

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNH, EN TIEMPOS DE
EMERGENCIA SANITARIA, AÑO 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

PRESENTADO POR:

Bach. Fernando José ANCCASI GALVEZ

Bach. Jhon Cristian QUISPE CCORA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

HUANCABELICA, PERÚ

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 27 DÍAS DEL MES DE abril DEL AÑO 2022, A HORAS 10:00AM, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Fredy RIVERA TRUCIAL

SECRETARIO: Lic. Mat. Oscar Manuel GARCÍA CAJO

VOCAL: Mg. Daniel Quispe VIDALON

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N° 414-2021-FCE-P-UNH, PARA LA TESIS TITULADO:

"CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNH, EN TIEMPO DE EMERGENCIA SANITARIA AÑO 2020"

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): ANCCASI GALVEZ Fernando José

QUISPE CCORA Jhon Cristian

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: ANCCASI GALVEZ Fernando José

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: QUISPE CCORA Jhon Cristian

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

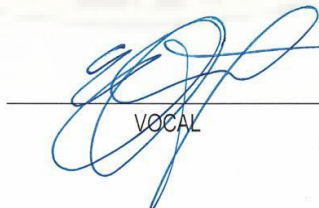
VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

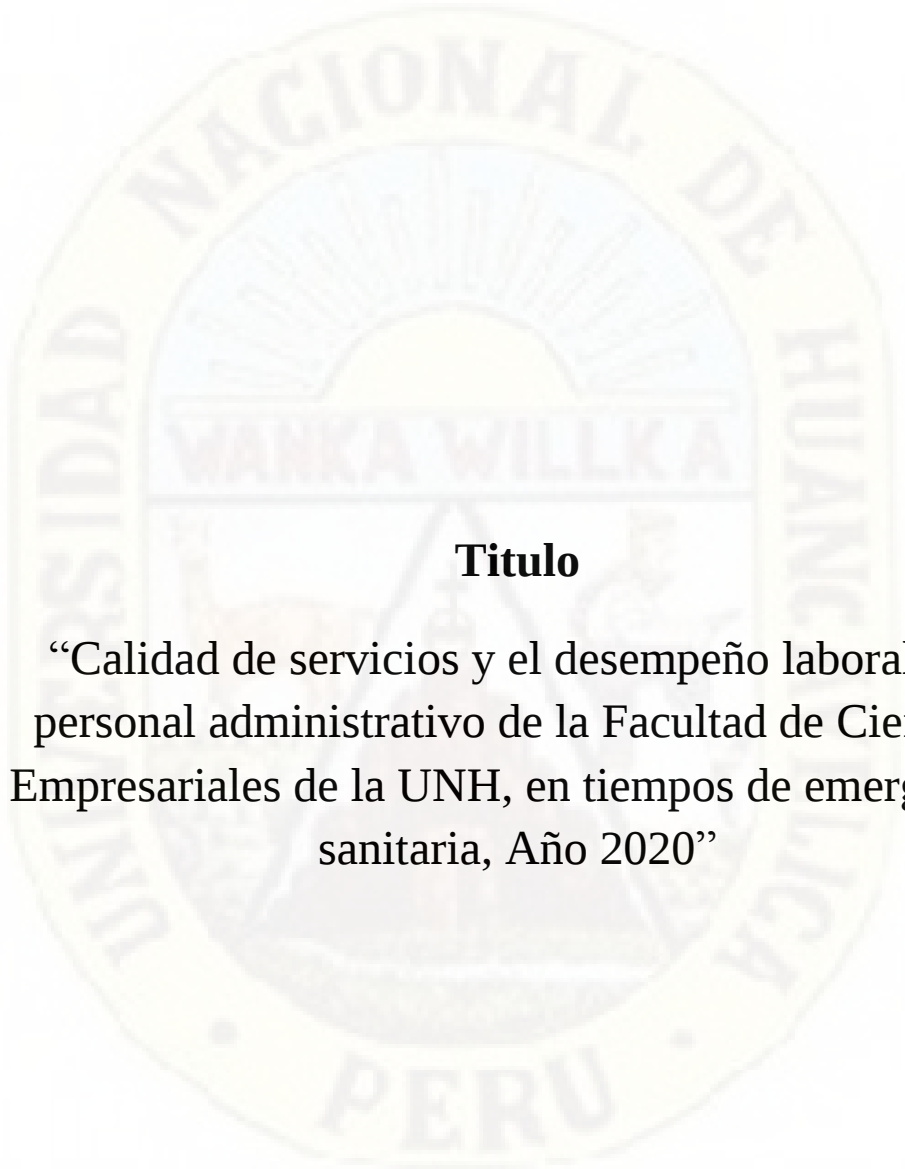
EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

OBSERVACIONES:


