. Estimación de la disponibilidad*calidad de servicio	77
Tabla 32. Correlación de la independencia*calidad de servicio	77
Tabla 33. Estimación de la independencia*calidad de servicio.....	78
Tabla 34. Correlación del desempeño laboral*calidad de servicio.....	79
Tabla 35. Estimación del desempeño laboral*calidad de servicio.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Zeithaml, Berry Y Parasuraman (1988).	31
Figura 2. Modelo general del estudio.....	44
Figura 3. Calidad del desempeño laboral	57
Figura 4. Productividad del desempeño laboral.....	58
Figura 5. Conocimiento del trabajo.....	59
Figura 6. Confiabilidad del desempeño laboral.....	60
Figura 7. Disponibilidad del desempeño laboral	61
Figura 8. Independencia del desempeño laboral	62
Figura 9. Tangibilidad.....	63
Figura 10. Fiabilidad de la calidad de servicio	64
Figura 11. Capacidad de respuesta de la calidad de servicio	65
Figura 12. Seguridad de la calidad de servicio	66
Figura 13. Empatía de la calidad de servicio	67
Figura 14. Desempeño laboral	68
Figura 15. Calidad de servicio	69

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado: “Desempeño laboral y calidad de servicio en la empresa P.A. Perú S.A.C”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estas dos variables. Por este motivo, es necesario conocer cómo hoy en día las organizaciones, no consideran como un punto importante el desempeño que realiza cada colaborador para lograr sus objetivos, sabiendo que esto va a generar una ventaja competitiva a la organización para lograr la calidad de servicio.

De este punto, partimos que es importante poder analizar la problemática que se genera por un bajo desempeño, entendiéndose de esta que es cómo hace su trabajo el empleado, y cuál es el impacto que generaría si es de forma negativa o positiva, pueden existir diferentes factores que nos puedan llevar a medir el grado de desempeño laboral, ya sean por las actitudes, conocimiento del trabajo, productividad, entre otros. Asimismo, existen distintos métodos de medición que plantean los autores, cabe señalar que el enfoque utilizado para el desempeño laboral fue de Dessler.

Otro punto de este estudio es la calidad de servicio, su importancia de esta, es lograr una ventaja competitiva no solo en el ámbito empresarial, sino también a nivel personal, con el fin de beneficiar, a todos los miembros de la organización.

Este estudio está estructurado en siete capítulos conformados de la siguiente manera:

El capítulo I detalla el planteamiento del problema, con el fin de describir cuál es la realidad de la problemática, se diseñan la formulación de preguntas, justificación y los objetivos de la investigación.

El capítulo II detalla los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables y la definición de los términos relacionados con el tema de investigación.

El capítulo III especifica los métodos y materiales, el planteamiento de las hipótesis, las variables, el tipo, el nivel y diseño de la investigación. Adicionalmente se detallan, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de

datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

El capítulo IV explica los resultados, provenientes del análisis descriptivo y del análisis inferencial.

El capítulo V aborda los resultados obtenidos del estudio, y luego, se discuten con los resultados de los antecedentes nacionales e internacionales.

Finalizando en el capítulo VI, se detallan las conclusiones provenientes de los resultados estadísticos; y por último en el capítulo VII se plantean las recomendaciones del estudio.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La empresa P.A. Perú S.A.C. es una empresa comprometida en brindar servicios de calidad a sus clientes, para ello, se definen lineamientos desde la gerencia, cuyo fin es comprometer a sus trabajadores en la misión y visión de la empresa, en ese contexto, la gerencia constantemente compromete a los trabajadores del área administrativa en el compromiso de supervisar el servicio que brindan sus trabajadores del área operativa, para estar pendientes del nivel de satisfacción de los clientes, y en ese proceso es dónde se presentan alertas que esta investigación ha tomado como puntos de partida.

La perspectiva del estudio, se centró en determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio y cómo afecta a los fines que ostenta la empresa, y desde ese protagonismo, cuál es el rol que adquiere organizacionalmente en un contexto de nivel nacional como internacional. La importancia de poder detectar estos problemas permitirá a las organizaciones que están en constantes cambios, puedan tomar las decisiones para mejorar y lograr una ventaja competitiva, y verse reflejados en el servicio de calidad que se brinda a los clientes internos y externos.

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día las organizaciones no consideran como un punto importante, el desempeño que realiza cada colaborador para lograr sus objetivos, sabiendo que esto, va a generar una ventaja competitiva a la organización para lograr el servicio de calidad. Las capacitaciones al personal son muy importantes para poder afrontar los cambios en las organizaciones, ya que las exigencias de los clientes aumentan, debido a que hay una fuerte competencia en el entorno, por la cual, las empresas que inviertan en la mejora continua y en el desarrollo del personal, van a adquirir mejores resultados.

Los estudios sobre la evaluación del desempeño laboral, se vienen dando a nivel internacional desde finales desde la década de los 70 y principios de los 80, los países que marcaron los inicios en este campo fueron Alemania, EE. UU, Francia e Inglaterra. En el ámbito internacional, la empresa Safe Drive ubicada en

la ciudad de Ambato, Ecuador. Ha enfrentado el problema que el mal desempeño laboral afectó a la calidad de servicio que brindan, por motivos de: estrés laboral, falta capacitación al personal, falta de conocimientos, falta de materiales entre otros.

A nivel nacional, la empresa Gerimed S.A.C. ubicada en la ciudad de Lima, Perú, presentó problemas en el desempeño laboral y en la calidad de servicio, debido a que los trabajadores no realizan las actividades de manera correcta, por falta de comunicación, baja productividad, poca capacidad de respuesta entre otros aspectos. Para esta investigación se ha optado estudiar a la empresa P.A Perú S.A.C, dedicada al rubro de la prestación de servicios de instalaciones de gas natural, en la ciudad de Lima desde el 2015 hasta la actualidad.

Hoy en día este moderno servicio es muy importante para nuestro país, ya que se utiliza para diferentes propósitos, por ejemplo, a nivel doméstico, comercial, industrias y combustible para vehículos. En Lima y Callao Calidda es la concesionaria pionera, en brindar este moderno servicio público en el Perú, contribuyendo así, a la mejora de calidad de vida de la población. Su compromiso ante la sociedad es cumplir con los parámetros y requerimientos de confiabilidad, calidad, eficiencia y continuidad. Para ello, contratan los servicios de contratistas y una de ellas es la empresa P.A. Perú S.A.C. la que debe cumplir con las metas, requerimientos y parámetros que solicita la concesionaria (Calidda), estas solicitudes actualmente están siendo observadas por Calidda, por haber incrementado el porcentaje de reclamos de clientes insatisfechos (por demora en atención, inconformidad con los trabajos, etc.). Esta información está comprobada según el reporte de los reclamos de este año 2019 en comparación con el 2018, el incremento es representado por un 18 % de las cuales el 82% es por demora en atención, y el 18% por inconformidad con el servicio brindado, que afecta a la satisfacción del cliente interno y externo. Esta fuente de datos es proporcionada por el personal interno de la empresa.

Debido a la fuente de datos se percibe que a nivel interno hay descoordinación por parte de los colaboradores, quienes entregan el servicio final o los intermediarios quienes coordinan las visitas, no son conscientes de los plazos de atención pactados con los clientes, al momento de firmar un convenio por la falta

de seguimiento; por otro lado, el compromiso que están empleando los trabajadores no está generando los resultados esperados, dando lugar a que el desempeño en las actividades que realizan los colaboradores presentan falencias.

Por ende, el desempeño laboral como la capacidad funcional se refleja en la demostración de los conocimientos, experiencias y resultados obtenidos. Sin embargo, los trabajadores para poder cumplir un buen desempeño, y lograr los objetivos esperados tanto a nivel personal como a nivel organizacional deben prestar atención integrada y centrada, con estos parámetros la información puede ser compartida de manera objetiva.

Por lo mencionado, se debe reconocer que el éxito y el fracaso dependen del esfuerzo de todos los integrantes de la organización, y es fundamental que el desempeño laboral pueda ser medido, ya que así, se podrá reconocer y contribuir en el desarrollo de los empleados más allá de identificar sus debilidades y fortalezas; conociendo el desempeño se va a poder comprobar el grado de rendimiento y la obtención de resultados de la organización.

En este estudio se ha tomado como punto de partida, estudiar la óptica del trabajador y cómo concibe el desempeño laboral y la calidad de servicio, que directamente forman parte de la medición de desempeño del trabajador, con este estudio, podremos entender cuáles son las falencias que se suscitaron, y en consecuencia, y poder evitar que la imagen de la empresa se vea afectada. Así mismo, es importante saber que toda organización que no se adapte a los cambios y/o se reinvente, irá directo al fracaso.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cómo la calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.?

PE 2 ¿Cómo la productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.?

PE 3 ¿Cómo el conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.?

PE 4 ¿Cómo la confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.?

PE 5 ¿Cómo la disponibilidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. Perú S.A.C.?

PE 6 ¿Cómo la independencia del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. Perú S.A.C.?

1.3. Justificación del estudio

La justificación de nuestro estudio se determinó desde el ámbito práctico, metodológico y social.

1.3.1. Justificación práctica

El presente estudio tuvo por finalidad entender la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio que se percibe de los empleados de la empresa P.A. Perú S.A.C. ya que esto, permitirá obtener información para detectar y analizar el desempeño de cada trabajador, y qué puntos críticos estarían generando la baja calidad de servicio que se brinda a los clientes internos y externos.

1.3.2. Justificación metodológica

El presente estudio se basó en el criterio que se usó y es parte de la metodología científica, ya que se describen los fenómenos, situaciones que se dieron en un contexto de tiempo, que ayudó a saber el grado de relación entre ambas variables. Los instrumentos propuestos, así como las técnicas manejadas para el análisis de la información, podrán ser utilizadas en otros estudios similares que deseen evaluar la correlación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

1.3.3. Justificación social

El presente estudio tuvo por finalidad analizar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, y como esta problemática repercute en la vida cotidiana de la población. Asimismo, servirá como fuente para las organizaciones que deseen mejorar y capacitar a su personal, con el fin de poder brindar un buen servicio de atención al cliente.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Establecer cómo la calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

OE 2 Indicar cómo la productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

OE 3 Analizar cómo el conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C

OE 4 Explicar cómo la confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

OE 5 Detallar cómo la disponibilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

OE 6 Desarrollar cómo la independencia del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se pueden observar estudios de investigación relacionados con el desempeño laboral y calidad de servicio. También se citaron las bases teóricas de diferentes autores, que permitieron utilizar sus metodologías, características y dimensiones.

2.1. Antecedentes

En este punto se demuestran estudios que tienen por finalidad analizar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, por lo tanto, se buscaron tesis nacionales e internacionales, con bases teóricas relacionadas con el tema de esta investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Díaz (2016) estudió el “Desempeño laboral y Calidad de servicio de los colaboradores del área operativa de la empresa Recuplast Sac ubicada en San Juan de Lurigancho 2016”, El enfoque teórico usado en la presente investigación fue el de Omar Varela (2016) respecto al desempeño, para el caso de la calidad el modelo teórico utilizado fue el propuesto utilizado por Parasuman. A, Zeithaml y a Berry. El tipo de investigación fue aplicada, por su parte según el tipo de datos el estudio es cuantitativo, mientras que el nivel de investigación fue descriptiva correlacional. Con relación al diseño el trabajo fue de corte transeccional.

En la población y muestra de la investigación estuvo conformada por 50 trabajadores operativos, mediante una investigación censal. Mientras que la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario clasificándolo con la escala Likert, asimismo para la validez de los instrumentos fueron con la ayuda de juicio de expertos y la confiabilidad aplicada del desempeño laboral de alfa de Cronbach fue de 0.911, para el caso de la Calidad de Servicio fue de 0.864. Finalmente, el nivel de significancia fue de 0, obteniéndose de la prueba de Correlación Rho de Spearman, dando como resultado final que existe relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio.

Huaraca & Ore (2015) estudiaron “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015”. Un enfoque indiscutible de la sociedad actual es el apresurado ritmo de cambio, el cual genera obligatoriamente una adaptación de las habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos. Tras esta base se ha formulado el problema y objetivo general, que fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo.

Los investigadores utilizaron el método científico y como específicos el inductivo, deductivo, hipotético – deductivo y analítico sintético; por otro lado, la población y la muestra estuvo conformado por 27 trabajadores, las técnicas de investigación documental el fichaje que fue usado para la recolección de datos, los instrumentos usados fueron el cuestionario que fue validado por expertos. Asimismo, el resultado que mide la confiabilidad del instrumento según el alfa de Cronbach fue de 0.83.

El estadístico utilizado para medir la correlación fue Pearson dando como resultado $r = 0.95$ y el nivel de significación fue $p=0<0$. Con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluyendo que sí existe correlación entre las dos variables.

Vargas (2018) estudio el “Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac – 2018” Este estudio consideró que el tipo de datos de investigación fue cuantitativo, el nivel descriptivo – correlacional y el diseño no experimental transversal, y su objetivo fue dar a conocer la relación entre las variables de estudio.

La muestra para este estudio estuvo conformada por 258 docentes integrados entre los géneros masculino y femenino, el instrumento fue el cuestionario y la técnica empleada para la recolección de datos la encuesta, asimismo, la confiabilidad del instrumento de alfa de Cronbach que se empleó para el desempeño laboral fue de 0.816, mientras que en la calidad de servicio fue de 0.951, dándose como resultado un excelente grado de confiabilidad.

Para comprender si existe correlación entre las variables de estudio el estadístico empleado fue el Rho Spearman dando como resultado de 0.765 y un

nivel de significancia menor a 0,00 de lo esperado ($p < 0.05$), de manera que se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva moderada alta para el estudio.

Anaya (2018) estudio “El desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016”, este estudio investigó la parte de la gerencia de servicios a la ciudadanía y gestión ambiental, el objetivo fue analizar la correlación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio que se presta en la municipalidad.

El estudio utilizó el método hipotético-deductivo, la muestra fue de 110 personas, y el cuestionario que se aplicó fue basado en Sevperf.

Los resultados de este estudio dieron que sí existe correlación entre el desempeño laboral y la calidad de servicios y el nivel de significancia fue $p = 0,000576$ ($p < 0,5$). Como conclusión del estudio se deberán tomar acciones para mejorar el desempeño laboral, el cual influirá positivamente para que la calidad de servicio mejore.

Vigo (2018) estudio “El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco – 2018” Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio. El tipo de investigación fue no experimental-transversal y el diseño descriptivo-correlacional. En la población y muestra se consideró a 58 clientes, a quienes se aplicó el cuestionario para la recolección de los datos, y para validar el instrumento fue con el criterio de jueces quienes indicaron la validez del instrumento. Para conocer la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach, asimismo, en la prueba de hipótesis se aplicó el análisis del Rho Spearman que fue de 0.780, por consiguiente, se concluyó que a mayor desempeño laboral mejor será la calidad de servicio.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Romero & Urdaneta (2009) estudiaron el “*Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas, Venezuela*”, y el enfoque usado fue el de los teóricos como Morales y Velandia (1999), Bittel (2000) y Horowitz (2001).

El estudio fue de nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental. La muestra aplicada fue censal de 17, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que fue validado por expertos en el tema, obteniendo una confiabilidad según el Alpha de Cronbach de 0.708 para la variable desempeño laboral y para el caso de la variable calidad de servicio se obtuvo una confiabilidad según el Alpha de Cronbach de 0.937.

El estadístico utilizado para medir la correlación entre las variables fue Rho Spearman con un resultado de 0.825 y un nivel de significancia $p = 0$. Por el cual se concluyó que sí existe correlación entre las variables, es decir, el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas Venezuela.

Vargas (2011) en su tesis "*El desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa Safe drive de la ciudad de Ambato*", Para el estudio se consultaron distintas teorías como Vásquez (2002), Alles (2002) etc. El enfoque fue descriptivo-correlacional. La población y la muestra son de 142, conformada por los colaboradores y clientes de la empresa, y que tuvo como objetivo ayudar a plantear el problema, mientras que la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se tomó el cuestionario. Para procesar la información se utilizó el programa estadístico spss21, que analizó 18 resultados de las encuestas, por ende, se aplicó el Rho Spearman dando como resultado una correlación de 0.788, mientras que el sig (bilateral) fue de 0, entonces se puede decir que las variables investigadas si muestran relación entre ellas.

Para concluir, el estrés laboral está afectando el desempeño laboral según la insatisfacción de los clientes en la empresa Safe drive.

2.2. Bases teóricas de las variables

Con relación a las variables de este estudio se encontraron las siguientes bases teóricas.

2.2.1. Desempeño laboral

Chiavenato (2000 p.222) define "El desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro

de los objetivos de la organización”. Por tal motivo el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

También el autor señala que las dimensiones del desempeño laboral son según los factores actitudinales y operativos. Los factores actitudinales son: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y los factores operativos son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p.72), al definir “el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño”. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización.

Las dimensiones según Benavides (2002, p.72) son las competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Arias y Heredia (2012) sostienen que el desempeño laboral es “la convicción y las acciones tendientes que realizan los colaboradores para lograr los objetivos, superando las normas y los estándares fijados por la organización” (p.133). Por ello, las dimensiones con las que se trabajarán según Arias y Heredia son: las acciones, el comportamiento, la organización, el resultado y el desempeño; las cuales nos mostraran el desempeño de los colaboradores. Citado por Nanaya (2018), las dimensiones según Arias y Heredia (2012): acciones, comportamiento, organización, resultado y desempeño.

Penía y Carrera (2014) especificaron que “El desempeño laboral se desarrolla a través de las siguientes dimensiones: funciones, comportamientos y rendimientos que evidencia el personal a la hora de realizar las tareas designadas”. (p. 36).

Dessler (2001) establece que “El desempeño también se considera como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización también nos habla que el desempeño del personal se mide por el valor total efectuado por un colaborador en un periodo de tiempo, este valor puede ser positivo o negativo, de acuerdo con el desempeño del colaborador”.