PRESIDENTE

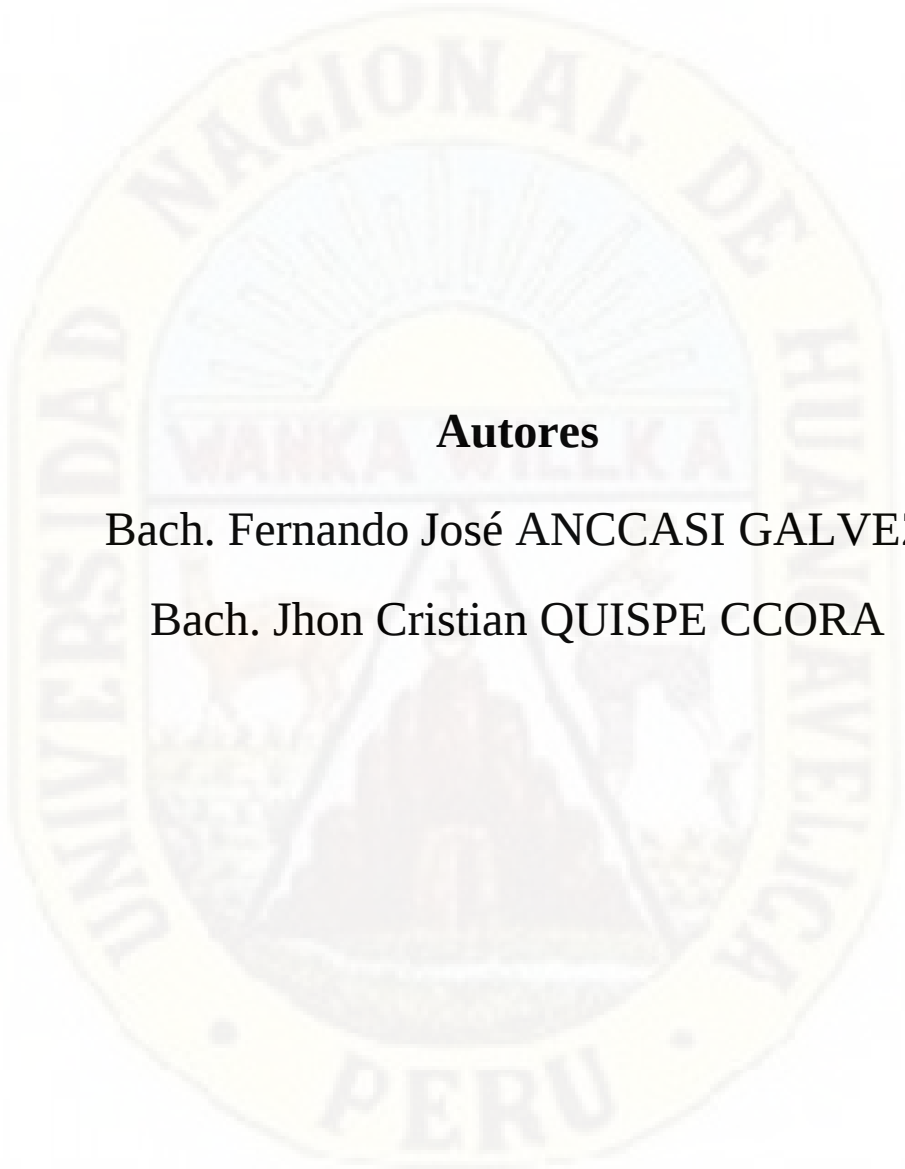

VOCAL


SECRETARIO



Título

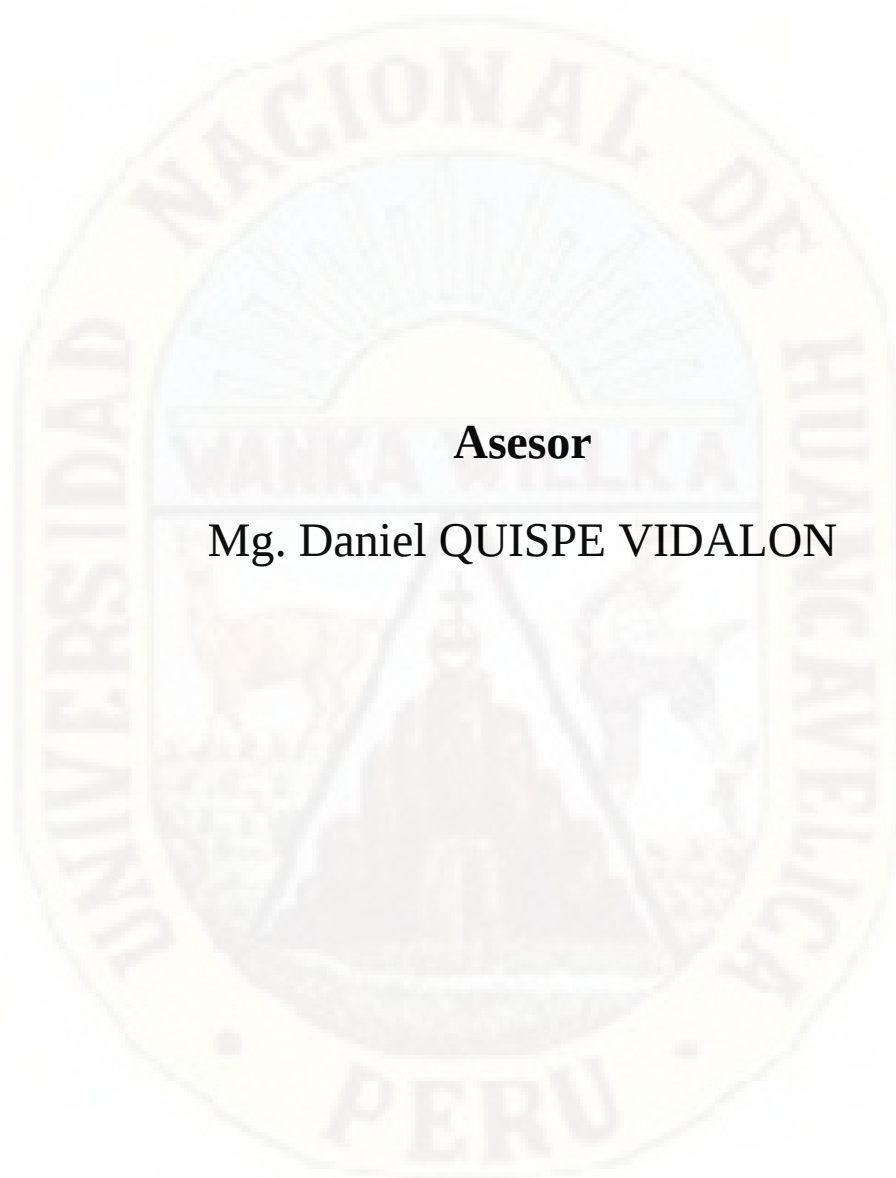
“Calidad de servicios y el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de emergencia sanitaria, Año 2020”



Autores

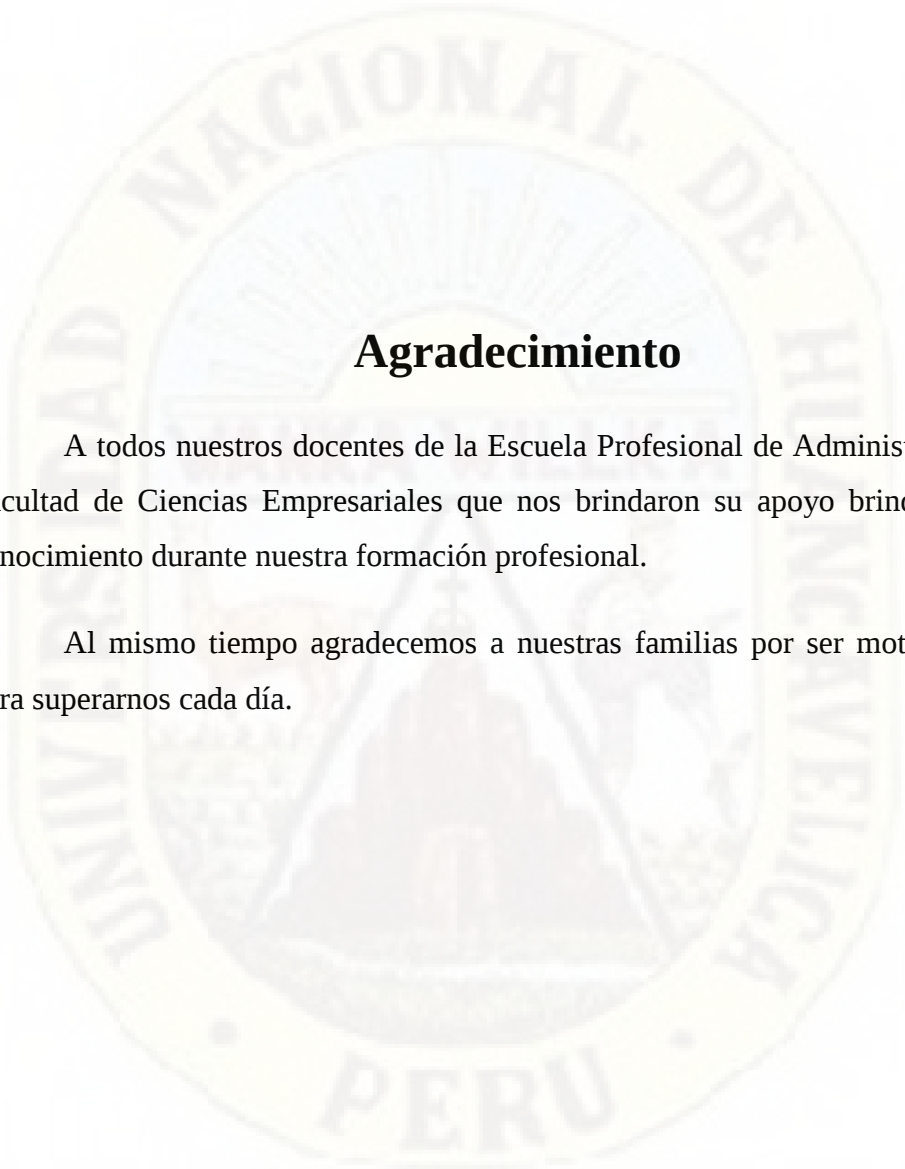
Bach. Fernando José ANCCASI GALVEZ

Bach. Jhon Cristian QUISPE CCORA



Asesor

Mg. Daniel QUISPE VIDALON



Agradecimiento

A todos nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales que nos brindaron su apoyo brindándonos su conocimiento durante nuestra formación profesional.

Al mismo tiempo agradecemos a nuestras familias por ser motor y motivo para superarnos cada día.

Los autores

Tabla de contenidos

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Título	iii
Autores	iv
Asesor.....	v
Agradecimiento	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Tabla de contenidos de las tablas	x
Tabla de contenidos de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1. Justificación teórica.....	19
1.4.2. Justificación práctica	19
1.4.3. Justificación metodológica.....	20

CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes locales	27
2.2. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	30
2.2.1. Calidad de servicios	30
2.2.2. Desempeño Laboral	48
2.3. Bases conceptuales	59
2.3.1. Calidad de Servicios.....	59
2.3.2. Desempeño Laboral	59
2.4. Definición de términos	59
2.5. Hipótesis.....	61
2.5.1. Hipótesis general.....	61
2.5.2. Hipótesis específicas	61
2.6. Variables.....	62
2.7. Operacionalización de variables.....	63
CAPITULO III.....	64
MATERIALES Y MÉTODOS	64
3.1. Ámbito temporal y espacial.....	64
3.2. Tipo de investigación	64
3.3. Nivel de investigación	64
3.4. Población, muestra y muestreo.....	65
3.4.1. Población.....	65
3.4.2. Muestra.....	65

3.4.3.	Muestreo.....	65
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.6.	Técnicas y procesamiento de análisis de datos	66
CAPITULO IV		67
DISCUSIÓN DE RESULTADOS		67
4.1.	Análisis de información.....	68
4.1.1.	Resultados a nivel descriptivo	68
4.1.1.1.	<i>Resultados de la variable calidad de servicios</i>	68
4.1.1.2.	<i>Resultados de la variable desempeño laboral</i>	71
4.1.2.	Resultados a nivel inferencial	75
4.1.2.1.	<i>Prueba de bondad de ajuste para la variable calidad de servicios</i>	75
4.1.2.2.	<i>Prueba de bondad de ajuste para la variable desempeño laboral</i>	76
4.1.3.	Estimación de la relación entre las variables.....	77
4.1.4.	Estimación del intervalo de confianza de la relación	79
4.1.5.	Relación categórica de las variables.....	80
4.2.	Prueba de hipótesis	80
4.2.1.	Contrastación de la hipótesis general	80
4.1.6.	Prueba de la significancia de las hipótesis específicas	83
Conclusiones		92
Recomendaciones.....		94
Referencias bibliográficas		95
Apéndice		100

Tabla de contenidos de las tablas

<i>Tabla 1. Operacionalización de variables</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 2. Resultados de la variable calidad de servicios.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 3. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicios</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 4. Resultados del perfil de la variable calidad de servicios</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 5. Resultados de la variable desempeño laboral</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 6. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 7. Resultados del perfil de la variable desempeño laboral</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 8. Resultados de la relación categórica para las variables calidad de servicios y el desempeño laboral</i>	<i>80</i>
<i>Tabla 9. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 10. Interpretación de los coeficientes de correlación de r de Pearson</i>	<i>87</i>

Tabla de contenidos de figuras

<i>Figura 1. Diagrama de los resultados de la variable calidad de servicios</i>	<i>68</i>
<i>Figura 2. Diagrama de los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicios.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 3. Diagrama del perfil de la variable calidad de servicios.</i>	<i>70</i>
<i>Figura 4. Diagrama los resultados de la variable desempeño laboral</i>	<i>71</i>
<i>Figura 5. Diagrama de los resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral</i>	<i>72</i>
<i>Figura 6. Diagrama de los resultados del perfil de la variable desempeño laboral.....</i>	<i>74</i>
<i>Figura 7. Distribución muestral de las puntuaciones para la variable calidad de servicios.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 8. Distribución muestral de las puntuaciones de la variable desempeño laboral</i>	<i>76</i>
<i>Figura 9. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.....</i>	<i>78</i>
<i>Figura 10. Diagrama de la distribución de probabilidad “t” de Student para la hipótesis general.</i>	<i>82</i>
<i>Figura 11. Diagrama de dispersión para la relación entre las dimensiones</i>	<i>83</i>

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020. Para lo cual se realizó una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional y un diseño no experimental, se utilizó la encuesta como técnica respecto a las variables en estudio respecto al personal administrativo con una población y muestra de 36 administrativos. El estadístico usado para medir la relación de variables es la correlación de Pearson de igual forma se realizó el mismo análisis para la relación entre las dimensiones de la primera variable calidad de servicios respecto a la segunda variable que es el desempeño laboral. Asimismo, los resultados mostraron una correlación directa y significativa $r = 0,745^{**}$ con $(p=0,000)$ $p < 0,05$ concluyendo así que la calidad de servicios se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral, en tiempos de Emergencia Sanitaria. Asimismo, los resultados encontrados para el primer objetivo se encontraron que $r = 0,461^{**}$ con $(p=0,005)$ $p < 0,05$, lo cual se interpretó que los elementos tangibles se relacionan de forma directa y significativa con el desempeño laboral, en tiempos de Emergencia Sanitaria. Para el segundo objetivo el valor $r = 0,617^{**}$ con $(p=0,000)$ $p < 0,05$, lo cual se interpretó que la fiabilidad se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral, en tiempos de Emergencia Sanitaria. Para el tercer objetivo el valor $r = 0,614^{**}$ con $(p=0,000)$ $p < 0,05$, lo cual se interpretó que la capacidad de respuesta se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral, en tiempos de Emergencia Sanitaria. Para el cuarto objetivo el valor $r = 0,488^{**}$ con $(p=0,003)$ $p < 0,05$, lo cual se interpretó que la capacidad de respuesta se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral, en tiempos de Emergencia Sanitaria. Y finalmente para el quinto objetivo el valor es $r = 0,558^{**}$ con $(p=0,000)$ $p < 0,05$, lo cual se interpretó que la empatía se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral, en tiempos de Emergencia Sanitaria.