El mismo autor en el (2004), define la evaluación del desempeño como “la valorización del desempeño actual o anterior de un trabajador en comparación con sus estándares”.

Las dimensiones según Dessler (2004): calidad, productividad, conocimientos del trabajo, confiabilidad, disponibilidad, independencia.

Existen otros modelos para medir el desempeño laboral tales como los autores Guerra (2007), Pérez (2009), Tejedor y García V. (2010) y otros; pero para esta investigación se consideró el modelo de Dessler, las dimensiones de este modelo son las siguientes:

- Calidad: precisión, meticulosidad y aceptabilidad del trabajo que se desempeña.
- Productividad: cantidad y eficiencia del trabajo que se produce en un periodo específico.
- Conocimiento del trabajo: habilidades e información práctica o técnicas que usa en su trabajo.
- Confiabilidad: grado en que se puede confiar en el empleado en cuanto a finalizar la tarea y darle seguimiento.
- Disponibilidad: grado en que el empleado es puntual, respeta los periodos establecidos de recesos y comidas. Y el registro general de asistencia.
- Independencia: grado en que trabaja con poca supervisión o ninguna.

Este mismo autor nos habla de la administración del desempeño

2.2.1.1. Conceptos básicos de la administración del desempeño

A) Administración del desempeño

Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral, trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuáles el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido, en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo.

Por otro lado, al comparar la administración y la evaluación del desempeño, “la distinción es el contraste entre un evento a final de año (el llenado del formato de evaluación), y un proceso que comienza el año con la planeación del desempeño y es integral a la forma en que la persona se administra durante todo el año”.

El enfoque de administración del desempeño actual, refleja los intentos de los gerentes por reconocer de forma más explícita la naturaleza interrelacionada de los factores que influyen el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño, en un mundo globalmente competitivo.

B) Definición de las metas y los esfuerzos laborales del empleado

Como eje de la administración del desempeño está la noción de que los esfuerzos del trabajador, deberían estar dirigidos a metas. Por un lado, el gerente debe evaluar al empleado con base en el desempeño de éste, con respecto al logro de los estándares específicos, mediante los cuales espera que se le mida. Por otro lado, el gerente debería asegurarse de que las metas y los estándares de desempeño del trabajador, tengan sentido en términos de las metas más amplias de la organización. De manera ideal, en cualquier compañía hay una jerarquía de metas.

Del mismo modo Dessler (2001), nos habla que existen varias opciones sobre quienes pueden evaluar, y propone las siguientes:

Supervisor inmediato, es la persona que estaría y que por lo general, está en mejor posición para observar y evaluar el desempeño de un subordinado, y es el responsable del desempeño de esa persona

Evaluación de los compañeros, la evaluación de un empleado por sus compañeros de trabajo puede ser muy efectiva para predecir el éxito futuro de la administración. Un problema podrían ser los convenios de ayuda mutua, porque todos los compañeros sencillamente se reunirían para darse calificaciones altas unos a otros.

Comités de estimación, por lo general están compuestos por el supervisor inmediato del empleado y tres a cuatro supervisores más.

Auto estimaciones, hechas por el personal sobre su propio desempeño, el problema radica en que los empleados se califican más alto de los que superiores podrían hacerlo.

Evaluación por los subordinados, muchos lo llaman retroalimentación ascendente, aplica a toda la empresa y ayuda a alta gerencia a diagnosticar estilos para mejora la administración de la organización.

2.2.2. Calidad de servicio

Cronin & Taylor (1992), definen que “la calidad del servicio es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado”, proponiendo las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, pero dándole un enfoque de percepción en el servicio y no en las expectativas. En el año 1992, elaboraron el modelo Serverf, este modelo tuvo como objetivo buscar la mejora en las diferencias del modelo Servqual.

Bolton y Drew, sostienen que “la calidad de servicio es una actitud frente a la empresa y todos sus servicios, mientras que la satisfacción se expresa con respecto al servicio ofrecido localmente y es de la calidad de servicio percibida, de la que se derivan las intenciones comportamentales”.

Las dimensiones según Bolton y Drew se basaron en la evaluación del rendimiento encuentran como variables explicativas la fiabilidad, la capacidad de

respuesta, la seguridad y las dimensiones de la empatía, además de las experiencias pasadas en diferentes empresas.

Grönroos (1988) “Define y explica que la calidad del servicio es percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad” (p. 12). Las dimensiones según Grönroos (1988) son la calidad técnica, calidad funcional y calidad organizativa o imagen corporativa.

Parasuraman, Zeithaml Y Berry (1985) afirman que “La calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad. Los autores puntualizan la calidad de servicio como la diferencia entre el servicio que esperan recibir los clientes y la percepción que tienen ellos acerca del mismo”. (p.45). las dimensiones según Zeithaml, Parasuraman y Berry (2001). Son los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este modelo ha estado sujeto a varios cambios con el objetivo de tener mejoras, esta técnica de investigación permite conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Pérez (2009), define que la calidad de servicio “Es un proceso que se basa en la obtención de la satisfacción de los clientes ya que esto conllevará a la fidelización de los mismos. De esta manera la empresa podrá diferenciarse de sus competidores.” (p. 56). Las dimensiones según Pérez (2009) son la confiabilidad, accesibilidad, elementos tangibles, respuesta, seguridad y empatía.

Existen otros modelos para medir la calidad de servicio, pero para esta investigación se consideró el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron la escala Servqual en el año 1985. Esta escala tiene dos perspectivas, una de ellas mide las expectativas desde el punto de vista de los clientes y la otra los servicios proporcionados por la institución en una dirección específica y el otro la percepción del cliente sobre servicios. (Miranza González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007) consta de dos partes, la primera mide las expectativas de los clientes sobre el servicio prestado en la organización de un sector específico, y la segunda, mide las percepciones de los clientes sobre los servicios de una organización en particular. (Miranza González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007).

Este modelo presenta una serie de dimensiones o criterios distintos que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de servicio. Son cinco dimensiones que no son directamente observables, y que es necesario medir cada una de ellas en diversos ítems según el grado de acuerdo y desacuerdo que presenten los clientes en función a las percepciones y expectativas, Citado por Liza, Siancas (2016).

2.2.2.1. Evolución

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron Servqual. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio.

Elementos tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. Fiabilidad, habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta, disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. Profesionalidad, posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio. Cortesía, atención, respeto y amabilidad del personal de contacto. Credibilidad, veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. Seguridad, inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Accesibilidad, lo accesible y fácil de contactar. Comunicación, mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos. Compresión del cliente, hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco. Art. Duque, las dimensiones se redujeron a 5 y 22 ítems la escala de medición. (Parasuraman et al., 1988, p. 23): Art. Duque.

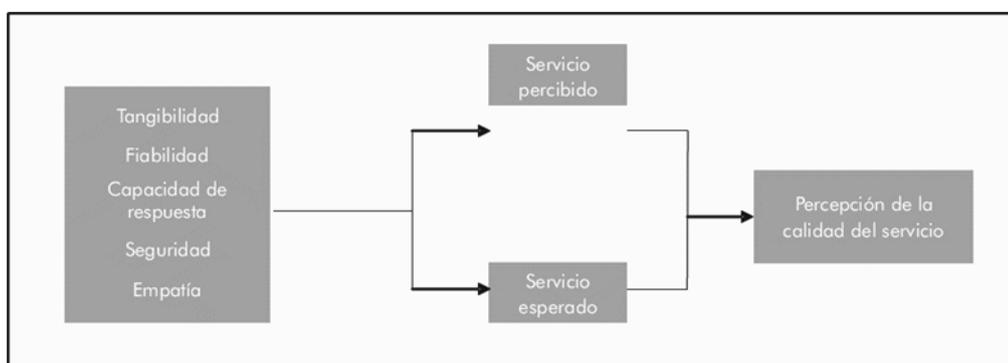


Figura 1. Zeithaml, Berry Y Parasuraman (1988).

Nota: En el grafico se muestra las dimensiones de la calidad de servicio

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio

- **Tangibilidad:** las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.
- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.
- **Capacidad de respuesta:** disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio.
- **Seguridad:** el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- **Empatía:** el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

Adicionalmente para conocer cuáles son las causas que generan deficiencia en el servicio de calidad, revisar el Anexo 7 (Causas de la deficiencia en el Servicio de calidad).

2.3. Definición de términos básicos

Precisión. Son las obligaciones y necesidades que se efectúan con exactitud a la hora de ejecutar algo.

Cumplimiento. Es el estado en el cual se está de acuerdo con las directrices y las especificaciones establecidas.

Cantidad. Es el resultado del trabajo diario que realizan dentro de su jornada laboral, como el tiempo que se toman para completar sus labores, si cumplen con las entregas de las asignaciones en el tiempo acordado, y no existe desperdicio de tiempo en otros asuntos que no son laborales para los empleados.

Eficiencia del trabajo. Esto se define a través del logro de las metas que designa la organización y si son cumplidas con la menor cantidad de recursos.

Destreza. Es la capacidad que tiene el personal y que esta fue adquirida por aprendizajes y experiencias como obtener resultados esperados con el máximo de certeza y utilizando el tiempo y la energía en lo más mínimo.

Instalaciones. Es el tendido de tuberías de gas empotrada o la vista según contrato de los usuarios del gas natural en su predio.

Formación. Es la educación, retroalimentación y desarrollo personal para que puedan tener los conocimientos, descubrimientos, capacidades y razonamiento ante cualquier circunstancia.

Discreción. Es el acto de prudencia para reservar o guardar un secreto. Donde se debe expresar con ingenio, oportunidad y agudeza.

Responsabilidad. Es una cualidad que tiene cada persona en su hecho de ser responsable y justo en todo momento, de cumplir con lo que se debe a tiempo y asumir con responsabilidad todas las dificultades.

Cooperación. Es el conjunto de esfuerzos y acciones que se realiza con varias personas para lograr las metas y objetivos en común.

Puntualidad. Es el reflejo de una persona ejecutar determinada acción en un tiempo determinado, también es la acción y comportamiento de estar presente en el momento y tiempo pactado.

Toma De Decisiones. Es una elección que se realiza entre varias propuestas y alternativas.

Iniciativa. Es la acción de la persona para incentivar alguna actividad y/o los primeros pasos para un proyecto.

Empleado. Es una persona que desempeña un cargo y roles que le designen, y a cambio es recompensado monetariamente a través de un salario acordado con el empleador.

Materiales. Es una materia elaborada o manufactura que se necesitan para obras a realizar.

Promesa. Ofrecimiento que se realiza con la voluntad de dar algo a alguien.

Eficacia. Es la capacidad de lograr los resultados esperados.

Cortesía. Es el acto donde demuestran la atención, trato hacia los demás.

Reclamos. Es expresar a través de palabras o por escrito, alguna disconformidad y queja con la finalidad de dar a conocer y se puedan tomar las acciones necesarias.

Contratista. Empresa que es contratada por otra organización(concesionaria) en particular para la construcción de un edificio, carretera, instalación o algún trabajo especial, como refinerías o plataformas petroleras.

Habilidad. Es la capacidad que tiene una persona para poder desarrollar sus actividades de manera correcta porque cuenta con la experiencia y conocimiento recibido anteriormente.

Comunicación. Es la acción de intercambiar palabras, conocimientos y esto pueda influir en el comportamiento y desarrollo de las personas.

Disposición. Es la acción disponer un medio para ejecutar un propósito o fin.

P.A. Perú S.A.C. Contratista que se encarga de la certificación, construcción y mantenimiento de redes de gas.

Necesidades. Son las carencias y/o requerimientos que se percibe o solicita con el fin de brindar la solicitud deseada.

Comprensión. Es la facultad, capacidad o perspicacia de las personas para percibir las cosas y tener las ideas claras.

Percepción. Son las sensaciones, interpretaciones y señales que percibe una persona para comprender alguna idea.

Compromiso. Es un acuerdo u obligación de una persona en referencia a cumplir con las actividades o compromisos pactados.

Cliente. Es una persona natural o jurídico que compra un producto o solicita un servicio.

Imagen institucional. Es el aspecto que muestra las organizaciones ante la sociedad en general y también antes sus colaboradores.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

En este capítulo se determinó la importancia de la relación que existe de las dimensiones, y las hipótesis que requiere la investigación para su comprobación, también se detallaron las variables de estudios y sus definiciones, y se describió el diseño de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados para las mediciones.

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG : El desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

3.1.2. Hipótesis específicas

H.1.: La calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H.2: La productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H.3: El conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H.4: La confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H.5: La disponibilidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H.6: La independencia del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 1: desempeño laboral

Chiavenato, (2002, p. 236) expone que “el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, lo cual es necesario para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Dimensiones de la variable independiente:

Calidad: Malagón et al. (2006) sostiene “la calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad al que sirve de él. Es decir, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios”. (p. 76).

Productividad: Chiavenato (2007) define que “es la relación medible que existe entre el producto obtenido y los recursos empleados para su producción”. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. (p. 179).

Conocimiento de trabajo: Dessler (2004) define “el conocimiento del trabajo como habilidades e información práctica o técnicas que usa en su trabajo. Adicionalmente, menciona que la necesidad de capacitación del personal se identifica de varias maneras, como: revisión de desempeño de parte del supervisor, de los mismos compañeros de trabajo, reconocimiento de uno mismo y de una evaluación de 360 grados”.

Confiabilidad: Dessler (2004) es “la característica que se refiere a la consistencia de las calificaciones obtenidas por el mismo individuo, cuando se le vuelve a examinar con pruebas idénticas o equivalentes”.

Disponibilidad: Dessler (2004) define “la disponibilidad como el grado en que el empleado es puntual respeta los períodos establecidos de recesos y comidas y el registro general de asistencia”.

Independencia: Dessler (2004) define “la independencia como el grado en que trabaja con poca supervisión o ninguna”.

3.2.1.2. Variable 2: calidad de servicio

Pará Cubillo Pinilla y Cerviño Fernández (2008). “La calidad de servicio es un juicio que hace el consumidor relativo a la superioridad que resulta de la comparación realizada entre las expectativas que ellos tienen sobre el servicio que van a recibir y las percepciones del servicio recibido fruto de la actuación de la empresa”. (pág. 2005).

Dimensiones de la variable dependiente:

Tangibilidad: Parasuman (1988, p.23) define “la tangibilidad como las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal”.

Fiabilidad: Parasuman (1988, p.23) define “la fiabilidad como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa”.

Capacidad de respuesta: Parasuman (1988, p.23) define “la capacidad de respuesta como la disposición para ayudar a clientes y proporcionar rápido servicio”.

Seguridad: Parasuman (1988, p.23) define “la seguridad como el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad”.

Empatía: Parasuman (1988, p.23) define “la empatía como el cuidado la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes”.

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable 1: desempeño laboral

El desempeño laboral fue medido mediante seis dimensiones, y contó con 24 preguntas para el personal de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Dimensiones del desempeño laboral

Para medir esta variable se debe conocer cómo el trabajador se desenvuelve con sus habilidades en sus actividades, y cómo actúa para realizar sus funciones,

estos puntos fueron medidos mediante seis dimensiones, y contó con 24 preguntas para el personal de la empresa P.A. Perú S.A.C.

1) **Calidad:**

La calidad en el desempeño laboral es cumplir con los estándares que demuestren que el trabajo está siendo desarrollado sin ninguna observación. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieron relacionados con los siguientes indicadores: precisión y cumplimiento

Precisión: con este indicador se buscó conocer el grado de exactitud de los trabajos según los parámetros de las tareas que realizar. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú S.A.C.

Cumplimiento: con este indicador se buscó conocer si las instrucciones que se plantearon fueron realizadas. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú S.A.C.

2) **Productividad:**

La producción en el desempeño laboral, con esta dimensión se buscó saber cuál fue el nivel de rendimiento del trabajador y si las actividades que realizaron fueron durante un tiempo determinado. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieron relacionadas a los siguientes indicadores: cantidad y eficiencia del trabajo.

Cantidad: este indicador busca saber si el nivel de tareas que se requieren para el cumplimiento de los objetivos fue cumplido, y cómo pudo incidir en la disposición de nuevas actividades. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Eficiencia del trabajo: con este indicador se buscó conocer si los trabajadores reutilizaron los recursos brindados por la empresa de una manera óptima. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

3) **Conocimiento de trabajo:**

Esta dimensión forma parte del desempeño, las habilidades y el manejo de la información del personal dan seguridad en el desarrollo del trabajo, es a causa de esta que los trabajadores son conscientes si las técnicas que aplican logran los resultados esperados, Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieron relacionadas a los siguientes indicadores: destreza y formación.

Destreza: con este indicador se buscó conocer la habilidad del trabajador para realizar correctamente cualquier tarea encomendada. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Formación: es el proceso donde el trabajador aplica el aprendizaje y la información que le brinda la empresa para sus actividades laborales. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

4) **Confiabilidad:**

Esta dimensión busca conocer si la información o la tarea encomendada que se le confía al empleado se manejan con seguimiento y con cumplimiento, Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieran relacionadas a los siguientes indicadores: discreción y responsabilidad.

Discreción: este indicador busca conocer si la forma en cómo se comunica la información es manejada con cautela y prudencia en el entorno laboral. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Responsabilidad: este indicador permitirá conocer si las tareas se cumplen de forma inmediata por solicitud de la empresa. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

5) Disponibilidad:

Esta dimensión busca conocer si el trabajador respeta los tiempos, ya sea en el registro de asistencia, como en la hora de refrigerio, y si entre compañeros se ayudan uno a otros. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieron relacionadas a los siguientes indicadores: cooperación y puntualidad.

Cooperación: este indicador busca conocer el grado de esfuerzo y ayuda que existe entre los compañeros para el logro de los objetivos. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Puntualidad: con este indicador se podrá conocer si se respetan las normas, políticas reuniones o citas brindadas por la empresa. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

6) Independencia:

Esta dimensión busca conocer si las actividades que realizan los colaboradores son ejecutado o resueltos de forma autónoma y no están sujetas a alguna supervisión. Para poder medir esta dimensión es necesario poder aplicar preguntas que estén relacionados a los siguientes indicadores: toma de decisiones e iniciativa.