Palabras clave: Calidad de servicios, desempeño laboral, Emergencia Sanitaria.

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between the Quality of Service and the Labor Performance of the administrative workers of the Faculty of Business Sciences of the UNH, in times of Health Emergency, year 2020. For which an applied research was conducted, correlational level and a non-experimental design, the survey was used as a technique with respect to the variables under study regarding the administrative staff with a population and sample of 36 administrative staff. The statistic used to measure the relationship between variables was Pearson's correlation, and the same analysis was performed for the relationship between the dimensions of the first variable, quality of services, and the second variable, job performance. Likewise, the results showed a direct and significant correlation $r = 0.745^{**}$ with $(p=0.000)$ $p < 0.05$, thus concluding that the quality of services is directly and significantly related to work performance, in times of Health Emergency. Likewise, the results found for the first objective were found that $r = 0.461^{**}$ with $(p=0.005)$ $p < 0.05$, which was interpreted that the tangible elements are directly and significantly related to work performance, in times of Sanitary Emergency. For the second objective the $r = 0.617^{**}$ value with $(p=0.000)$ $p < 0.05$, which was interpreted that reliability is directly and significantly related to job performance, in times of Health Emergency. For the third objective the $r = 0.614^{**}$ value with $(p=0.000)$ $p < 0.05$, which was interpreted that responsiveness is directly and significantly related to job performance, in times of Health Emergency. For the fourth objective the value $r = 0.488^{**}$ with $(p=0.003)$ $p < 0.05$, which was interpreted that the response capacity is directly and significantly related to work performance, in times of Health Emergency. And finally for the fifth objective the value is $r = 0.558^{**}$ with $(p=0.000)$ $p < 0.05$, which was interpreted that empathy is directly and significantly related to work performance, in times of Health Emergency.

Keywords: Service quality, job performance, Health Emergency.

Introducción

La calidad en el servicio al cliente, es uno de los temas que siempre se han considerado dentro de las investigaciones, y establecer nuevas formas de atención a los clientes o usuarios, por lo mismo que los clientes , consumidores y usuarios, siempre exigen mejor trato y mejor atención en los servicios o productos que se ofrecen, además de establecer la confiabilidad, seguridad, calidad, oportunidad, innovación, entre otros factores que determine una excelente atención, por lo que las empresas, organizaciones e instituciones tanto del sector público como del sector privado buscan innovar todos estas acciones, aplicando para ello una serie de herramientas, técnicas, programas, planes entre otros para enriquecer dichas exigencias. En la actualidad, el tema de competitividad, el tema de calidad de atención, el tema de prestigio, son algunas actividades que las organizaciones buscan para mejorar el servicio a las personas, todos estos procesos se implementan a mediano y largo plazo, cuyo propósito fundamental es fidelizar a los clientes y usuarios, estas implementaciones son de diversas índoles desde conocimientos acerca de los clientes, hasta la aplicación de técnicas, políticas o herramientas referente a los consumidores o clientes en general, dependiendo del giro de la empresa.

Por todo lo mencionado líneas arriba, se puede entender que los principales objetivos que tienen las organizaciones en los temas de atención al cliente, es con satisfacer esas necesidades que tienen convertidas en atenciones de calidad, por lo que la grandes organizaciones buscan aplicar constantemente las mejoras y la aplicación de acciones estratégicas para lograr que el cliente se sienta satisfecho con los servicios o productos que se le brindan, y buscan constantemente las mejoras en los servicios que se brindan, y así lograr la fidelización de ellos en beneficio de la organización, además de crear una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando ambientes mucho más confortable, para los clientes, para los consumidores, para los colaboradores, entre otros.

Con relación al desempeño laboral, como una de las actividades importantes en la gran mayoría de las organizaciones, se establece, como una acción que debe ser

mejor utilizada y mejor implementada para ver las evoluciones de los trabajadores dentro de las empresas y cumplir con los objetivos institucionales, considerar que el personal que labora en las organizaciones y tengan todas las bondades y apoyo para mejorar su desempeño laboral, es necesario, señalar que para realizar mejor sus actividades es necesario plantear estrategias que beneficien a los trabajadores y se logre mejorar sus competencias de todos ellos y a la vez lo puedan aplicar en beneficio de los usuarios o clientes.

Por tanto, es necesario ejecutar este trabajo de investigación en beneficio de las instituciones sobre todo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH y establecer acciones de mejora teniendo en cuenta que estos momentos actuales estamos pasando una Emergencia Sanitaria, que restringe de forma presencial la atención a los usuarios y que se busque mejores métodos de trabajo, para lo cual consideramos los siguientes capítulos de estudios de investigación:

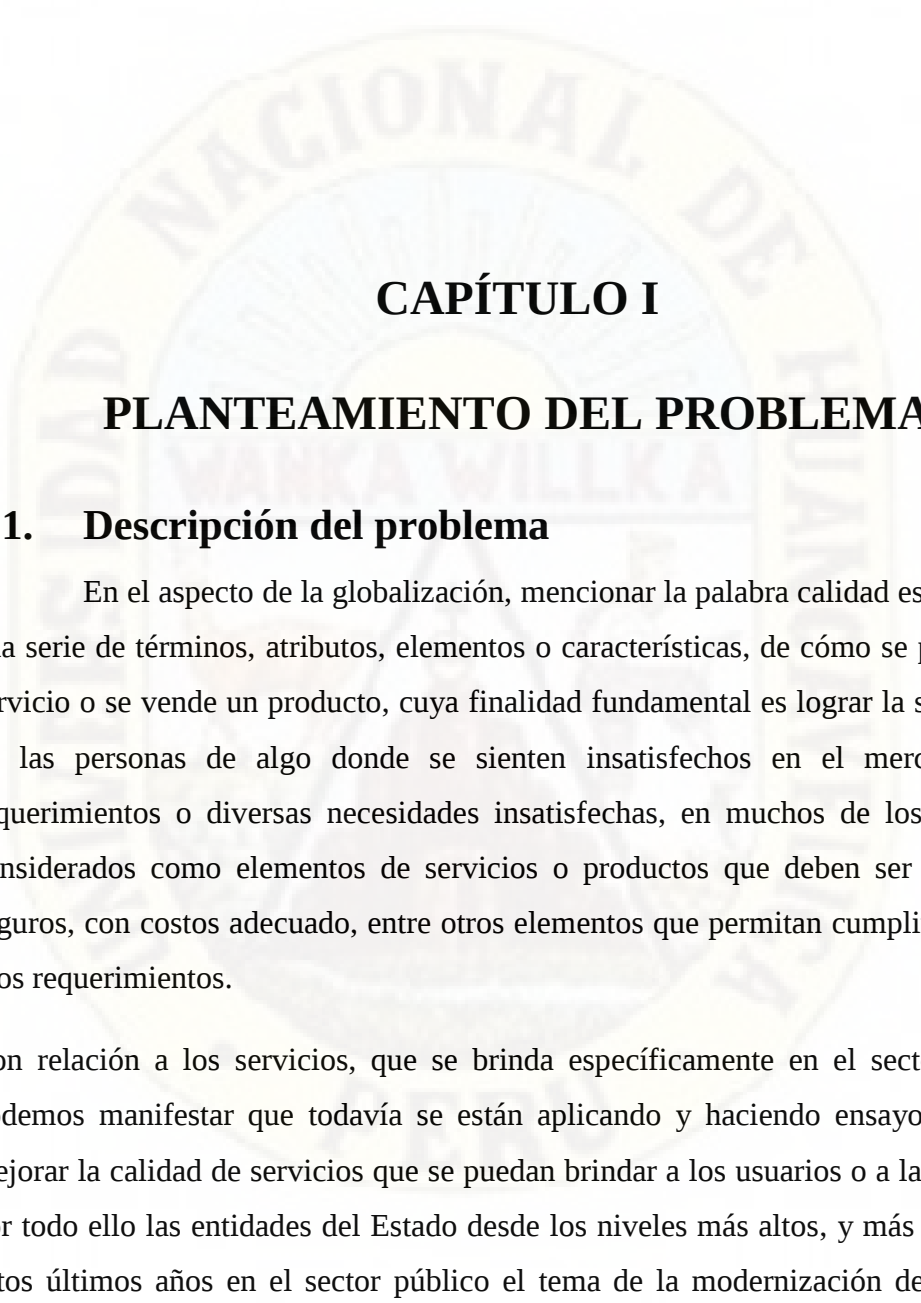
En el Capítulo I, se considera el planteamiento del problema general y los problemas específicos, además se consideró el objetivo central y los específicos, considerando también la justificación práctica, teórica y metodológica.

En el Capítulo II, se toma como estudio el marco teórico de las variables en estudio, haciendo conocer los antecedentes internacionales, nacionales y locales, además de establecer la definición de los diversos términos, la hipótesis e hipótesis específicas y establecer la operacionalización de las variables.

En el Capítulo III, se da a conocer todo el tema metodológico de la investigación, planteando el tipo, nivel, métodos y diseño de la investigación además de establecer la población muestral, las técnicas y herramientas para obtener información y datos, y la aplicación de instrumentos para procesar esos datos.

En el Capítulo IV, se establece los resultados que se obtienen después del procesamiento de datos, donde se enmarca la estadística descriptiva e inferencial, además de comprobar las hipótesis del trabajo de Investigación, para plantear la discusión de resultados, finalmente se plantea las conclusiones y recomendaciones.

Los Autores



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el aspecto de la globalización, mencionar la palabra calidad es considerar una serie de términos, atributos, elementos o características, de cómo se presenta un servicio o se vende un producto, cuya finalidad fundamental es lograr la satisfacción de las personas de algo donde se sienten insatisfechos en el mercado, estos requerimientos o diversas necesidades insatisfechas, en muchos de los casos son considerados como elementos de servicios o productos que deben ser confiables, seguros, con costos adecuado, entre otros elementos que permitan cumplir con todos esos requerimientos.

Con relación a los servicios, que se brinda específicamente en el sector público, podemos manifestar que todavía se están aplicando y haciendo ensayos de cómo mejorar la calidad de servicios que se puedan brindar a los usuarios o a la población, por todo ello las entidades del Estado desde los niveles más altos, y más aún que en estos últimos años en el sector público el tema de la modernización de la gestión pública, está orientándose justamente, en el servicio de calidad que se le debe brindar a la población en general como parte de la finalidad del Estado peruano, como es el bien común o el bienestar de la población en general, en ella se plantea una serie de estrategias y lineamientos públicos y que en base a políticas públicas, que establecen los objetivos a cumplirse, dentro de ellas también se consideran en proceso de

atención al usuario o atención a la población satisfaciéndole en sus necesidades, en ese contexto, la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, también tiene sentido de atención al cliente (estudiantes, docentes, entre otros), con prestaciones de acuerdo a sus necesidades pero estableciendo, posiblemente las mejoras de tales atenciones, pero que muchas de las veces no está de acuerdo a lo que establecen las normas del sector público y por ello se requiere de ciertos cambios del personal que realiza la atención, en base a compromiso, responsabilidades y sobre todo de establecer mecanismos de atención de calidad en función a los valores públicos, tal como lo establecen las normas y directivas del sector públicos; además, se adolece de un buenas estructura organizacional, la cual no está en función a los cambios que las entidades están realizando como por ejemplo la estructura organizacional del Jurado Nacional de Elecciones, que es considerado como una de las instituciones con un ISO de calidad, llegar a ese nivel, es establecer esos cambios en el tiempo y que permita mejorar la calidad de atención que se pueden brindar a los usuarios en general.

Como vemos, es necesario establecer los mecanismos de mejora, los mecanismos en el compromiso, la mejora en las responsabilidades de parte del personal que atiende en los diferentes servicios que ofrecen las entidades del Estado, y no es ajeno a ello la Facultad de Ciencias Empresariales, donde el personal responsables de la gestión y el personal administrativo, tienen que establecer esas mejoras, y para ello es necesario conocer aspectos fundamentales de lo que en realidad es un servicio de calidad y considerar técnicas o herramientas gerenciales que permita determinar la calidad de los servicios que se puedan brindar.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la Calidad de Servicios se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?
- ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?
- ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?
- ¿De qué manera la seguridad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?
- ¿De qué manera la empatía se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de los elementos tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

- Determinar la relación de la fiabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.
- Determinar la relación de la capacidad de respuesta y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.
- Determinar la relación de la seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020
- Determinar la relación de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Para el trabajo investigativo, se requiere tener mayor información respecto a las variables de estudio, por ello se tuvo que revisar y analizar los materiales bibliográficos, que nos haga conocer con más exactitud lo que significa la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en las diferentes organizaciones e instituciones tanto del sector privado como del sector público, se revisar y otros materiales bibliográficos.