Toma de decisiones: este indicador busca conocer si al llegar a una decisión ha requerido de mucha información y análisis. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Iniciativa: con este indicador se busca conocer si existe una participación en iniciar un procedimiento, una solución, o cualquier actividad en la que involucre al trabajador. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

3.2.2.2. Variable 2: calidad de servicio

Para medir esta variable, debemos comprender qué esperan los clientes al momento de recibir el servicio ofrecido por la empresa, y si cumplen con las expectativas esperadas. Estos puntos serán medidos en cinco dimensiones, que contaron con 20 preguntas para el personal de la empresa P.A.

Dimensiones de la calidad de servicio

Las dimensiones y sus indicadores que se mencionan tienen un propósito que es poder medir el grado de la conformidad o disconformidad del servicio, en cuánto a sus expectativas y sus percepciones. Para poder medir se ha usado un cuestionario que clasifica 5 niveles según la escala de Likert, enfocadas en las 5 dimensiones de la calidad de servicio.

1) Tangibilidad:

La tangibilidad en la calidad de servicio está relacionada a la imagen institucional ante los clientes, esta imagen se percibe a través de las visitas que realizan los trabajadores al momento de brindar el servicio, otro punto a considerar, son las herramientas y materiales, el estado en que se encuentran es la percepción que se llevará el cliente. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieron relacionadas con los siguientes indicadores: empleados y materiales.

Empleados: este indicador permite conocer la imagen personal que muestra los trabajadores ante el cliente para brindar el servicio. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. PERU SAC.

Materiales: este indicador permite conocer si los trabajadores cuentan con todas las herramientas y materiales para cumplir con las tareas designadas y lograr un servicio de calidad. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

2) **Fiabilidad:**

La fiabilidad en la calidad de servicio está relacionada con que los empleados, cumplan estrictamente los acuerdos y compromisos con el cliente al momento de la prestación del servicio. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieran relacionadas con los siguientes indicadores: promesa y eficacia.

Promesa: este indicador busca conocer si los trabajadores cumplen con todas sus obligaciones, programaciones, acuerdos y compromisos con el cliente. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Eficacia: este indicador permite medir la capacidad que tiene el empleado para cumplir con todas las tareas asignadas en un plazo determinado y lograr un buen servicio de calidad. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

3) **Capacidad de respuesta:**

La capacidad de respuesta en la calidad de servicio es saber cómo los trabajadores están aptos y a disposición inmediata ante cualquier solicitud del cliente. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieran relacionadas con los siguientes indicadores: cortesía y habilidad.

Cortesía: este indicador permite entender si el empleado en todo momento muestra respeto y atención al cliente al momento de brindarle el servicio. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Habilidad: este indicador permite entender si los trabajadores cuentan con el conocimiento y experiencia para poder brindar el servicio al cliente. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

4) **Seguridad:**

La seguridad en la calidad de servicio es cómo el empleado a través de sus conocimientos tiene la capacidad para inspirar confianza y seguridad al cliente. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieron relacionadas con los siguientes indicadores: comunicación y disposición.

Comunicación: este indicador busca conocer si entre el trabajador y cliente hay una constante comunicación, para lograr iniciar y finalizar el servicio que se le brindara. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Disposición: este indicador busca conocer si la empresa brinda todo los recursos, requerimientos y solicitudes que realiza el empleado, para poder desempeñar sus labores diarios. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

5) **Empatía:**

La empatía en la calidad de servicio es cómo el empleado muestra la mejor disposición ante el cliente, y poder entender todas sus necesidades que requieren. Para poder medir esta dimensión fue necesario poder aplicar preguntas que estuvieron relacionadas a los siguientes indicadores: necesidades y comprensión.

Necesidades: este indicador busca conocer si el empleado está capacitado para escuchar y atender, cualquier solicitud para la prestación del servicio. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

Comprensión: este indicador busca conocer como el trabajador tiene disposición para atender al cliente, ante cualquier imprevisto que se presente antes o después de la finalización de los trabajos. Para poder medir este indicador se plantearon dos preguntas que fueron consultadas a los trabajadores de la empresa PA. Perú SAC.

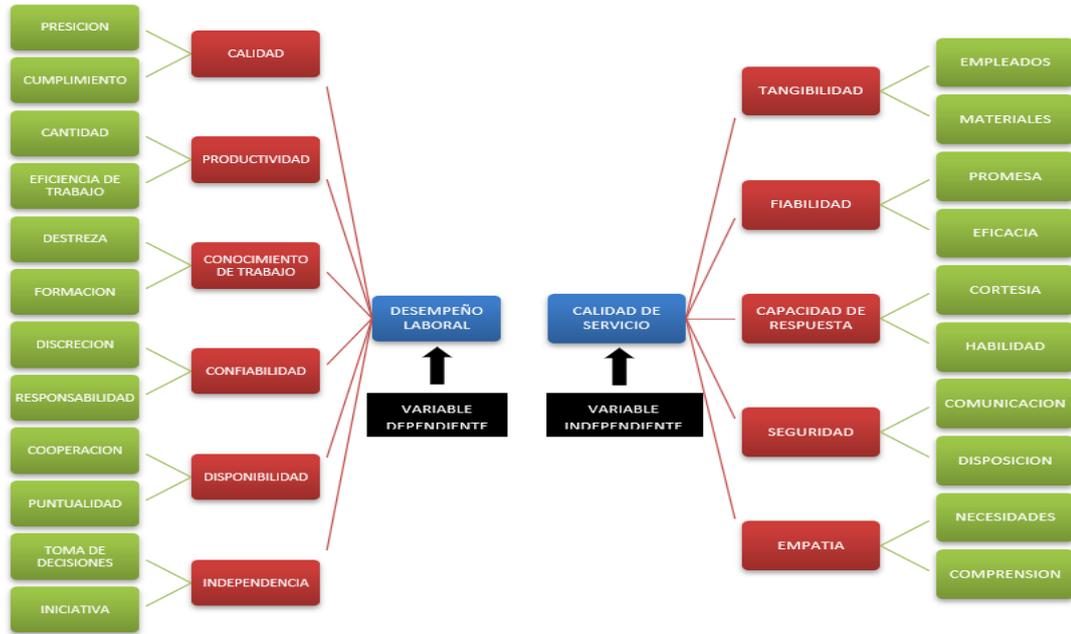


Figura 2. Modelo general del estudio

Nota. En la figura 2, se han resumido los procesos de las dos variables de estudio (desempeño laboral como variable independiente, y calidad de servicio como dependiente), y sus dimensiones según el autor, y qué características son las más relevantes con relación al tipo de empresa que se pueda observar y medir.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación se define de acuerdo con los aspectos que representan las modalidades particulares según la búsqueda como: su finalidad, momentos específicos, fuentes de información, momento histórico, la observación, la amplitud y el método de casos. La esencia de clasificar la investigación es establecer la estrategia de la misma debido a que hay componentes que varían según el tipo de estudio, (Landeau (2007, p.53).

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Según Hernández, et al. (2008) (p.4).

El presente estudio fue del tipo aplicado porque existen teorías de desempeño laboral y calidad de servicio que fueron desarrolladas en investigaciones.

Y el enfoque fue el cualitativo – cuantitativo; cualitativo ya que se buscó conocer cuál fue el problema que el investigador consideró de mayor importancia a través de encuestas realizadas a la empresa P.A. Perú S.A.C, debido a lo cual planteamos hipótesis, y cuantitativo ya que se buscó validar las hipótesis planteadas con los estadísticos pertinentes para comprobar su validación.

El nivel de investigación fue el descriptivo – correlacional; fue descriptivo porque existen teorías que se buscan aplicar para poder comprender el fenómeno, y correlacional porque se buscó establecer la relación entre las variables, para detectar si el cambio o transformación de una depende de la otra.

- Tipo: aplicada - cualitativa- cuantitativa
- Nivel de Investigación: descriptivo -correlacional

3.4. Diseño de la investigación

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Kalaian, 2008). Es un estudio no experimental, porque no hubo manipulación en las dimensiones de las variables, no se modifican las conductas, solo se piden los puntos de vista de cada participante, respetando la realidad del estudio. Es transversal dado que la investigación se realizó en un tiempo establecido sobre la población y su muestra.

3.5. Población y muestra de estudio

De acuerdo con los postulados de la autora Chávez (2007, p.162) la población de un estudio es definida como el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados de la misma. Está constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros.

3.5.1. Población

En esta investigación, la población fue de 135 trabajadores entre administrativos y operativos de la empresa P.A Perú SAC, cuya distribución se elaboró en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Distribución de la población P.A. Perú S.A.C.

	Personal	Cantidad
Área administrativa		14
Área de operaciones		121
Total		135

3.5.2. Muestra

En cuanto a la selección se tuvo en consideración una muestra aleatoria de trabajadores de la empresa P.A. Perú S.A.C. Se utilizó la siguiente relación para determinar el tamaño de la muestra, en donde se consideró una población finita de 135 trabajadores, en cuyo resultado final se obtuvo una muestra de 100.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1)+Z^2PQ} \quad (1)$$

Dónde: N= 135
 Z= 1.96²
 E= 0,05²
 P= 0,5
 Q= 0,5
 n = 100 trabajadores

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio del desempeño laboral y la calidad de servicio la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para poder recolectar los datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta como técnica de recolección de datos, subyace en la aplicación o puesta en operación de un método estándar para el acopio de información de una muestra considerablemente grande (Cea, 1999). Un aspecto esencial de la encuesta es la precisión, cuando se traduce el problema de la investigación a un lenguaje de variables y la cuantificación se materializa, de manera que se asegura una información fiable. (Gallardo & Moreno, 1999). La encuesta trasciende de una técnica estándar de acopio de datos a un procedimiento o método de investigación

social en el contexto del método científico aunándose a ella otras técnicas combinadas. (López-Roldán & Fachelli, 2015).

Para esta investigación, se utilizó una muestra de 100 individuos que representa una muestra grande porque es mayor a 30 según el criterio estadístico. Asimismo, las 6 dimensiones del desempeño laboral y las 5 dimensiones de la calidad de servicio abstraen el problema de la investigación en la necesidad de obtener información precisa (Gallardo & Moreno, 1999), debido a estos fundamentos y en el contexto del método de investigación social que concierne a esta investigación (López-Roldán & Fachelli, 2015), se determinó la encuesta como técnica de recolección de datos.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Para este estudio, la forma en que aplicamos el cuestionario fue con un conjunto de 24 preguntas relacionadas con el desempeño laboral, y 20 preguntas relacionadas con la calidad de servicio, con el fin de que los encuestados tuvieran claridad en las preguntas, se aplicó el cuestionario con preguntas cerradas, utilizando el método de la escala de Likert con la intención de medir el grado de conformidad o desconformidad en 5 niveles (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre), puesto que se otorgó un valor numérico a las respuestas, facilitando así el análisis de nuestro estudio.

Tabla 2.*Ficha técnica del instrumento que cuantifico la variable desempeño laboral*

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Cuantificar el desempeño laboral en la empresa P.A. PERÚ S.A.C.
Tiempo:	15 minutos
Lugar:	Cercado de lima
Administración:	Individual
Niveles:	1=Nunca
	2=Casi Nunca
	3=A veces Si a veces No
	4=Casi Siempre
	5=Siempre
Dimensiones:	Número de dimensiones=6
	Dimensión1=4 ítems
	Dimeniión2=4 ítems
	Dimensión3=4 ítems
	Dimensión4=4 ítems
	Dimensión5=4 ítems
Escala:	Dimensión6=4 ítems
	1=Nunca
	2=Casi Nunca
	3=A veces SI a veces NO
	4=Casi Siempre
Descripción:	5=Siempre
	Si las respuestas son altas:
	Valor Máximo=Valor de la escala más alta x Número de ítems (Valor Máximo: $5 \times 24 = 120$)
	Si las respuestas son bajas:
	Valor Mínimo=Valor de la escala más baja x Número de ítem (Valor Mínimo: $1 \times 24 = 24$)
	Rango=Valor Máximo – Valor Mínimo (Rango: $120 - 24 = 96$)
Constante=Rango/Número de niveles (Constante: $96/5 = 19.2$)	

Categorización Likert.

En la siguiente tabla 3 se determinó la categorización de la variable desempeño laboral y sus 6 dimensiones, mediante Likert, con el propósito de elaborar las tablas y figuras estadísticas.

Tabla 3.

Categorización de la variable desempeño laboral

	Número de ítems	Escalas		Puntuación		Rango	Constante	Niveles				
		Mínima	Máxima	Mínima	Máxima			Nunca	Casi Nunca	A veces Si a veces No	Casi Siempre	Siempre
V1	24	1	5	24	120	96	19.2	[24-43.2>	[43.2-62.4>	[62.4-81.6>	[81.6-100.8>	[100.8-120]
D1	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D2	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D3	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D4	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D5	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D6	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]

Categorización Likert.

En la siguiente tabla 4 se elaboró la ficha técnica del instrumento que permitió medir la variable calidad de servicio.

Tabla 4.

Ficha técnica del instrumento que cuantifico la variable calidad de servicio

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Medir la calidad de servicio que ofrece la empresa P.A. PERÚ S.A.C.
Tiempo:	15 minutos
Lugar:	Cercado de Lima
Administración:	Individual
Niveles:	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces si a veces no 4=Casi siempre 5=Siempre
Dimensiones:	Número de dimensiones=5 Dimensión1=4 ítems Dimensión2=4 ítems Dimensión3=4 ítems Dimensión4=4 ítems Dimensión5=4 ítems
Escalas:	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces si a veces no 4=Casi siempre 5=Siempre Si las respuestas son altas: Valor máximo=valor de la escala más alta x número de ítems (Valor máximo: 5*20=100) Si las respuestas son bajas: Valor mínimo=Valor de la escala más baja x número de ítem (Valor mínimo: 1*20=20)
Descripción:	Rango=valor máximo – valor mínimo (Rango: 100-20=80) Constante= rango/número de niveles (Constante: 80/5=16)

Categorización Likert.

En la siguiente tabla 5 se determinó la categorización de la variable calidad de servicio y sus 5 dimensiones, con el fin de construir las tablas y figuras estadísticas.

Tabla 5.
Categorización de la variable calidad de servicio

	Número de ítems	Escalas		Puntuación		Rango	Constante	Niveles				
		Mínima	Máxima	Mínima	Máxima			Nunca	Casi Nunca	A veces Si a veces No	Casi Siempre	Siempre
V1	20	1	5	20	100	80	16	[20-36>	[36-52>	[52-68>	[68-84>	[84-100]
D1	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D2	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D3	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D4	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]
D5	4	1	5	4	20	16	3.2	[4-7.2>	[7.2-10.4>	[10.4-13.6>	[13.6-16.8>	[16.8-20]

Categorización Likert.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para medir la validez del instrumento se necesitó de juicio de expertos, por otro lado, para medir la confiabilidad fue necesario utilizar el coeficiente Alfa de Cronbach.

1. Validez De Los Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron validados por dos jueces expertos en el tema de investigación, y a la vez calificados docentes de la Facultad de Administración de la Universidad Privada Telesup, quienes aprobaron con una calificación de “buena” y visaron su aplicabilidad sin cambios ni correcciones, en ningún ítem en el marco de los formatos de validación aprobados por la Universidad.

Experto Temático

Dr. Edmundo, González Zavaleta

Experto Metodólogo

Dr. Percy Jorge, Suarez Ymbertis

2. Confiabilidad del instrumento que se aplicó en el desempeño laboral

Se utilizó para medir la precisión del instrumento el coeficiente Alfa de Cronbach, que se calcula empleando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right) \quad (2)$$

Donde α es el coeficiente Alfa de Cronbach, k representa la cantidad de elementos; S_i es la desviación estándar del elemento i, y S_T es la desviación estándar del total.

El cual se obtuvieron los siguientes resultados

Tabla 6.

Confiabilidad del instrumento

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.934	44

Como indica la table 6, evidenciaron que el instrumento que se utilizó en esta investigación fue altamente preciso, debido que su confiabilidad valorada mediante

alfa de Cronbach, se valoró en 93.4% y este valor superó ampliamente el nivel crítico del 70% en términos estadísticos.

3.7. Métodos de análisis de datos

En el contexto de la investigación científica, los métodos de análisis de datos deben adaptarse a requisitos formales para su presentación y difusión (Calduch, 2014). De modo que, la información y documentación tiene como entradas a la observación directa y sus salidas son la recopilación, selección, y clasificación. Este aspecto se adaptó en el estudio del desempeño laboral y la calidad de servicio, en donde la observación directa se centró en el proceso del acopio de información mediante la encuesta a los trabajadores de la empresa P.A. Perú S.A.C. y en el marco de las salidas la recopilación consistió en la digitalización de las observaciones en una base de datos que involucró cada ítem del desempeño laboral y calidad de servicio, con el esquema de una matriz marco lógico para capturar la intensidad de cada respuesta, y a la vez permitiera la obtención de valoraciones de las variables y sus dimensiones.

En cuanto a la selección se tuvo en consideración una muestra aleatoria de trabajadores de la empresa P.A. Perú S.A.C. quienes bajo el precepto del anonimato, proporcionaron sus respuestas en dos cuestionarios relativos al desempeño laboral y la calidad de servicio. Respecto a la clasificación se utilizó una escala de Likert, que permitió establecer los niveles nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre y siempre; tanto para el desempeño laboral y calidad de servicio incluyéndose sus dimensiones. Con estas características se elaboraron las tablas y figuras descriptivas que enmarcaron la primera parte de los resultados.

Para determinar la técnica estadística a utilizar se realizó el análisis de normalidad, mediante el test de Kolmogorov (1941), y la tabla de valores críticos de Smirnov (1948), que permitieron probar la hipótesis de normalidad de las variables desempeño laboral y calidad de servicio y también en cada una de sus dimensiones.