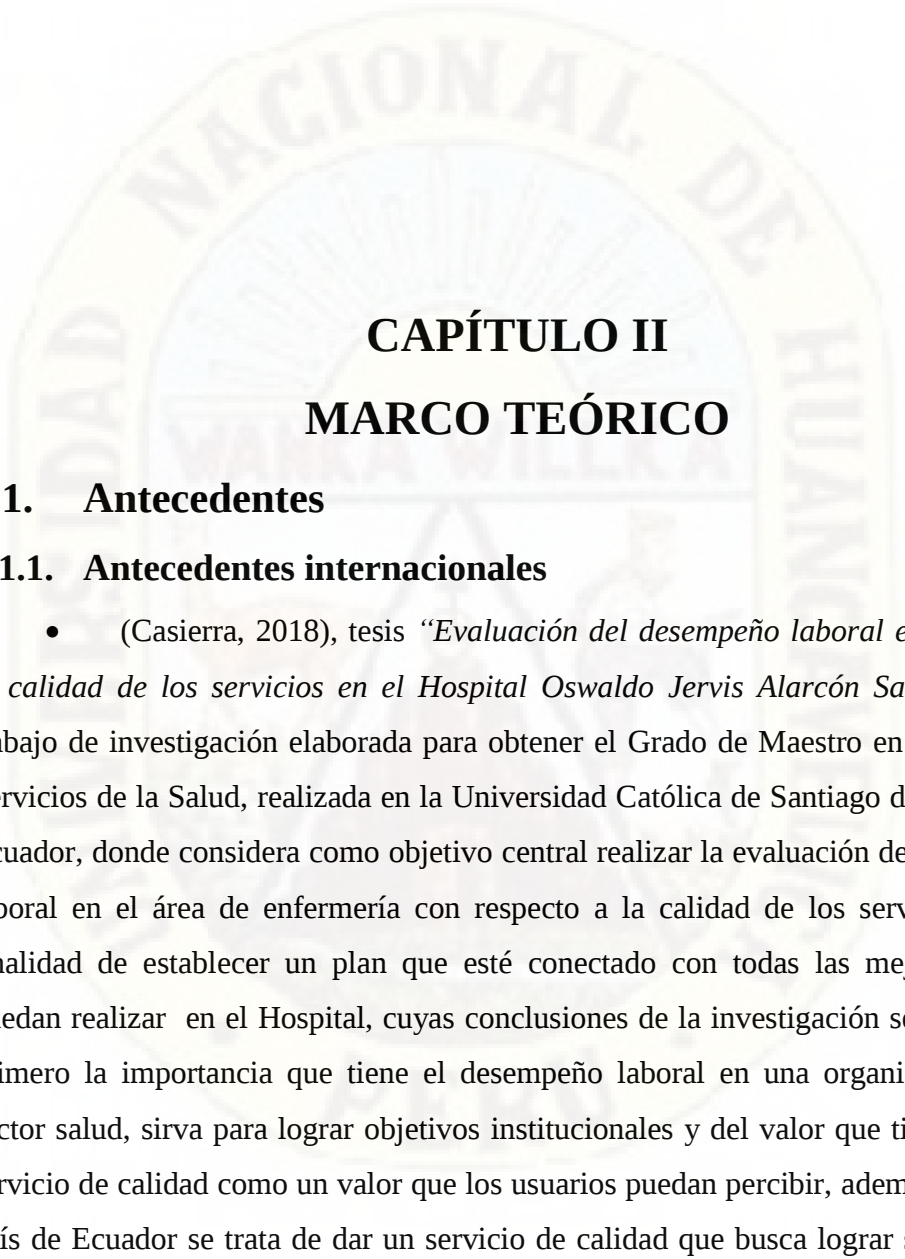
1.4.2. Justificación práctica

En nuestra investigación es importante conocer cómo se puede aplicar estas dos variables para mejorar las actividades que se puedan realizar en la atención a las personas, los resultados que se obtuvo en la investigación, servirán para poder aplicar las mejoras en su accionar o sus actividades en la Facultad de Ciencias

Empresariales, y lograr mejorar la calidad de servicios y su mejora en el desempeño del personal administrativo.

1.4.3. Justificación metodológica

En la presente investigación se aplicó la metodología científica y metodológico que nos dio a conocer si las variables calidad de servicios y desempeño laboral tienen una estrecha relación, y para ello fue necesario aplicar ciertos criterios científicos, como determinar el tipo y nivel de investigación que se va a realizar, sistematizar las teorías científicas, aplicar los instrumentos de medición, que permitan estimar la secuencia metodológica de la investigación, todo esto nos permitió como investigadores tomar acciones más específicas para poder ser aplicados de una adecuada forma en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- (Casierra, 2018), tesis *“Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016”*, trabajo de investigación elaborada para obtener el Grado de Maestro en Gerencia en Servicios de la Salud, realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, donde considera como objetivo central realizar la evaluación del desempeño laboral en el área de enfermería con respecto a la calidad de los servicios con la finalidad de establecer un plan que esté conectado con todas las mejoras que se puedan realizar en el Hospital, cuyas conclusiones de la investigación se determinan primero la importancia que tiene el desempeño laboral en una organización en el sector salud, sirva para lograr objetivos institucionales y del valor que tiene tener un servicio de calidad como un valor que los usuarios puedan percibir, además, que en el país de Ecuador se trata de dar un servicio de calidad que busca lograr satisfacer las diferentes necesidades de los pacientes y usuarios, se está buscando mejorar la calidad de servicios a nivel general en todas las instituciones, las dimensiones que tuvieron un bajo puntaje en el desempeño laboral fueron el conocimiento y la poca proactividad e innovación por parte del personal para con su institución médica, mientras que las dimensiones seguridad y fiabilidad fueron las que tuvieron mayor importancia en el

desempeño laboral, otras de las conclusiones es que hay una relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio; de acuerdo al r de Pearson hay una relación del 0.766, y que las seis dimensiones de la desempeño laboral tienen mucha incidencia sobre la variable calidad del servicio, por otro lado, para lograr la mejora de la calidad del servicio se propone aplicar una ficha de descripción del puesto para los trabajadores, dándole a conocer sus principales funciones para los trabajadores de enfermería, así como mejorar las evaluaciones de desempeño de cada uno de los trabajadores involucrados en la investigación, para eso se elaboró tríptico, que dará a conocer todas las normas que se tienen que tener presentes para la mejora en el trabajo. Otras de las conclusiones es que se implementaron los talleres de comunicación para mejorar las relaciones entre los trabajadores, elaborando un instrumento tipo cuestionario de satisfacción, cuya finalidad es tener un análisis de la percepción de los usuarios con relación a los servicios de calidad aplicado posterior a la implantación de las estrategias.