Tabla 7.*Test de normalidad del desempeño laboral y sus dimensiones*

		Calid ad	Productiv idad	Conocimi ento del Trabajo	Confiabil idad	Disponibil idad	Independ encia	Desemp eño Laboral
N		100	100	100	100	100	100	100
Parámet nórmale:	Media	15.4 1	15.32	15.49	15.67	15.56	14.65	92,10
	Desvi ación	4.27 6	3.695	4.160	4.205	3.724	3.368	19.877
Máximas diferenci extrema:	Absol uto	0.18 8	0.180	0.201	0.198	0.244	0.113	0.172
	Positi vo	0.14 2	0.103	0.139	0.152	0.117	0.061	0.146
	Negati vo	- 8	0.18 -0.180	-0.201	-0.198	-0.244	-0.113	-0.172
Estadístico de prueba		0.18 8	0.180	0.201	0.198	0.244	0.113	0.172
Sig. asintótica(bilateral)		0.00 0 ^c	0.000 ^c	0.000 ^c	0.000 ^c	0.000 ^c	0.003 ^c	0.000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 7 se observa que el desempeño laboral y sus dimensiones no cumplen el criterio de normalidad en vista que p valor de cada uno de ellos es menor que 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis que sostiene la normalidad, no obstante, los datos no están muy dispersos, pero eso no implica que haya normalidad, debido a que la técnica de (Kolmogorov, 1941) se define como la diferencia de la función observada respecto a la teórica con relación a la curva normal. Por lo tanto, no existe normalidad en la variable desempeño laboral ni en ninguna de sus dimensiones, ante esto, se hizo necesario viabilizar la técnica estadística a una prueba no paramétrica.

En la Tabla 8. Test de normalidad de la calidad de servicio y sus dimensiones

8 se realizó el mismo test para la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

Tabla 8.
Test de normalidad de la calidad de servicio y sus dimensiones

		Calidad de Servicio	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
N		100	100	100	100	100	100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	84.29	16.79	16.57	17.16	17.11	16.66
	Desviación	7.325	2.071	2.235	1.963	1.999	2.109
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.131	0.110	0.129	0.153	0.162	0.116
	Positivo	0.131	0.106	0.129	0.153	0.100	0.104
	Negativo	-0.085	-0.110	-0.129	-0.126	-0.162	-0.116
Estadístico de prueba		0.131	0.110	0.129	0.153	0.162	0.116
Sig. asintótica(bilateral)		0.000 ^c	0.004 ^c	0.000 ^c	0.000 ^c	0.000 ^c	0.002 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados de la Tabla 8. Test de normalidad de la calidad de servicio y sus dimensiones

8 determinaron que la calidad de servicio y sus dimensiones no cumplen con el supuesto de normalidad, con relación a que en cada uno de ellos el p valor es menor que 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis que sostiene la normalidad. Por lo tanto, la técnica estadística a utilizar se orientó al ámbito no paramétrico.

3.8. Aspectos éticos

En la investigación del desempeño laboral y calidad de servicio en la empresa P.A. Perú S.A.C. se tuvo el apoyo y la autorización de la gerencia, asimismo, se consideró el anonimato de cada uno de los respondientes sujetos al estudio. En cuanto a los gastos y en general, asumimos el aspecto económico para el desarrollo de nuestra investigación.

IV. RESULTADOS

Con las mediciones obtenidas por los instrumentos de las variables del estudio desempeño laboral y la calidad de servicio a través de la encuesta a los trabajadores de la empresa P.A Perú S.A.C., se obtuvieron los datos cuyas valoraciones fueron clasificados mediante la escala de Likert en cada una de las variables de estudio, así como en cada una de sus dimensiones. Estos datos fueron tratados mediante un análisis descriptivo en cada variable y sus respectivas dimensiones, y un análisis inferencial, por las que se comprobaron las hipótesis específicas y general de esta investigación.

4.1. Análisis descriptivo

Se realizó una tabulación según la escala Likert, en cada variable de estudio y sus dimensiones con sus respectivas figuras, según lo establecido en las fichas técnicas de cada variable.

4.1.1. Calidad del desempeño laboral

En la tabla 9 se muestra que el 4% de los trabajadores valoró como nunca la dimensión calidad, y el 55% valoró como casi siempre en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 9.

Distribución de la calidad del desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4%	4%
Casi Nunca	12	12%	16%
A veces Si A veces No	21	21%	37%
Casi Siempre	18	18%	55%
Siempre	45	45%	100%
Total	100		

Adicionalmente, en la figura 3, se muestran los resultados anteriores, donde fue relevante que el 45% de los trabajadores valoró como siempre la calidad del desempeño laboral. Esto significa que más del 63 % consideró que teniendo la buena precisión y el cumplimiento de las funciones influyen de manera positiva en el desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC

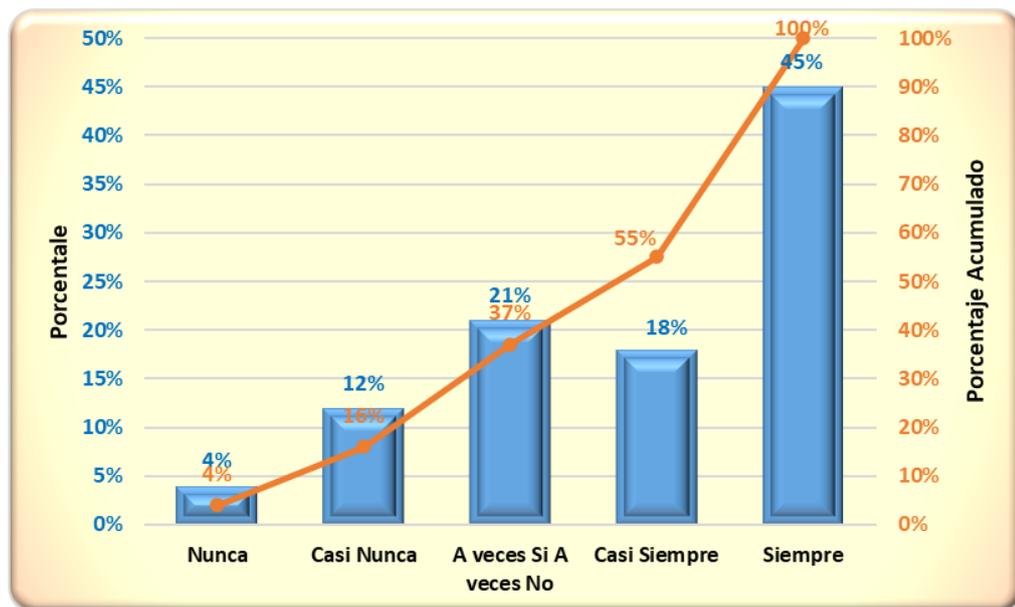


Figura 3. Calidad del desempeño laboral

En la representación se elaboró las valoraciones relativas de la dimensión calidad, donde el 4% valoró nunca, el 12% valoró casi nunca, el 21% valoró a veces si a veces no, el 18% valoro casi siempre, y el 45% valoró siempre.

4.1.2. Productividad del desempeño laboral

En la tabla 10 se muestra que el 1% de los trabajadores valoró como nunca la dimensión productividad, y el 57% valoró como casi siempre, en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 10.
Distribución de la productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1%	1%
Casi Nunca	11	11%	12%
A veces Si A veces No	21	21%	33%
Casi Siempre	24	24%	57%
Siempre	43	43%	100%
Total	100		

La figura 4, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 43% de los trabajadores valoró como siempre la productividad del desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC.

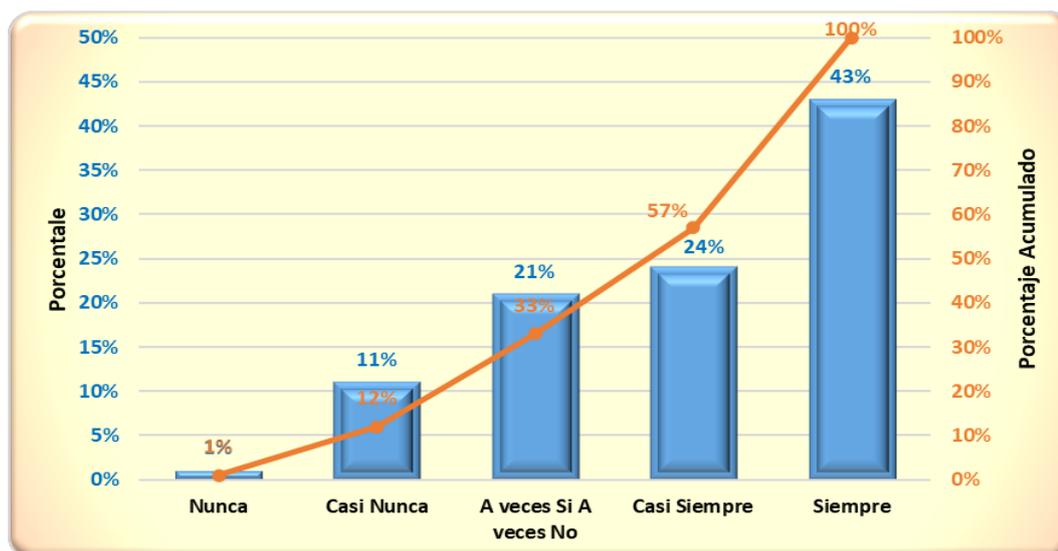


Figura 4. Productividad del desempeño laboral

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión productividad, donde el 1% valoró nunca, el 11% valoró casi nunca, el 21% valoró a veces si a veces no, el 24% valoró casi siempre, y el 43% valoró como siempre.

4.1.3. Conocimiento del trabajo del desempeño laboral

En la tabla 11, se obtuvo que el 1% de los trabajadores valoró como nunca la dimensión conocimiento del trabajo, y el 46% valoró como casi siempre, en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 11.
Distribución del conocimiento del trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1%	1%
Casi Nunca	17	17%	18%
A veces Si A veces No	14	14%	32%
Casi Siempre	14	14%	46%
Siempre	54	54%	100%
Total	100		

La figura 5, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 54% de los trabajadores valoró como siempre el conocimiento del trabajo del desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC.



Figura 5. Conocimiento del trabajo

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión conocimiento del trabajo, donde el 1% valoró nunca, el 17% valoró casi nunca, el 14% valoró a veces si a veces no, el 14% valoró casi siempre, y el 54% valoró como siempre.

4.1.4. Confiabilidad del desempeño laboral

En la tabla 12, se obtuvo el 2% de los trabajadores valoró como nunca la dimensión confiabilidad, y el 51% valoró como casi siempre, en la empresa P.A Perú SAC-

Tabla 12.
Distribución de la confiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2%	2%
Casi Nunca	12	12%	14%
A veces Si A veces No	22	22%	36%
Casi Siempre	15	15%	51%
Siempre	49	49%	100%
Total	100		

La figura 6, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 49% de los trabajadores valoró como siempre la confiabilidad del desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC.

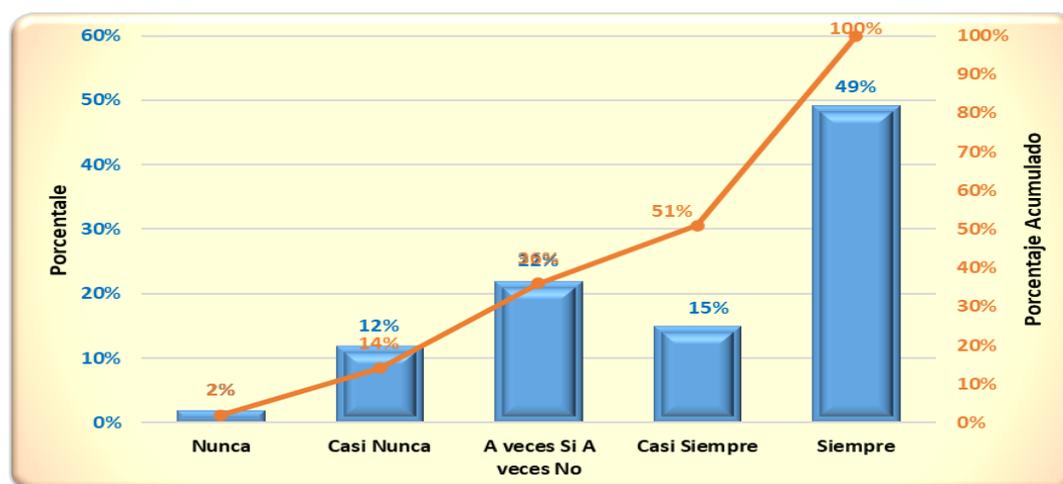


Figura 6. Confiabilidad del desempeño laboral

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión confiabilidad, donde el 2% valoró nunca, el 12% valoró casi nunca, el 22% valoró a veces si a veces no, el 15% valoró casi siempre, y el 49% valoró como siempre.

4.1.5. Disponibilidad del desempeño laboral

En la tabla 13, se obtuvo que el 13% de los trabajadores valoró como casi nunca la dimensión disponibilidad, y a lo más el 46% valoró como casi siempre, en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 13.
Distribución de la disponibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	13	13%	13%
A veces Si A veces No	21	21%	34%
Casi Siempre	12	12%	46%
Siempre	54	54%	100%
Total	100		

La figura 7, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 54% de los trabajadores valoró como siempre la disponibilidad del desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC.

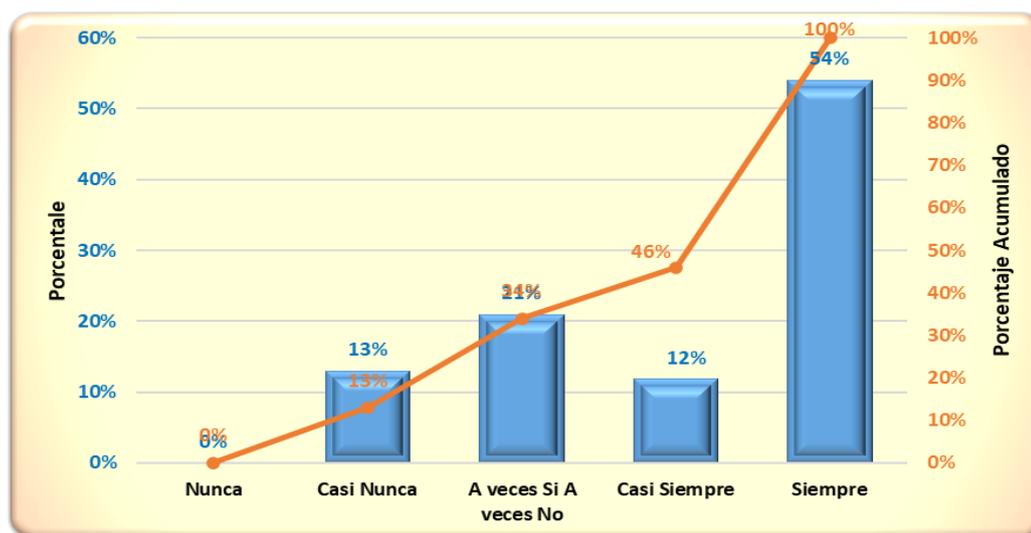


Figura 7. Disponibilidad del desempeño laboral

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión disponibilidad, donde el 0% valoró nunca, el 13% valoró casi nunca, el 21% valoró a veces si a veces no, el 12% valoró casi siempre, y el 54% valoró como siempre.

4.1.6. Independencia del desempeño laboral

En la tabla 14, se obtuvo que el 3% de los trabajadores valoró como nunca la dimensión independencia, y el 71% valoró como casi siempre, en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 14.
Distribución de la independencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3%	3%
Casi Nunca	10	10%	13%
A veces Si A veces No	18	18%	31%
Casi Siempre	40	40%	71%
Siempre	29	29%	100%
Total	100		

La figura 8, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 40% de los trabajadores valoró como casi siempre la independencia del desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC.

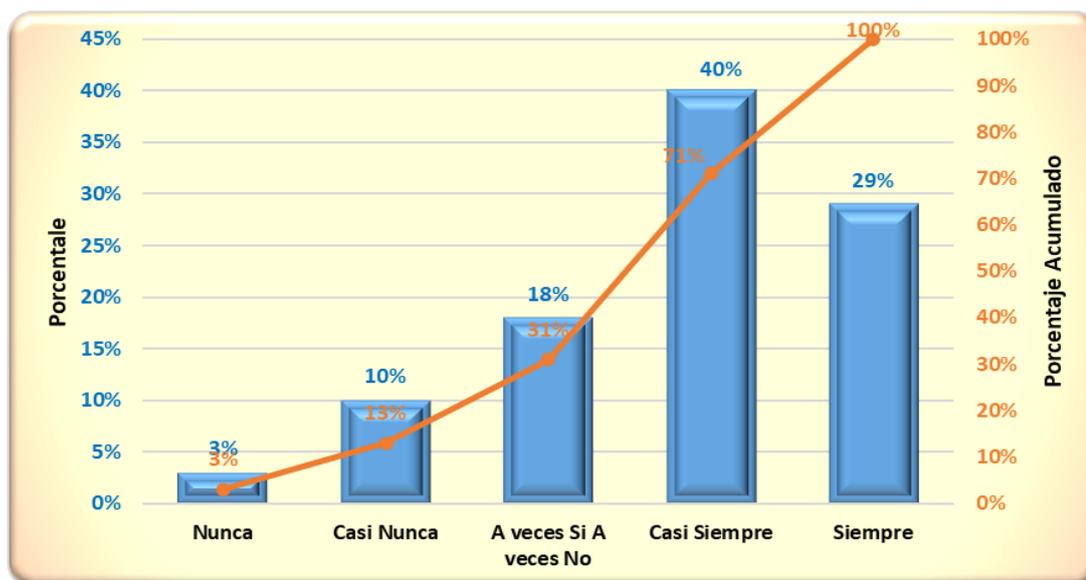


Figura 8. Independencia del desempeño laboral

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión independencia, donde el 3% valoró nunca, el 10% valoró casi nunca, el 18% valoró a veces si a veces no, el 40% valoró casi siempre, y el 29% valoró como siempre.