- (Salazar, 2018), tesis *“La Motivación Laboral y su incidencia en la Calidad del Servicio en el Sector Microempresarial”*, trabajo de titulación de Grado previo a la Obtención del Título de Licenciada en Gestión Empresarial, realizado en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, cuyo objetivo principal es establecer la influencia de la motivación laboral que se da en la calidad del servicio, dentro del sector microempresarial de la ciudad de Milagro, y cuyas conclusiones establece que la motivación es un aspecto de gran importancia en la secuencia de vida de las personas, porque transforma a la persona a realizar o no realizar algo y que en la actualidad es importante también en las organizaciones, porque se considera como una herramienta que busca mejorar el funcionamiento de la organización y su personal, y que en la investigación se plantea que para definir la calidad es importante entender al cliente, conocer cómo perciben el servicio, de tal forma que se pueda medir la satisfacción, además, se conoce la temática de los mandamientos del cliente, donde se hace conocer que el cliente es el cliente, y que su satisfacción se produce cuando recibe más de lo que esperaba, cuando un trabajador está insatisfecho entonces el cliente también se encontrará insatisfecho, por tanto, la evaluación de la calidad del servicio lo realiza el cliente. Hay que considerar que los incentivos en las

microempresas u organizaciones, son grandes alternativa para lograr una adecuada motivación, y que estos incentivos no solo son económicos, sino también reconocimientos al trabajador, reconocimiento por su buen desempeño en una actividad excepcional, reconocimiento por ser puntual, entre otros, lo que hace, que estos incentivos cambien a las organizaciones en un tema de mejor rendimiento y alta motivación por sus acciones que realizan en ella y que de ello se plasma la mejora en el servicio que se brinda a los clientes y que además refleja una buena imagen institucional, por lo que, es necesario que las empresas logren generar gerencias estratégicas respecto a la motivación laboral y de esa forma obtener resultados positivos como tener trabajadores satisfechos y motivados listos a poder desempeñarse correctamente, mejorando su calidad de servicio hacia los clientes o usuarios en general, considerando finalmente que los trabajadores al igual que los clientes deben ser considerados muy importantes para la organización.

- (Alava & Gómez, 2016), en la tesis *“Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el Desempeño Laboral del personal de una Institución Pública Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014”*. Diseño de un aplicativo de control para los Subsistemas de Capacitación y Selección”, investigación elaborada para obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, elaborado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, donde considera como objetivo central la de poder realizar el análisis de la influencia que tiene la gestión de los subsistemas de los recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores, realizada en una institución pública de la ciudad de Guayaquil Coordinación Zonal 8 para el año 2014 y cuya hipótesis principal es si el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad del Estado, se da en función a los subsistemas de los recursos humanos, tales como la capacitación y selección de personal y cuyas conclusiones nos determina que las teorías en relación a la administración de los recursos humanos demuestran que provienen de tiempos anteriores y que estas han evolucionado en el tiempo y que los subsistemas han cumplido con su trabajo en el desempeño del personal, en relación a la estructura organizacional de la institución pública, se concluye que las estructuras organizacionales están sujetas a resoluciones internas y que de acuerdo a la planificación del SENPLADES corresponde a la

Coordinación Zonal 8. Otras de las conclusiones a las que arribaron los investigadores es la identificación de los subsistemas de los recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad pública. Otras de las conclusiones que se da en la evaluación del desempeño y la evaluación de los conocimientos técnicos e institucionales, se tiene una insatisfacción bastante ligera, cuya repercusión en desempeño laboral de los trabajadores se da por los siguientes factores: deficiencias en los procesos de selección y deficiencias en el proceso de capacitación y además las evaluaciones de desempeño realizadas en la entidad pública no se realizan de manera positiva, por tanto, es necesario mejorar varios de los subsistemas en el trabajo de los recursos humanos, fundamentalmente en la selección de los recursos humanos, las capacitaciones y las compensaciones

2.1.2. Antecedentes nacionales

- (Vargas, 2018), en la tesis *“Desempeño Laboral y su relación con la Calidad de Servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac – 2018”*, elaborado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, realizado en la Universidad Nacional José María Arguedas, donde considera como objetivo central realizar el análisis de la relación que hay entre las variables de investigación, es decir si hay una relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicios de los trabajadores de la UGEL Andahuaylas, y cuyas conclusiones son las siguientes: En referencia al objetivo central de acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un valor de coeficiente de relación de 0,765, teniendo un valor p de 0,000, con un nivel de correlación positiva moderada, lo que demuestra que si hay una relación entre las dos variables de investigación. En relación a las hipótesis específicas, de acuerdo al estadístico Rho de Spearman, existe una relación positiva moderada entre la dimensión eficiencia y la dimensión elementos tangibles, teniendo una correlación un valor $p=0,000$, por lo tanto, existe relación considerando un nivel de confianza del 99% entre los trabajadores de la UGEL de la provincia de Andahuaylas. Respecto a la tercera conclusión, en relación a la dimensión eficiencia con la dimensión confiabilidad, se puede afirmar que existe una correlación moderada, teniendo un nivel de confianza del 99% y de acuerdo al

Rho de Spearman, se tiene una correlación de $r=0,758$ con un valor p de 0,000, que quiere decir que si existe una relación positiva en los trabajadores de la UGEL de la provincia de Andahuaylas. Otras de las conclusiones, es con referencia a la dimensión capacidad y la dimensión elementos tangibles, y de acuerdo a un nivel de confianza del 99%, se puede afirmar que existe una relación con un grado de relación de 0,358 y un nivel de confianza del 0,000, que determina que la correlación entre estas dos dimensiones es positiva pero baja, por consiguiente, que si existe relación positiva en los trabajadores de la UGEL-Andahuaylas. La quinta conclusión define que existe una relación entre la dimensión eficiencia con la dimensión empatía, dando como resultado que tiene un grado de correlación de Rho de Spearman de 0,50 y un p valor de 0.000, por tanto, si hay relación entre los trabajadores administrativos de la UGEL de Andahuaylas en un positivo moderado. La Sexta conclusión nos determina que existe una relación positiva baja entre las dimensiones eficiencia con la capacidad de respuesta, obteniendo un grado de correlación de 0,452 y un p valor de 0,000 en los trabajadores de la UGEL – Andahuaylas. Respecto a la siguiente conclusión se determinó en el presente trabajo de investigación que la dimensión eficacia y la dimensión confiabilidad se relacionan de forma positiva baja, para ello se obtuvo un grado de correlación de acuerdo al Rho de Spearman de 0,463 y un valor p de 0,000, en los trabajadores de la UGEL – Andahuaylas. La siguiente conclusión determina que existe una relación de acuerdo al Rho de Spearman con un grado de correlación de 0,510 y un valor p de 0,000, que nos define que existe una correlación positiva moderada, teniendo un nivel de confianza del 99% entre las dimensiones confiabilidad y eficacia. Otras de las conclusiones que se consideró en el trabajo, es que hay una relación positiva moderada entre la dimensión eficacia y la dimensión seguridad en los trabajadores de la UGEL – Andahuaylas, y de acuerdo al nivel de confianza del 99%, se obtuvo un valor de coeficiente de relación de Rho de Spearman de 0,645 y un p valor de 0,000 respectivamente. Con relación a las dimensiones eficacia y empatía, se puede concluir que existe un grado de correlación de 0,702 y un p valor de 0,000 en los trabajadores de la UGEL – Andahuaylas, obteniendo una relación positiva moderada y finalmente a la relación entre la dimensión eficacia y la dimensión capacidad de respuesta, se concluye que de acuerdo al Rho de Spearman se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de 0,505 con p valor de 0,000, determinando una

relación positiva moderada entre los trabajadores de la UGEL – Andahuaylas.