4.1.7. Tangibilidad de la calidad de servicio

En la tabla 15, se obtuvo que el 5% de los trabajadores valoró como a veces si a veces no, la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 15.
Distribución de la tangibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%
A veces Si A veces No	5	5%	5%
Casi Siempre	38	38%	43%
Siempre	57	57%	100%
Total	100		

La figura 9, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 57% de los trabajadores valoró como siempre la tangibilidad de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

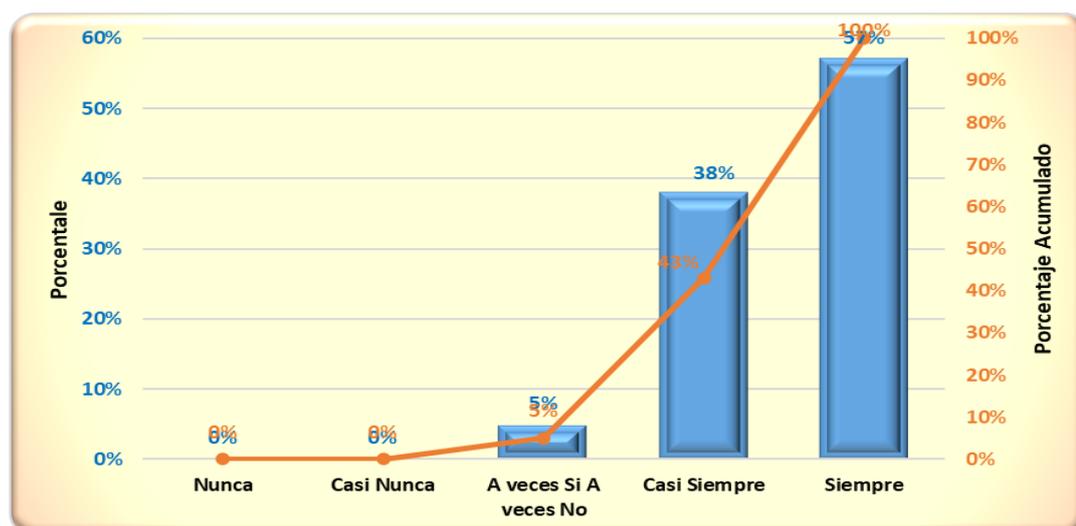


Figura 9. Tangibilidad

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión tangibilidad, donde el 0% valoró nunca, el 0% valoró casi nunca, el 5% valoró a veces si a veces no, el 38% valoró casi siempre, y el 57% valoró como siempre.

4.1.8. Fiabilidad de la calidad de servicio

En la tabla 16, se obtuvo que el 9% de los trabajadores valoró como a veces si a veces no la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 16.
Distribución de la fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%
A veces Si A veces No	9	9%	9%
Casi Siempre	37	37%	46%
Siempre	54	54%	100%
Total	100		

La figura 10, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 54% de los trabajadores valoró como siempre la fiabilidad de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

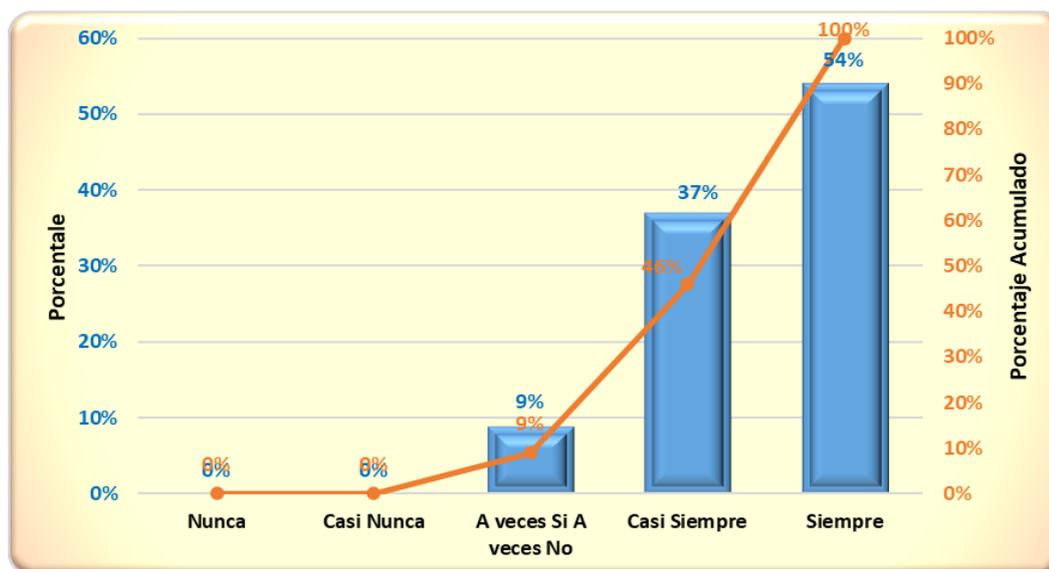


Figura 10. Fiabilidad de la calidad de servicio

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión fiabilidad, donde el 0% valoró nunca, el 0% valoró casi nunca, el 9% valoró a veces si a veces no, el 37% valoró casi siempre, y el 54% valoró como siempre.

4.1.9. Capacidad de respuesta de la calidad de servicio

En la tabla 17, se obtuvo que el 1% de los trabajadores valoró como a veces si a veces no la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 17.
Distribución de la capacidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%
A veces Si A veces No	1	1%	1%
Casi Siempre	42	42%	43%
Siempre	57	57%	100%
Total	100		

La figura 11, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 57% de los trabajadores valoró como siempre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

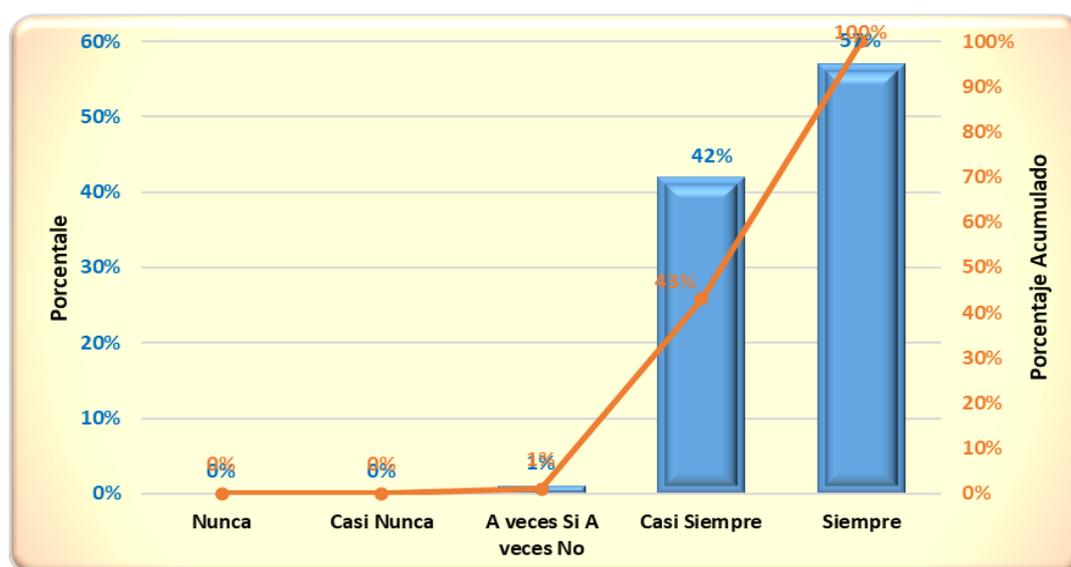


Figura 11. Capacidad de respuesta de la calidad de servicio

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión capacidad de respuesta, donde el 0% valoró nunca, el 0% valoró casi nunca, el 1% valoró a veces si a veces no, el 42% valoró casi siempre, y el 57% valoró como siempre.

4.1.10. Seguridad de la calidad de servicio

En la tabla 18 se obtuvo que el 2% de los trabajadores valoró como a veces si a veces no la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 18.
Distribución de la seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%
A veces Si A veces No	2	2%	2%
Casi Siempre	34	34%	36%
Siempre	64	64%	100%
Total	100		



Figura 12. Seguridad de la calidad de servicio

La figura 12, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 64% de los trabajadores valoró como siempre la seguridad de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión seguridad, donde el 0% valoró nunca, el 0% valoró casi nunca, el 2% valoró a veces si a veces no, el 34% valoró casi siempre, y el 64% valoró como siempre.

4.1.11. Empatía de la calidad de servicio

En la tabla 19, se obtuvo que el 6% de los trabajadores valoró como a veces si a veces no la dimensión empatía de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 19.
Distribución de la empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%
A veces Si A veces No	6	6%	6%
Casi Siempre	40	40%	46%
Siempre	54	54%	100%
Total	100		

La figura 13, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 54% de los trabajadores valoró como siempre la empatía de la calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

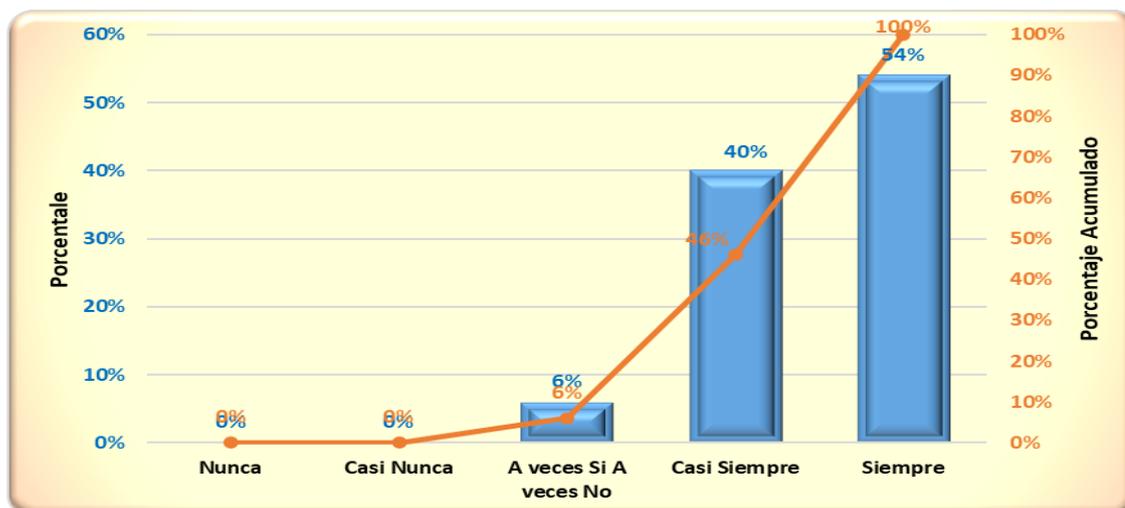


Figura 13. Empatía de la calidad de servicio

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la dimensión empatía, donde el 0% valoró nunca, el 0% valoró casi nunca, el 6% valoró a veces si a veces no, el 40% valoró casi siempre, y el 54% valoró como siempre.

4.1.12. Variable desempeño laboral

En la tabla 20, se obtuvo que el 5% de los trabajadores valoró como casi nunca, y el 57% valoró como casi siempre la variable desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 20.
Distribución del desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	5	5%	5%
A veces Si A veces No	38	38%	43%
Casi Siempre	14	14%	57%
Siempre	43	43%	100%
Total	100		

La figura 14, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 43% de los trabajadores valoró como siempre la variable desempeño laboral en la empresa P.A Perú SAC.

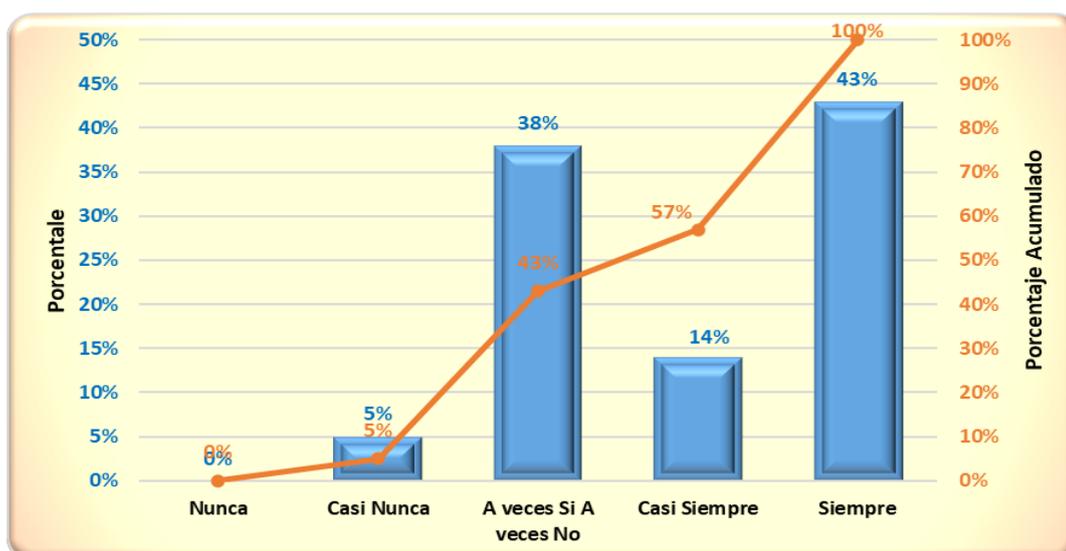


Figura 14. Desempeño laboral

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la variable desempeño laboral, donde el 0% valoró nunca, el 5% valoró casi nunca, el 38% valoró a veces si a veces no, el 14% valoró casi siempre, y el 43% valoró como siempre.

4.1.13.Variable calidad de servicio

En la tabla 21, se obtuvo que el 60% de los trabajadores valoró como casi siempre la variable calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

Tabla 21.
Distribución de la calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%
A veces Si A veces No	0	0%	0%
Casi Siempre	60	60%	60%
Siempre	40	40%	100%
Total	100		

La figura 15, ilustra los resultados anteriores, donde fue relevante que el 60% de los trabajadores valoró como casi siempre la variable calidad de servicio en la empresa P.A Perú SAC.

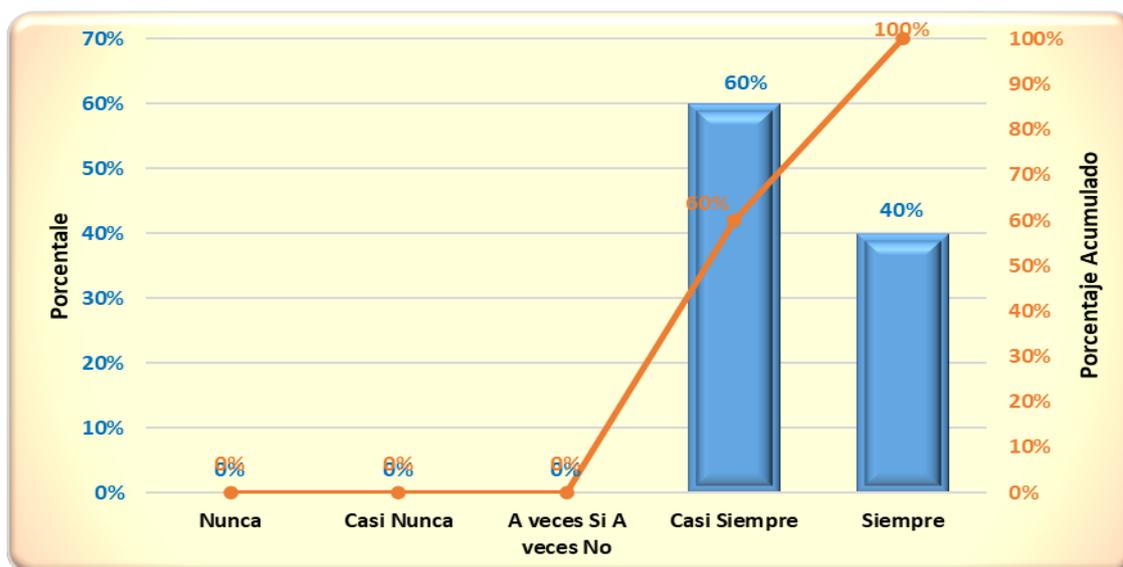


Figura 15. Calidad de servicio

En la representación se elaboraron las valoraciones relativas de la variable calidad de servicio, donde el 0% valoró nunca, el 0% valoró casi nunca, el 0% valoró a veces si a veces no, el 60% valoró casi siempre, y el 40% valoró como siempre.

4.2. Análisis inferencial

Con el fin de probar las hipótesis que se plantearon en esta investigación, y en el marco del no cumplimiento de normalidad por parte de las dimensiones del desempeño laboral y las variables de estudio de esta investigación, los mismos que fueron comprobados en el apartado métodos de análisis del capítulo 3 de este documento, se utilizó el test no paramétrico de Spearman (1904), que se definió en la ecuación 3:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d^2}{n(n^2-1)} \quad (3)$$

Donde r_s es el coeficiente muestral de Spearman (1904), d es la diferencia de los estadísticos de orden de las puntuaciones establecidas por los trabajadores de la empresa P.A Perú S.A.C., y n es el tamaño de la muestra. Asimismo, la muestra que se utilizó en esta investigación de 100 trabajadores es una muestra grande en el cual la población de 135 trabajadores es finita, y según el teorema del límite central propuesto por Pólya (1920), y la transformación de Fisher (1915), el estadístico r_s se distribuye según la ecuación 4:

$$r_s \sim N\left(0, \frac{1}{\sqrt{n-1}}\right) \quad (4)$$

En esta relación subyace en la estandarización que permitió encontrar los valores críticos en el cual el p valor estableció la regla de decisión para probar las hipótesis estadísticas con un nivel de significación del 5% ($\alpha = 0.05$). Mediante las ecuaciones 5 y 6.

$$Z_c = r_s \sqrt{n-1} \quad (5)$$

Además, el p valor se obtiene con la siguiente relación:

$$Pvalor = P(|Z| > |Z_c|) \quad (6)$$

De esta manera, con la técnica de estimación inferencial por contraste de hipótesis se probó las hipótesis específicas y generales de esta investigación.

4.2.1. Contrastación de la hipótesis específica 1

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas, donde H_0 es la hipótesis nula y H_1 es la hipótesis alternativa.

H_0 : La calidad del desempeño laboral no incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H_1 : La calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Se utilizó un nivel de significación del 5% y con la evidencia muestral se obtuvo los resultados muestrales en la

Tabla 22.

*Correlación calidad*calidad de servicio*

Tabla 22.

*Correlación calidad*calidad de servicio*

			Calidad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1	0.610
		Sig. (bilateral)		0
		N	100	100
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.610	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	100	100

En la Tabla 23.

Estimación de la calidad*calidad de servicio

se calculó el estadístico de contraste Z_c para la estimación por contraste de hipótesis y el p valor para su confirmación.

Tabla 23.

*Estimación de la calidad*calidad de servicio*

N	r_s	Z_c	Límite inferior	Límite superior	P valor
100	0.610	6.069	-1.96	1.96	0

Los resultados de la tabla 23 permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que sostiene “La calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.”, debido a que r_s se valoró en 0.610 y con esto se calculó el estadístico de contraste ($Z_c=6.069$), es así que se ubicó en la región de rechazo, fuera de los límites de la región de aceptación [-1.96 y 1.96], y este resultado se confirmó con el p valor valorado en 0 que es menor al 5% de nivel de significación estadística, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 2

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas, donde H_0 es la hipótesis nula y H_1 es la hipótesis alternativa.

H₀: La productividad del desempeño laboral no impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H₁: La productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Se utilizó un nivel de significación del 5% y con la evidencia muestral se obtuvo los resultados muestrales en la tabla 24

Tabla 24.
*Correlación productividad*calidad de servicio*

		Productividad	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1	0.620
	Productividad Sig. (bilateral)		0
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	0.620	1
Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	0	
	N		100

En la tabla 25 se calculó el estadístico de contraste Z_c para la estimación por contraste de hipótesis y el p valor para su confirmación.

Tabla 25.*Estimación de la productividad*calidad de servicio*

N	r_s	Z_c	Límite inferior	Límite superior	P valor
100	0.620	6.169	-1.96	1.96	0

Según la tabla 25, el valor de r_s fue de 0.620 con este valor se calculó el estadístico de contraste de Z_c valorado en 6.169 ubicándose fuera de los límites superior e inferior [-1.96,1.96], que corresponde a una región de rechazo de la hipótesis nula, además de manera confirmatoria un p valor valorado en 0 que es menor al 5%, permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, que sostiene “La productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.”

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 3

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas, donde H_0 es la hipótesis nula y H_1 es la hipótesis alternativa.

H_0 : El conocimiento del trabajo del desempeño laboral no influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H_1 : El conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Se utilizó un nivel de significación del 5% y con la evidencia muestral se obtuvieron los resultados muestrales en la tabla 26

Tabla 26.*Correlación conocimiento del trabajo*calidad de servicio*

			Conocimiento del Trabajo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Conocimiento del Trabajo	Coefficiente de correlación	1	0.690
		Sig. (bilateral)		0
		N	100	100
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.690	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	100	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores.

En la tabla 27 se calculó el estadístico de contraste Z_c para la estimación por contraste de hipótesis y el p valor para su confirmación.

Tabla 27.

*Estimación del conocimiento del trabajo*calidad de servicio*

N	r_s	Z_c	Límite inferior	Límite superior	P valor
100	0.690	6.865	-1.96	1.96	0

En tabla 27, de la estimación del conocimiento del trabajo y la calidad de servicio, el valor de r_s fue de 0.690 con este valor se calculó el estadístico de contraste de Z_c valorado en 6.865, observándose que el valor se ubicó fuera de los límites superior e inferior [-1.96,1.96], constituyendo la región de rechazo, y además de manera confirmatoria el p valor se cuantificó en 0 que es menor del 5% de nivel de significación estadística, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que sostiene “El conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. Perú S.A.C.”

4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 4

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas, donde H_0 es la hipótesis nula y H_1 es la hipótesis alternativa.

H_0 : La confiabilidad del desempeño laboral no repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H_1 : La confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Se utilizó un nivel de significación del 5% y con la evidencia muestral se obtuvo los resultados muestrales en la tabla 28

Tabla 28.

*Correlación confiabilidad*calidad de servicio*

		Confiabilidad	Calidad de Servicio
	Coeficiente de correlación	1	0.622
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)		0
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	0.622	1

Calidad de	Sig. (bilateral)	0	
Servicio	N	100	100

En la tabla 29, se calculó el estadístico de contraste Z_c para la estimación por contraste de hipótesis y el p valor para su confirmación.

Tabla 29.*Estimación de la confiabilidad*calidad de servicio*

N	r_s	Z_c	Límite inferior	Límite superior	P valor
100	0.622	6.189	-1.96	1.96	0

La tabla 29 de estimación de la confiabilidad y la calidad de servicio, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, donde el valor de r_s fue de 0.622 es así que se calculó el estadístico de contraste de Z_c que se valoró en 6.189, ubicándose fuera de los límites de la región de aceptación [-1.96,1.96], y de manera confirmatoria el p valor valorado en 0 confirmó el rechazo de la hipótesis nula para cualquier nivel de significación estadística y se aceptó la hipótesis alternativa que sostiene “La confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.”

4.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 5

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas, donde H_0 es la hipótesis nula y H_1 es la hipótesis alternativa.

H_0 : La disponibilidad del desempeño laboral no incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H_1 : La disponibilidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Se utilizó un nivel de significación del 5% y con la evidencia muestral se obtuvo los resultados muestrales en la tabla 30.

Tabla 30.

Correlación de la disponibilidad*calidad de servicio

		Disponibilidad	Calidad de Servicio
Rho de	Disponibilidad	1	0.635
	Sig. (bilateral)		0
	N	100	100
Spearman	Calidad de Servicio	0.635	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	100	100

En la tabla 31 se calculó el estadístico de contraste Z_c para la estimación por contraste de hipótesis y el p valor para su confirmación.

Tabla 31.
*Estimación de la disponibilidad*calidad de servicio*

N	r_s	Z_c	Límite inferior	Límite superior	P valor
100	0.635	6.318	-1.96	1.96	0

Con los resultados de la tabla 31 se obtuvo el valor de r_s de 0.635 con este valor se calculó el estadístico de contraste Z_c valorado en 6.318, se ubicó fuera de los límites superior e inferior [-1.96,1.96], que corresponde a una región de rechazo de la hipótesis nula, esto se confirmó con un p valor valorado en 0 que es menor al 5%, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, que sostiene “La disponibilidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.”

4.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 6

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas, donde H_0 es la hipótesis nula y H_1 es la hipótesis alternativa.

H_0 : La independencia del desempeño laboral no impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H_1 : La independencia del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Se utilizó un nivel de significación del 5% y con la evidencia muestral se obtuvo los resultados muestrales en la tabla 32.

Tabla 32.
*Correlación de la independencia*calidad de servicio*

		Independencia	Calidad de Servicio
Independencia	Coeficiente de correlación	1	0.615
	Sig. (bilateral)		0
Rho de	N	100	100
Spearman	Coeficiente de correlación	0.615	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	100	100

En la tabla 32 se calculó el estadístico de contraste Z_c para la estimación por contraste de hipótesis y el p valor para su confirmación.

Tabla 33.

*Estimación de la independencia*calidad de servicio*

N	r_s	Z_c	Límite inferior	Límite superior	P valor
100	0.615	6.119	-1.96	1.96	0

Los resultados de la tabla 33 de estimación de la independencia y la calidad de servicio, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa obteniendo el valor de r_s de 0.615 con este valor se calculó el estadístico de contraste Z_c valorado en 6.119 se ubicó fuera de la región de aceptación [-1.96,1.96] y el p valor de manera confirmatoria se valoró en 0, confirmándose la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, por tanto, se aceptó la hipótesis que sostiene “La independencia del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.”

4.2.7. Contrastación de la hipótesis general

Se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas, donde H_0 es la hipótesis nula y H_1 es la hipótesis alternativa.

H_0 : El desempeño laboral no se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

H_1 : El desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.

Se utilizó un nivel de significación del 5% y con la evidencia muestral se obtuvo los resultados muestrales en la tabla 34.

Tabla 34.
*Correlación del desempeño laboral*calidad de servicio*

			Desempeño Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1	0.695
		Sig. (bilateral)		0
		N	100	100
Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.695	1
		Sig. (bilateral)	0	
		N	100	100

En la tabla 35 se calculó el estadístico de contraste Z_c para la estimación por contraste de hipótesis y el p valor para su confirmación.

Tabla 35.
*Estimación del desempeño laboral*calidad de servicio*

N	r_s	Z_c	Límite inferior	Límite superior	P valor
100	0.695	6.915	-1.96	1.96	0

La tabla 35 de estimación del desempeño laboral y la calidad de servicio, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa dado que el valor de r_s de 0.695 con este valor se calculó el estadístico de contraste Z_c se valoró en 6.915 que corresponde a la región de rechazo, es decir se ubicó fuera de los límites de la región de aceptación $[-1.96, 1.96]$, y el p valor de manera confirmatoria se valoró en 0 lo que permitió rechazar la hipótesis nula para cualquier nivel de significación, por tanto, se aceptó la hipótesis que sostiene “El desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C.”

V. DISCUSIÓN

En esta investigación en la que se ha determinado la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa P.A. Perú S.A.C. desde el enfoque institucional centrado en el trabajador, los resultados fueron confirmatorios en la evidencia de que efectivamente el desempeño se relaciona con la calidad de servicio donde se obtuvieron los siguientes resultados según el estadístico de Spearman $r_s = 0.695$ y un nivel de significancia $p = 0 (<0.5)$; Este estudio se realizó con una muestra de 100 trabajadores y con la evidencia muestral se infirió a la población de manera que los resultados fueron concluyentes, sin embargo, en un estudio censal realizado por Díaz (2016), quien estudio las mismas variables en la empresa Recuplast SAC, también demostró esa relación existente entre el desempeño laboral y la calidad de servicio donde se obtuvo los siguientes resultados según el estadístico de Spearman, el nivel de significancia $p = 0 (<0.5)$. Un aspecto relevante es que pone énfasis en la confiabilidad del 91.1% para el desempeño y 86.4% para la calidad de servicio, es importante precisar que la confiabilidad se atribuye a la precisión del instrumento y no a los resultados del contraste.

Huaraca y Oré (2015) también estudiaron las mismas variables en la Municipalidad Distrital de Ascensión quienes llegaron a la misma conclusión de que el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio, sin embargo, utilizaron el estadístico de Pearson obteniendo los siguientes resultados el $r = 0.95$ y el nivel de significancia $p = 0 (<0.5)$ pero el planteamiento metodológico es discutible, debido a que una parte del acopio de datos utilizaron fichas y para la otra parte, una encuesta que en este aspecto se orienta a una indefinición de la unidad de análisis, que en un contexto académico requiere de precisión, a esto se suma el planteamiento referente al método que según los objetivos toma una dirección y no varias direcciones.

En la investigación de Vargas (2018) quien estudió el desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL Andahuaylas, en un nivel correlacional, realizó una estimación en base a una muestra de 258 trabajadores y utilizó el p valor bilateral que corresponde a un

contraste de dos colas, el cual obtuvo los siguientes resultados utilizando el estadístico de Spearman donde $r_s = 0.765$ y un nivel de significancia $p = 0,00$ ($p < 0.05$) sin embargo, concluye en una correlación positiva que corresponde a un contraste unilateral de una cola, esta conclusión conlleva a una ambigüedad, donde fue necesario precisar, puesto que el aspecto concluyente subyace en los supuestos de la investigación. Un enfoque similar se evidencia en la investigación de Anaya (2018) quien estudió el desempeño laboral en la calidad de servicio de la Municipalidad de Lurín, en donde se concluyó que el desempeño laboral influiría positivamente en la calidad de servicio.

Con relación a la investigación que realizó Vigo (2018), quien define una metodología basada en un estudio censal de 58 clientes, no obstante, hace referencia a una estimación por contraste de hipótesis lo cual estadísticamente no es procedente fundamentado en que el contraste en relación a una inferencia y en un caso censal solo basta calcular el parámetro que en este caso es el ρ de Spearman valorado en 78% y permitiría sostener que hay correlación, sin necesidad de un contraste.

VI. CONCLUSIONES

El objetivo principal de esta investigación fue determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., el análisis correlacional que se realizó dio como resultado un estadístico muestral de Spearman de 0.695, y con la inferencia por contraste de hipótesis se determinó que el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., para cualquier nivel de significación, y para el 5% que se utilizó en el estudio, fue contundente.

Con relación al objetivo específico 1, que fue establecer cómo la calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., el análisis correlacional que se realizó dio como resultado un estadístico muestral de Spearman de 0.610, y con la inferencia por contraste de hipótesis se determinó que la calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., para cualquier nivel de significación, y para el 5% que se utilizó en el estudio, fue contundente.

Con relación al objetivo específico 2, que fue indicar cómo la productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., el análisis correlacional que se realizó dio como resultado un estadístico muestral de Spearman de 0.620 (tabla 24), y con la inferencia por contraste de hipótesis se determinó que la productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., para cualquier nivel de significación , y para el 5% que se utilizó en el estudio, fue contundente.

Con relación al objetivo específico 3, que fue analizar cómo el conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., el análisis correlacional que se realizó dio como resultado un estadístico muestral de Spearman de 0.690 , y con la inferencia por contraste de hipótesis se determinó que el conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. Perú S.A.C., para cualquier nivel de significación, y para el 5% que se utilizó en el estudio, fue contundente.

Con relación al objetivo específico 4, que fue explicar cómo la confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., el análisis correlacional que se realizó dio como resultado un estadístico muestral de Spearman de 0.622, y con la inferencia por contraste de hipótesis se determinó que la confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., para cualquier nivel de significación, y para el 5% que se utilizó en el estudio fue contundente.

Con relación al objetivo específico 5, que fue detallar cómo la disponibilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., el análisis correlacional que se realizó dio como resultado un estadístico muestral de Spearman de 0.635, y con la inferencia por contraste de hipótesis se determinó que la disponibilidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., para cualquier nivel de significación, y para el 5% que se utilizó en el estudio, fue contundente.

Con relación al objetivo específico 6, que fue desarrollar cómo la independencia del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., el análisis correlacional que se realizó dio como resultado un estadístico muestral de Spearman de 0.615, y con la inferencia por contraste de hipótesis se determinó que la independencia del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. Perú S.A.C., para cualquier nivel de significación, y para el 5% que se utilizó en el estudio, fue contundente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tomar como base el modelo de Desler para medir el desempeño de los trabajadores para empresas del rubro de gas natural. Con el fundamento de que este rubro se condice con las especificaciones de estandarización del modelo.
2. Se recomienda que el área encargada de medir el desempeño laboral, mida la eficiencia del trabajo para una mayor productividad, elemento que contribuye en la mejora de la calidad de servicio.
3. Se recomienda usar el modelo de Parasuraman, Zeithaml Y Berry si se quiere medir la calidad de servicio, utilizando las unidades de medición del modelo.
4. Se recomienda usar el instrumento de este estudio, por su alto grado de confiabilidad para próximas investigaciones relacionadas con la percepción del trabajador con respecto a la calidad y el desempeño.
5. Se recomienda poner énfasis a la percepción de los trabajadores, para sincerar el grado real de los problemas que pueda presentar la empresa por los resultados obtenidos.
6. Se recomienda continuar con la investigación de la relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio, desde la perspectiva de los clientes, para comparar los resultados desde la óptica del empleado y los clientes, esta investigación no se ha enfocado a los clientes, pero en este caso, es necesario poder proyectar la investigación hacia el cliente y estudiar la perspectiva del mismo y en una siguiente fase hacer una comparación basada en los resultados del trabajador y los resultados del cliente, y así determinar, efectos adversos e inconvenientes. del Rho Spearman que fue de 0.780.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, M. (2018). *El Desempeño Laboral en la Calidad de Servicios de la Municipalidad de Lurin 2016*. Título de Licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barreme, F. (1685). *Le grand banquier, ou le Livre des monnoyes étrangères réduites en monnoyes de France...* (D. Thierry, Ed.) Paris, Francia: D. Thierry.
- Bizneo. (s.f.). Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Calduch, R. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación Internacional*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Cea, M. (1999). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, España.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*(16), 297-334.
- Dessler, G., & Varela Juarez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Dessler, G., & Varela, R. (2004). *Administración de Recursos Humanos* (Segunda ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Díaz, S. C. (2016). *Desempeño Laboral Y Calidad De Servicio de los colaboradores del área operativa en la empresa Recuplast SAC. San Juan de Lurigancho*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7d9f068eeaac3c0921e163edc1bae1d4
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativa y Sociales*, XV(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

- Fisher, R. A. (May de 1915). Frequency distribution of the values of the correlation coefficient in samples from an indefinitely large population. *Biometrika*(10), 507-521.
- Gallardo, Y., & Moreno, A. (1999). *Aprende a investigar*. Bogota, Colombia: ICFES.
- Huaraca, Y. M., & Ore, R. N. (2015). *El Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Ascensión*. Título de Licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kolmogorov, A. (1941). Confidence limits for an unknown distribution function. *Annals of Mathematical Statistics*(12), 461-463.
- Liza Soriano, C., & Siancas Ascoy, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una entidad bancaria de Trujillo*. Titulo de Licenciatura, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: UAB.
- Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. *REMark - Revista Brasileira de Marketing*, X(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Pólya, G. (September de 1920). Über den zentralen Grenzwertsatz der Wahrscheinlichkeitsrechnung und das Momentenproblem. *Mathematische Zeitschrift*(8), 171-181.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del personal administrativo en las universidades privada. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*(7), 66-79. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Smirnov, N. V. (1948). Table for estimating the goodness of fit of empirical distributions. *Annals of Mathematical Statistics*(19), 279-281.
- Spearman, C. (15 de 1 de 1904). The Proof and Measurement of Association Between Two Things. *American Journal of Psychology*, 72-101.

- Vargas Pico, A. L. (2011). *El Desempeño Laboral y su incidencia en la calidad*. Título de Licenciatura, Facultad de Ciencias Administrativas, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1061/1/443%20Ing.pdf>
- Vargas, J. (2018). *Desempeño Laboral y su relación con la Calidad de Servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas*. Título de Licenciatura, Facultad de Ciencias Empresariales, Apurímac. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/443/Janeth_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vigo, D. (2018). *El Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la empresa GERIMED S.A.C Surco*. Título de Licenciatura, Facultad de ciencias de Gestión Carrera profesional de Administración de Empresas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/642/3/VANESSA%20VIGO%20VIGO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la empresa P.A Perú S.A.C

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.?</p>	<p>General Determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.</p>	<p>General H.: El desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.</p>	<p>Variable Independiente: Desempeño laboral Dimensiones: 1. Calidad 2. Productividad 3. Conocimiento del trabajo 4. Confiabilidad 5. Disponibilidad 6. Independencia</p>	<p>Tipo y nivel de investigación • Tipo: Aplicada - Cualitativa- Cuantitativa • Nivel De Investigación: Descriptiva- Correlacional.</p>
<p>Específicas A. ¿Cómo la calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.? B. ¿Cómo la productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.? C. ¿Cómo el conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.? D. ¿Cómo la confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la</p>	<p>Específicas Establecer como la calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C. Indicar como la productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C. Analizar como el conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C Explicar como la confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa</p>	<p>Específicas H.1.: La calidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio en los clientes de la empresa P.A. PERÚ S.A.C. H.2: La productividad del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio en los clientes de la empresa P.A. PERÚ S.A.C. H.3: El conocimiento del trabajo del desempeño laboral influye en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. PERÚ S.A.C. H.4: La confiabilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio a los clientes</p>	<p>Variable dependiente Calidad de servicio Dimensiones: 1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía</p>	<p>Diseño No Experimental- Transversal</p> <p>Población La población está conformada por un total de 135 trabajadores, agrupados por el personal administrativo y operativo de la empresa P.A PERU SAC</p>

<p>empresa P.A. PERÚ S.A.C.?</p> <p>E. ¿Cómo la disponibilidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.?</p> <p>F. ¿Cómo la independencia del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.?</p>	<p>P.A. PERÚ S.A.C.</p> <p>Detallar como la disponibilidad del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.</p> <p>Desarrollar como la independencia del desempeño laboral repercute en la calidad de servicio de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.</p>	<p>de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.</p> <p>H.5: La disponibilidad del desempeño laboral incide en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.</p> <p>H.6: La independencia del desempeño laboral impacta en la calidad de servicio a los clientes de la empresa P.A. PERÚ S.A.C.</p>		<p>MUESTRA</p> <p>La muestra aleatoria que se aplicará en la empresa P.A PERÚ S.A.C será de 100 trabajadores</p>
--	---	---	--	---

Anexo 2: Validación de operacionalidad

Operacionalidad De La Variable Independiente - Desempeño Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS ITEMS	NUMERO DE ITEM
VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL DEFINICIÓN DESSLER (2001), El desempeño se considera como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización también el desempeño del personal se mide por el valor total efectuado por un colaborador en un periodo de tiempo, este valor puede ser positivo o negativo, de acuerdo con el desempeño del colaborador. Menciona 6 dimensiones las cuales son:	1. Calidad	1.Presicion	¿Al finalizar la instalación de la red que realiza, ejecuta la prueba de hermeticidad para prevenir cualquier fuga?	1
			¿Antes de realizar la instalación verifica que el ambiente tenga las condiciones y ventilación para empezar con los trabajos?	2
		2.Cumplimiento	¿Se da las instrucciones del uso correcto de las instalaciones del gas a los clientes?	3
			¿En los trabajos que realiza cumple con las normas técnicas peruanas?	4
	2. Productividad	3.Cantidad	¿Se cumple con la cantidad de redes solicitados diariamente?	5
			¿Muestra siempre predisposición cuando se le asigna tareas nuevas?	6
		4.Eficiencia Del Trabajo	¿Las mermas de tubería son reutilizadas para minimizar costos?	7
			¿La distribución y ejecución de los trabajos está basado en la distancia, zona y cantidades para reducir el tiempo de traslado de un punto a otro?	8
	3. Conocimiento de trabajo	5.Destreza	¿Con base a la experiencia se le brinda seguridad de transmitir sus conocimientos a los demás?	9
			¿Aportas ideas, muestras interés para el desarrollo de la empresa?	10
		6.Formacion	¿Considera que sus conocimientos son aprovechados en la empresa?	11
			¿Las capacitaciones que dicta la empresa son aplicadas en sus rutinas diarias como parte de su formación?	12
	4. Confiabilidad	7.Discrecion	¿La información que se maneja en la empresa por cada área es tratada cuidadosamente?	13
			¿Resguarda la información confidencial que recibe de cualquier nivel en la organización?	14
		8.Responsabilidad	¿Los trabajos que realiza en el día son registrados de manera inmediata en el aplicativo solicitado por Osinergmin?	15 16

(calidad, productividad, conocimiento del trabajo, confiabilidad, disponibilidad independencia)			¿Es su responsabilidad cumplir con las tareas de acuerdo a lo solicitado por el cliente y la NTP?	
	5. Disponibilidad	9.Cooperacion	¿En la empresa el esfuerzo para lograr las metas es mutuo entre todos??	17
			¿Contribuyes en aumentar el rendimiento para un mejor desempeño de tus compañeros?	18
		10.Puntualidad	¿Respetas el horario de trabajo según el reglamento interno de la empresa??	19
			¿Cumple con asistir diariamente a la charla de seguridad y llenado de ats?	20
	6. Independencia	11.Toma De Decisiones	¿Cuándo toma decisiones, cree que lo correcto es reunir gran cantidad de información??	21
			¿Se requiere tener conocimiento para analizar y tomar buenas decisiones ante una emergencia??	22
		12.Iniciativa	¿Al detectar falencias en los procedimientos se plantea mejoras en el tiempo oportuno?	23
			¿Se exige y se pone a prueba en tareas progresivamente más complicados?	24

Operacionalidad De La Variable Dependiente - Calidad De Servicio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS ITEMS	NUMERO DE ITEM
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO DEFINICION PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY (1985) "La calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad. Los autores puntualizan la calidad de servicio como la diferencia entre el servicio que esperan recibir los clientes y la percepción que tienen ellos acerca del mismo". (p.45)	1. Tangibilidad	1. Empleados	¿Presenta una imagen institucional ante los clientes (uniforme y aseo) al prestar el servicio?	1
			¿Está capacitado para dar una buena impresión desde el primer contacto verbal al cliente como resultado del desempeño laboral?	2
		2. Materiales	¿Hace entrega de materiales asociados con el servicio (¿folletos, etc?) ¿Como parte del servicio que se brinda?	3
			¿La empresa les asigna todos los materiales que necesitan para poder realizar las instalaciones de las redes?	4
	2. Fiabilidad	3. Promesa	¿Se cumple con los servicios prometidos (reparaciones, instalaciones y requerimientos del servicio)?	5
			¿Asisten a la cita pactada con el cliente para darle el servicio?	6
		4. Eficacia	¿Las instalaciones de gas son ejecutados en los plazos y tiempos coordinados como resultado del desempeño laboral?	7
			¿Las quejas que presentan los clientes son solucionados en los plazos establecidos?	8
	3. Capacidad de Respuesta	5. Cortesía	¿Se comunica al cliente cuando se culmina el servicio solicitado para obtener un buen desempeño laboral?	9
			¿Según el desempeño laboral, la actitud de la empresa frente al servicio que brinda es buena?	10
		6. Habilidad	¿Hay disposición para realizar cualquier actividad que surge de manera inesperada?	11
			¿Se posee los conocimientos y habilidades necesarias para lograr dar un servicio de calidad?	12

	4. Seguridad	7. Comunicación	¿Se comunica detalladamente los trabajos que se realizara al cliente como resultado del desempeño laboral?	13 14
			¿Se comunica al cliente las próximas fechas para el recojo de escombros (desmonte)?	
		8. Disposición	¿Hay disposición en la empresa para cumplir cualquier requerimiento y así lograr un buen desempeño laboral?	15 16
			¿La empresa dispone recursos necesarios para desempeñarse y lograr un buen resultado?	
	5. Empatía	9. Necesidades	¿Se escucha al cliente ante cualquier solicitud para obtener un buen desempeño laboral?	17 18
			¿El desempeño laboral requiere que la empresa brinde la confianza a los clientes para que puedan acercarse ante algún inconveniente?	
		10. Compresión	¿Se actúa de manera correcta durante la prestación de servicios comprendiendo cualquier imprevisto para un buen desempeño laboral?	19 20
			¿Según el desempeño laboral, ante un cliente difícil la empresa muestra siempre la mejor disposición?	

Anexo 3: Instrumento

Cuestionario: Medición Del Desempeño Laboral En La Empresa P.A Perú S.A.C.

Somos alumnas a de la Universidad Privada Telesup, estamos realizando una investigación sobre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la Empresa P.A Perú S.A.C; su participación es totalmente anónima y voluntaria, sus respuestas serán de vital importancia y ayudara a esta investigación.

Marcar con (X) la alternativa que considere correcta a su opinión

Leyenda: Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces Si a Veces No (3)
Casi Siempre (4)	Siempre (5)	

Preguntas Generales

Grado estudio: Nivel secundario completo () Nivel secundario incompleto ()
 Nivel superior () Nivel técnico ()

Tiempo laborando en la empresa: Menor a 3 meses ()		Mayor a 6 meses ()				
		Mayor a 1 año ()		Mayor a 2 años ()		
CALIDAD		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Al finalizar la instalación de la red que realiza, ejecuta la prueba de hermeticidad para prevenir cualquier fuga.					
2	Antes de realizar la instalación verifica que el ambiente tenga las condiciones y ventilación para empezar con los trabajos.					
3	Se da las instrucciones del uso correcto de las instalaciones del gas a los clientes.					
4	En los trabajos que realiza cumple con las normas técnicas peruanas.					
PRODUCTIVIDAD		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
5	Se cumple con la cantidad de redes solicitados diariamente.					
6	Muestra siempre predisposición cuando se le asigna tareas nuevas.					
7	Las mermas de tubería son reutilizadas para minimizar costos.					
8	La distribución y ejecución de los trabajos está basado en la distancia, zona y cantidades para reducir el tiempo de traslado de un punto a otro.					
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
9	Con base a la experiencia se le brinda seguridad de transmitir sus conocimientos a los demás.					
10	Aportas ideas, muestras interés para el desarrollo de la empresa.					
11	Considera que sus conocimientos son aprovechados en la empresa.					
12	Las capacitaciones que dicta la empresa son aplicadas en sus rutinas diarias como parte de su formación.					

CONFIABILIDAD		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	La información que se maneja en la empresa por cada área es tratada cuidadosamente.					
14	Resguarda la información confidencial que recibe de cualquier nivel en la organización.					
15	Los trabajos que realiza en el día son registrados de manera inmediata en el aplicativo solicitado por osinergmin.					
16	Es su responsabilidad cumplir con las tareas de acuerdo a lo solicitado por el cliente y la NTP.					
DISPONIBILIDAD		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
17	En la empresa el esfuerzo para lograr las metas es mutuo entre todos.					
18	Contribuyes en aumentar el rendimiento para un mejor desempeño de tus compañeros.					
19	Respetas el horario de trabajo según el reglamento interno de la empresa.					
20	Cumple con asistir diariamente a la charla de seguridad y llenado de ats.					
INDEPENDENCIA		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
21	Cuando toma decisiones, cree que lo correcto es reunir gran cantidad de información.					
22	Se requiere tener conocimiento para analizar y tomar buenas decisiones ante una emergencia.					
23	Al detectar falencias en los procedimientos se plantea mejoras en el tiempo oportuno.					
24	Se exige y se pone a prueba en tareas progresivamente más complicados.					

Cuestionario: Medición de la Calidad de Servicio en la empresa P.A Perú S.A.C

TANGIBILIDAD		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
25	Presenta una imagen institucional ante los clientes (uniforme y aseo) al prestar el servicio.					
26	Está capacitado para dar una buena impresión desde el primer contacto verbal al cliente como resultado del desempeño laboral					
27	Hace entrega de materiales asociados con el servicio (folletos, etc.) como parte del servicio que se brinda.					
28	La empresa les asigna todos los materiales que necesitan para poder realizar las instalaciones de las redes.					
FIABILIDAD		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
29	Se cumple con los servicios prometidos (reparaciones, instalaciones y requerimientos del servicio).					
30	Asisten a la cita pactada con el cliente para darle el servicio.					
31	Las instalaciones de gas son ejecutadas en los plazos y tiempos coordinados como resultado del desempeño laboral.					
32	Las quejas que presentan los clientes son solucionadas en los plazos establecidos.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
33	Se comunica al cliente cuando se culmina el servicio solicitado para obtener un buen desempeño laboral.					
34	Según el desempeño laboral, la actitud de la empresa frente al servicio que brinda es buena.					
35	Hay disposición para realizar cualquier actividad que surge de manera inesperada.					
36	Se posee los conocimientos y habilidades necesarias para lograr dar un servicio de calidad.					
SEGURIDAD		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
37	Se comunica detalladamente los trabajos que se realizara al cliente como resultado del desempeño laboral.					
38	Se comunica al cliente las próximas fechas para el recojo de escombros (desmonte).					
39	Hay disposición en la empresa para cumplir cualquier requerimiento y así lograr un buen desempeño laboral.					
40	La empresa dispone recursos necesarios para desempeñarse y lograr un buen resultado.					
EMPATÍA		Nunca	Casi Nunca	A Veces Si A Veces No	Casi Siempre	Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
41	Se escucha al cliente ante cualquier solicitud para obtener un buen desempeño laboral.					
42	El desempeño laboral requiere que la empresa brinde la confianza a los clientes para que puedan acercarse ante algún inconveniente.					
43	Se actúa de manera correcta durante la prestación de servicios comprendiendo cualquier imprevisto para un buen desempeño laboral.					
44	Según el desempeño laboral, ante un cliente difícil la empresa muestra siempre la mejor disposición.					

Anexo 4: Validación de los instrumentos

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Aplicar sin cambios

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Edmundo Gonzalez Zwickl

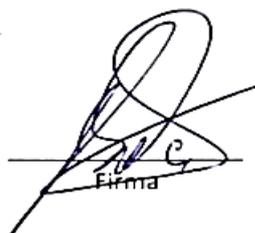
DNI N°: 06408486 Teléfono/Celular: 999004420

Dirección domiciliaria: Mincora 255 La Molina

Título Profesional: Ingeniero

Grado Académico: Doctor en Administración

Mención: Marketing / Investigación


Firma

Lugar y fecha: 22 - 02 - 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN

APLICADO SIN CORRECCIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos: PERCY JORGE SUAREZ YMBERTIS

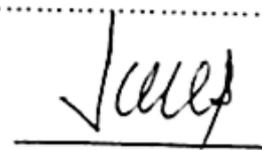
DNI N°: 07260837 Teléfono/Celular: 994481177

Dirección domiciliaria: JR. HAMA OCLLO 1987 - LINCE

Título Profesional: ECONOMISTA

Grado Académico: MAGISTER

Mención: DESARROLLO EMPRESARIAL Y REGIONAL



Firma

Lugar LIMA y

fecha:

22-02-2020

Anexo 5: Matriz de datos

Matriz de datos del desempeño laboral

Nro	Desempeño Laboral																													
	Calidad				Productividad				Conocimiento del trabajo				Confiabilidad				Disponibilidad				Independencia									
	Precisión		Cumplimiento		Cantidad		Eficiencia del trabajo		Destreza		Formación		Discreción		Responsabilidad		Cooperación		Puntualidad		Toma de decisiones		Iniciativa							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24						
1	5	1	2	4	12	1	4	3	5	13	2	4	2	2	10	5	2	1	4	12	2	2	3	3	10	3	1	4	3	11
2	5	4	5	5	19	5	4	5	3	17	5	4	4	5	18	2	5	1	2	10	1	2	4	1	8	4	4	1	1	10
3	5	1	1	5	12	5	1	4	4	14	3	4	5	5	17	3	1	1	4	9	2	5	2	4	13	3	2	5	4	14
4	4	1	2	5	12	5	5	3	3	16	1	5	4	4	14	4	3	1	4	12	3	4	1	2	10	2	5	4	2	13
5	2	1	4	4	11	3	1	4	2	10	4	3	3	5	15	5	4	1	5	15	3	5	5	3	16	5	3	1	1	10
6	2	5	4	5	16	5	1	2	1	9	1	4	1	2	8	3	4	1	3	11	4	5	1	3	13	3	2	1	5	11
7	5	3	2	5	15	3	2	5	1	11	4	5	2	5	16	5	3	2	2	12	1	1	5	5	12	1	3	2	1	7
8	5	5	5	1	16	5	2	1	4	12	1	5	1	3	10	2	5	2	4	13	5	4	4	5	18	2	5	3	4	14
9	5	2	5	1	13	1	1	1	2	5	5	1	1	2	9	2	1	2	5	10	3	2	3	4	12	5	5	2	3	15
10	4	5	5	3	17	1	3	4	5	13	3	2	2	1	8	5	3	2	4	14	3	2	2	5	12	3	2	2	2	9
11	3	5	2	1	11	3	3	3	5	14	4	1	5	5	15	3	2	2	2	9	4	2	1	4	11	5	5	5	4	19
12	3	2	4	4	13	5	5	5	3	18	1	2	4	4	11	5	5	2	3	15	2	4	1	1	8	5	1	4	5	15
13	3	3	5	5	16	1	5	1	3	10	5	3	1	5	14	2	4	2	3	11	5	2	4	3	14	3	5	5	2	15
14	2	3	2	1	8	1	5	2	3	11	2	2	4	3	11	2	1	2	1	6	1	3	3	1	8	4	5	1	1	11
15	1	4	1	1	7	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	4	3	2	2	11	3	1	3	2	9	3	1	1	1	6
16	1	1	1	2	5	2	2	5	4	13	1	2	4	1	8	1	5	2	3	11	1	4	3	4	12	2	3	5	2	12
17	5	1	1	3	10	2	3	1	4	10	4	1	5	1	11	4	4	3	1	12	4	2	5	1	12	5	2	2	5	14
18	5	3	3	2	13	2	2	3	5	12	5	1	4	3	13	1	4	3	1	9	1	1	5	2	9	2	1	2	1	6
19	5	3	2	3	13	2	4	1	4	11	3	1	1	5	10	4	3	3	3	13	2	1	4	3	10	5	4	1	1	11
20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	3	5	17	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
21	4	1	5	1	11	3	5	2	5	15	1	2	4	5	12	1	1	3	1	6	3	3	5	3	14	3	1	3	2	9
22	4	1	3	1	9	3	1	5	4	13	3	3	3	2	11	4	4	3	5	16	5	5	5	5	20	5	1	5	1	12
23	3	5	5	3	16	5	4	4	2	15	5	5	5	3	18	4	5	3	1	13	2	1	4	5	12	1	1	5	3	10
24	3	5	5	4	17	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	3	5	14
25	2	3	3	1	9	1	2	3	2	8	5	2	1	1	9	2	2	3	1	8	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
26	1	3	2	5	11	3	4	4	3	14	3	4	5	5	17	2	5	3	2	12	1	4	1	4	10	3	5	5	1	14
27	1	3	3	2	9	1	4	3	1	9	1	5	1	1	8	1	1	3	3	8	4	2	1	5	12	1	5	3	5	14
28	1	4	3	2	10	1	2	4	1	8	5	4	3	3	15	4	1	3	5	13	4	3	4	4	15	4	5	3	2	14
29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
30	5	1	1	5	12	4	2	1	5	12	2	3	2	1	8	2	1	4	2	9	3	5	1	4	13	1	4	5	3	13
31	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
32	5	1	4	2	12	5	5	2	1	13	4	4	5	4	17	5	2	4	3	14	5	5	4	5	19	2	2	3	1	8
33	4	5	5	5	19	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	3	4	5	5	17
34	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	3	3	4	5	15
35	4	2	5	1	12	4	2	3	5	14	1	5	1	2	9	1	5	4	3	13	1	3	3	4	11	3	5	4	3	15
36	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16	5	5	4	4	18	3	4	5	5	17
37	3	4	4	5	16	3	3	3	4	13	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	3	3	4	5	15
38	3	4	5	5	17	3	3	4	4	14	4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	3	4	3	3	13
39	3	4	2	5	14	1	2	3	4	10	4	5	4	2	15	3	4	4	5	16	3	1	3	5	12	3	3	3	4	13
40	2	2	5	1	10	1	4	2	4	11	3	2	5	4	14	2	4	4	5	15	2	2	4	4	12	4	2	2	2	10
41	2	1	3	1	7	1	1	4	2	8	3	5	4	3	15	3	3	4	2	12	5	2	4	5	16	4	4	3	3	14
42	2	4	1	4	11	3	3	1	4	11	1	4	4	1	10	1	3	4	1	9	2	3	3	1	9	5	5	1	3	14
43	2	3	3	4	12	5	3	5	5	18	1	2	3	1	7	3	1	4	5	13	2	5	2	5	14	5	4	2	5	16
44	2	4	3	4	13	2	5	3	1	11	2	3	1	5	11	3	3	4	2	12	3	5	5	5	18	4	4	3	3	14
45	1	2	3	3	9	5	5	3	1	14	1	2	4	1	8	5	2	4	1	12	5	4	5	5	19	1	3	5	4	13
46	1	5	5	4	15	1	5	5	3	14	4	3	3	2	12	5	1	4	1	11	1	5	4	1	11	3	2	1	5	11
47	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	4	5	18
48	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	4	4	3	14

49	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19
50	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	3	4	5	16
51	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	3	3	14
52	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	4	3	5	15
53	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	19	3	5	5	5	18
54	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	5	4	3	16
55	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	4	5	4	16
56	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	5	3	16
57	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15
58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
59	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
61	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
62	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	3	1	5	4	13	4	5	1	5	15	5	4	4	5	18
63	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18
64	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
65	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
68	5	5	3	5	18	3	5	5	3	16	5	5	5	5	20	3	5	5	4	17	5	3	5	5	18	5	4	3	5	17
69	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
70	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	17	5	5	5	4	19
71	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	3	4	3	15
72	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15
73	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15
74	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15
75	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15
76	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	4	5	15
77	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	3	3	4	5	15
78	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
79	5	2	1	1	9	5	4	4	4	14	2	1	4	2	9	4	2	5	2	13	5	2	1	3	11	1	3	2	5	11
80	5	2	5	1	13	3	1	3	5	12	3	1	2	2	8	1	2	5	2	10	2	1	5	2	10	5	2	4	2	13
81	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18
82	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16
83	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17
84	5	4	4	4	17	3	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	3	4	4	4	15	3	4	5	4	16
85	5	3	2	5	15	4	5	3	1	13	4	4	5	5	18	1	3	5	1	10	3	4	5	5	17	2	1	1	4	8
86	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
87	4	5	4	4	17	4	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19
88	4	3	2	5	14	3	4	5	1	13	2	2	4	5	13	3	3	5	4	15	5	3	3	2	13	2	5	3	2	12
89	4	2	3	1	10	5	2	4	3	14	4	1	4	2	11	5	1	5	4	15	5	3	1	2	11	4	1	4	3	12
90	4	1	1	3	9	4	2	4	5	15	2	4	1	4	11	5	4	5	4	18	5	5	5	3	18	3	3	3	1	10
91	3	4	4	4	15	3	3	5	5	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3	3	4	5	15
92	3	4	4	4	15	5	5	5	4	19	5	5	3	3	16	3	4	5	3	15	5	4	4	3	16	3	4	4	5	16
93	3	3	3	4	13	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	3	3	5	5	16	4	3	5	5	17	4	3	4	4	15
94	3	3	5	5	16	5	3	5	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
95	3	2	3	4	12	3	4	5	2	14	2	1	4	3	10	2	5	5	5	17	4	1	1	5	11	1	5	5	5	16
96	3	5	5	3	16	5	5	3	3	16	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18
97	2	1	1	3	7	5	1	4	3	13	2	1	4	4	11	1	1	5	4	11	3	4	1	5	13	5	5	5	3	18
98	1	5	3	5	14	1	2	5	2	10	5	1	5	2	13	1	1	5	2	9	2	1	4	3	10	3	1	5	1	10
99	1	4	1	4	10	3	2	1	4	10	1	4	5	5	15	5	1	5	5	16	4	1	1	3	9	2	4	1	4	11
100	1	4	3	3	11	4	5	1	5	15	5	2	5	1	13	2	5	5	5	17	5	3	4	2	14	1	5	3	4	13

Matriz de datos de Calidad de Servicio

Nro	Calidad de Servicio																								
	Tangibilidad				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía								
	Empleados		Materiales		Promesa		Eficacia		Cortesía		Habilidad		Comunicación		Disposición		Necesidades		Compresión						
	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44					
1	5	5	4	3	17	4	4	3	5	16	3	5	3	3	14	4	3	4	3	14	5	3	5	3	16
2	4	5	3	3	15	5	4	4	5	18	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15
3	5	5	4	5	19	4	4	3	3	14	3	4	5	4	16	3	3	5	3	14	3	4	4	3	14
4	3	4	4	3	14	5	4	5	4	18	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	5	5	16
5	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	4	5	4	3	16	5	5	4	4	18	5	4	4	3	16
6	3	4	5	4	16	3	4	4	3	14	5	5	4	4	18	3	3	5	5	16	3	3	4	4	14
7	3	3	4	3	13	5	5	3	4	17	4	5	4	3	16	5	3	3	3	14	3	3	5	5	16
8	3	3	5	4	15	3	5	4	3	15	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	3	18
9	5	3	4	3	15	3	5	3	3	14	5	5	5	3	18	5	4	3	3	15	3	4	5	3	15
10	3	5	4	4	16	4	3	3	5	15	3	4	4	3	14	5	5	3	4	17	4	3	3	5	15
11	3	5	5	5	18	3	3	5	4	15	3	4	4	4	15	5	3	3	3	14	4	5	4	5	18
12	3	4	3	4	14	3	5	3	3	14	3	4	4	5	16	4	5	4	3	16	4	5	4	4	17
13	4	3	4	3	14	3	4	3	5	15	3	3	5	4	15	4	3	3	4	14	4	5	3	5	17
14	4	4	3	4	15	4	3	5	3	15	3	5	3	3	14	4	4	5	4	17	3	5	4	5	17
15	3	3	5	4	15	4	5	4	4	17	5	3	5	4	17	5	3	3	5	16	3	5	5	4	17
16	3	5	5	5	18	4	5	5	3	17	4	3	4	4	15	3	4	5	5	17	4	3	3	4	14
17	4	5	4	4	17	5	5	5	3	18	5	3	5	3	16	4	3	3	3	13	5	3	3	4	15
18	4	4	4	5	17	4	4	5	3	16	5	4	3	4	16	3	3	3	5	14	3	3	4	4	14
19	4	4	5	3	16	5	3	5	5	18	3	5	4	5	17	3	5	3	3	14	3	4	5	5	17
20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	3	17	5	4	3	5	17
21	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	5	3	4	3	15	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
22	5	3	3	3	14	3	3	4	5	15	4	4	3	5	16	3	4	4	5	16	4	5	3	3	15
23	5	4	3	5	17	4	5	5	4	18	4	3	3	5	15	5	4	3	4	16	5	3	3	3	14
24	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	5	5	3	3	16	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13
25	3	5	4	3	15	4	3	5	3	15	3	3	5	5	16	4	4	5	4	17	3	5	4	5	17
26	5	3	5	4	17	5	4	5	4	18	5	4	3	5	17	5	5	5	4	19	3	4	5	5	17
27	3	3	4	5	15	3	3	3	4	13	3	5	3	4	15	3	5	3	3	14	3	4	4	3	14
28	3	5	4	3	15	4	3	3	4	14	5	5	4	5	19	3	5	5	5	18	3	5	5	3	16
29	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
30	4	3	5	3	15	5	4	3	5	17	3	5	3	5	16	5	4	4	3	16	5	5	3	3	16
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20
32	3	3	4	3	13	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	3	4	3	14	5	5	4	5	19
33	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	5	16	5	4	4	5	18	3	4	4	3	14
34	3	5	3	5	16	3	4	3	4	14	4	5	5	5	19	4	3	5	5	17	3	3	4	4	14
35	5	4	4	5	18	5	4	3	5	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	5	5	3	17
36	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	3	4	4	3	14	4	4	3	5	16	4	4	3	4	15
37	3	4	5	5	17	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
38	3	5	5	5	18	3	4	5	5	17	3	5	5	5	18	4	4	5	5	18	3	5	5	5	18
39	4	5	3	4	16	5	3	4	4	16	5	4	3	4	16	3	4	5	4	16	3	5	5	3	16
40	3	3	3	5	14	3	4	3	3	13	3	4	5	5	17	5	3	3	5	16	4	4	4	3	15
41	5	4	5	3	17	3	4	5	3	15	4	4	3	5	16	5	4	5	4	18	3	3	3	4	13
42	5	3	4	5	17	5	4	3	4	16	4	4	3	4	15	5	5	5	4	19	3	5	3	5	16
43	4	3	5	5	17	4	4	4	3	15	3	4	5	4	16	5	4	5	4	18	4	5	3	4	16
44	5	5	4	3	17	5	3	4	4	16	5	5	4	5	19	3	5	5	5	18	5	3	5	3	16
45	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	3	5	5	3	16	3	3	4	4	14

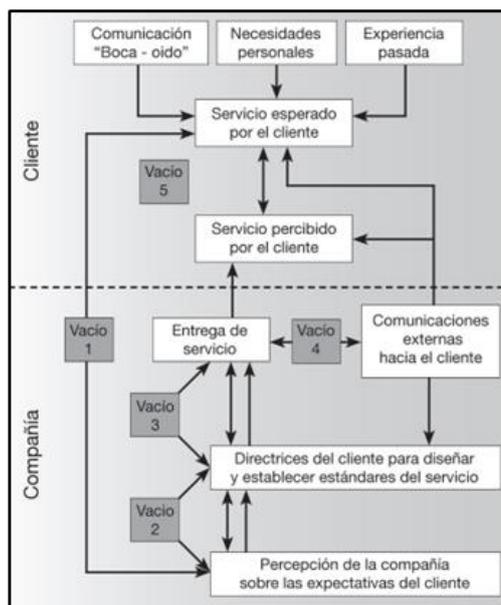
45	4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	3	5	5	3	16	3	3	4	4	14
46	4	4	4	3	15	3	3	5	5	16	5	4	5	4	18	3	5	5	5	18	5	3	4	5	17
47	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18
48	3	5	5	5	18	5	5	5	4	19	4	3	5	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	4	15
49	5	5	4	5	19	4	3	3	4	14	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	4	4	4	3	15
50	3	5	5	3	16	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17	5	5	4	4	18
51	5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15
52	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15	3	3	4	5	15	5	4	5	4	18	5	3	4	5	17
53	4	3	4	3	14	5	4	5	4	18	5	3	4	5	17	5	4	5	4	18	5	4	4	4	17
54	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	3	4	3	4	14
55	3	4	5	5	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	3	5	4	17	5	4	3	4	16
56	5	3	4	3	15	5	3	3	4	15	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
57	3	4	4	3	14	3	4	5	5	17	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18
58	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
59	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14
60	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
62	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
64	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
66	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
67	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
68	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
69	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
70	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19
71	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	3	4	4	5	16
72	3	4	5	5	17	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
73	3	4	5	5	17	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
74	3	4	5	5	17	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
75	3	4	5	5	17	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
76	3	4	5	5	17	3	3	3	3	12	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
77	5	5	5	4	19	3	4	5	5	17	5	5	3	5	18	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13
78	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	4	19
79	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17	3	4	4	5	16	4	5	4	3	16	3	5	5	5	18
80	4	3	3	3	13	3	3	5	3	14	3	4	4	5	16	4	4	3	5	16	4	4	3	4	15
81	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	5	5	4	17
82	5	3	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	5	5	5	18
83	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	3	5	5	4	17	3	3	3	3	12
84	3	3	3	4	13	5	4	3	4	16	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	5	5	5	3	18
85	4	5	3	4	16	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14	3	4	5	4	16	5	4	3	5	17
86	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
87	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
88	3	3	5	5	16	5	4	3	3	15	4	4	3	3	14	5	3	5	4	17	3	4	3	3	13
89	4	3	4	5	16	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13
90	4	5	5	3	17	5	5	3	5	18	3	5	5	3	16	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17
91	3	4	4	4	15	3	5	5	5	18	3	3	4	5	15	5	5	4	3	17	3	4	4	4	15
92	4	5	5	5	19	4	3	3	4	14	5	4	3	5	17	5	3	3	3	14	3	4	4	3	14
93	3	3	4	4	14	5	4	4	4	17	5	3	3	5	16	5	5	5	5	20	5	4	3	5	17
94	3	3	5	5	16	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	3	5	5	17	4	4	4	5	17
95	3	3	3	5	14	5	4	4	3	16	5	3	4	5	17	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19
96	5	5	4	3	17	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
97	5	3	4	3	15	3	3	3	5	14	4	5	3	3	15	5	5	5	3	18	4	5	3	3	15
98	5	3	4	3	15	4	5	5	5	19	3	5	4	5	17	5	5	4	5	19	3	5	5	4	17
99	3	4	5	5	17	5	5	4	4	18	3	4	3	4	14	4	5	4	5	18	4	4	5	3	16
100	4	5	4	5	18	5	3	4	3	15	4	3	5	4	16	4	5	5	3	17	5	5	3	3	16

Anexo 6: Propuesta de valor

- 1) **Implementación de reuniones semanales con los supervisores.** El objetivo de esta reunión es dar a conocer el reporte de los reclamos, quejas y observaciones que tienen cada trabajador y de esta manera concientizar a través de las evidencias el resultado de su trabajo.
- 2) **Cronograma de inspección aleatoria de trabajos finalizados.** El fin de este cronograma es poder realizar las visitas correspondientes y tomar nota de los estados con el que se encuentran cada trabajo terminado y ver el porcentaje de observaciones.
- 3) **Evaluación de penalidades al personal operativo por mal trabajo.** Con la aplicación de penalidades se tratará de concientizar a los colaboradores que al dejar los trabajos mal hechos les afectara económicamente, y por ende tomaran mayor conciencia en el desempeño de sus funciones para lograr los resultados esperados.
- 4) **Análisis trimestral de satisfacción del cliente en base al servicio brindado.** El objetivo es realizar encuestas telefónicas a los clientes referente al servicio que obtuvieron por parte de la empresa y con estos datos obtenidos analizar los puntos críticos a mejorar y retroalimentar a todos los colaboradores.

Causas de la deficiencia en el servicio de calidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44) definen vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad. El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. El resultado es el modelo del gráfico, que presenta cuatro vacíos identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad del servicio.



Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26).

Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16).

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre el servicio anhelado y el servicio que se ha entregado el cual estará sujeto a la forma en cómo percibe el usuario, resuelto de las otras cuatro deficiencias.

Se había hablado de cuatro vacíos y aquí aparecen cinco. El modelo propone que este último vacío se produce como consecuencia de las desviaciones anteriores y que constituye la medida de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 46). Se puede inferir entonces que el vacío 5 es la consecuencia general de las evaluaciones particulares y su sensibilidad radica en las variaciones de los vacíos 1 a 4.

Una vez localizados y definidos los vacíos de una prestación de servicio de no calidad, Parasuraman, Zeithaml y Berry advierten que se deben investigar sus causas y establecer las acciones correctivas que permitan mejorar la calidad.

Este modelo a los autores les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, pero luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron simplificarlas a 5 dimensiones (Empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Tangibilidad), Citado por Liñan (2016).