- (López & Salinas, 2016), tesis “Desempeño Laboral y su relación con las Calidad en el Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Periodo 2015”, trabajo de investigación elaborado para obtener el Grado de Licenciada en Administración, realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, donde se determinó que el objetivo principal es relacionar a las variables desempeño laboral y calidad del servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de Amarilis en la ciudad de Huánuco y cuyas conclusiones que consideró es que la calidad en el servicio se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del municipio distrital de Amarilis, donde los usuarios son los responsables de las calificaciones por el servicio recibido. Otras de las conclusiones es que los elementos tangibles, que se relacionan significativamente con el desempeño laboral e influye en la satisfacción percibida por los usuarios, puesto que tiene que ver con los factores de las instalaciones físicas, los recursos humanos y los materiales, que sirven para obtener y dar información a los usuarios. Se concluye también que la dimensión fiabilidad, tiene una correlación significativa con el desempeño laboral de los servidores del municipio de Amarilis, básicamente la relación se da en los factores de los horarios de atención, la responsabilidad de los trabajadores y los plazos precisos para dar un servicio de calidad; considerados todos estos factores como fundamentales para la evaluación de la satisfacción. Otras de las conclusiones es que la capacidad de respuestas, se relaciona significativamente con el desempeño laboral, por considerarse toda la información que se tienen que dar a los usuarios, la rapidez con que se da el servicio, el compromiso, cooperación de parte de los servidores del municipio hacia los usuarios. Por otro lado, la seguridad como dimensión de la calidad de servicios, se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, ya que se ven los factores de credibilidad, de los conocimientos de sus funciones; considerados como fundamentales para realizar la evaluación de la satisfacción de los usuarios. Por último la empatía, se relaciona de forma directa con el desempeño laboral, porque se determina los factores de respeto, amabilidad y comprensión de las necesidades que

se tiene como usuario; siendo estos importantes para la evaluación del grado de satisfacción.

- (Calero, 2015), en la tesis “*Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015*”, investigación elaborada para obtener el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo central es la relacionar las variables de estudios y poder identificar las principales características de la calidad de servicio y el nivel de la gestión administrativa que existe en la Municipalidad Provincial de Huaral, y cuyas conclusiones fueron las siguientes: Que el estudio se aborda en un tiempo donde existen cambios económicos, sociales y políticos, que buscan mejorar la productividad de los servidores ediles, donde los trabajadores municipales forman grupos de personas que son importantes en los procesos de cambio, donde el potencial de los recursos humanos se desarrollan y optan por diversos estilos de vida, de acuerdo a su formación y entorno social, los cuales son influyentes en la calidad de servicio del municipio, por ello, la gestión administrativa como tal, debe ser llevarse correctamente puesto que se cuenta con personal adecuado, que brinda sus servicios sin ningún tipo de problemas, planificando, realizando una buena organización, que exista liderazgo y que se busque el compromiso de todos los trabajadores, con la finalidad de lograr cumplir con los objetivos institucionales, además de implementar un adecuado sistema de control, para las verificaciones de todas las acciones y actividades que se realizan en el municipio. Por otro lado, la calidad de servicios, debe ser considerado muy importante en la institución porque los usuarios requieren de una buena atención y un buen trato por parte del personal administrativo de la entidad edil y que con ello se refleje una imagen institucional, positivo para la gestión de las autoridades.

2.1.3. Antecedentes locales

- (Maita & De la Cruz, 2018), tesis “*Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017*”, trabajo de investigación realizado para la obtención del Título Profesional de

Licenciado en Administración, realizado en la Universidad Nacional de Huancavelica, donde considera como objetivo central relacionar las variables de investigación, la gestión de los recursos humanos con la calidad de servicio que prestan los servidores municipales del municipio distrital de Nuevo Occoro, en el año 2017, teniendo como conclusiones que las variables gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público tiene como resultado que es una relación positiva, obteniendo un grado de correlación de r de 0,432, donde se analiza y se toma la decisión de que si mejora la gestión de los recursos humanos también mejorará la calidad del servicio público en la Municipalidad de Nuevo Occoro. Otras de las conclusiones a la que arribo la investigación es que considera que la dimensión servicio público tiene una relación de forma directa y positiva con la variable calidad de servicio público, considerando un grado de correlación de r de 0,479 lo que determina una relación positiva media, donde se determina que si mejora el servicio público también mejorará la calidad del servicio. Además, se concluye que la dimensión calificación de fortalezas y debilidades con la variable calidad de servicio, existe un grado de correlación r de 0,602, que nos determina que existe una relación positiva moderada en la Municipalidad de Nuevo Occoro, donde se plantea que si mejora la calificación de fortalezas y debilidades mejorará la calidad de servicio público y finalmente la dimensión selección de personal y la variable calidad de servicio público, tiene una correlación r de 0,738, lo que significa que existe una relación positiva moderada, por lo que se determina que si se mejora la selección de personal entonces también se mejorará la calidad de servicio público en la Municipalidad del Distrito de Nuevo Occoro.

- (Laurente & Santos, 2017), en la tesis “*Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica, Periodo 2015*”, investigación elaborada para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Nacional de Huancavelica, donde el principal objetivo planteado fue la de establecer la correlación del clima organizacional y el desempeño Laboral en los servidores públicos del municipio de Yauli para el año 2015, y cuyas conclusiones a las arribaron las investigadoras son las siguientes: Se concluye que la variable clima organizacional tiene relación de forma positiva y directa con la variable desempeño laboral en la

Municipalidad de Yauli 2013, donde el grado de relación es de $r=78\%$ que tienen un valor p de 0,000, Otra de las conclusiones es que la dimensión potencial humano se correlaciona positiva y significativamente con la variable desempeño laboral en la Municipalidad Yauli 2013, donde el grado de correlación de acuerdo al software estadístico, nos da una correlación de $r=85\%$, además de obtener un valor p de 0,000. Por otro lado, se concluye que la dimensión diseño organizacional tiene una relación de forma directa y positiva con la variable desempeño laboral en el municipio de del distrito de Yauli, donde el nivel de correlación es de $r=88\%$ y un valor p de 0,000. Por último, la dimensión cultura de la organización se relaciona de forma positiva y significativa con el desempeño laboral en el municipio del distrito de Yauli año 2013, donde el grado de correlación es de 83% y obteniendo un p valor de 0.000.

- (Huaraca & Ore, 2016), en la tesis “*El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015*”, investigación realizada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú, donde consideraron como objetivo general determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015, y cuyas conclusiones a las llegaron las investigadoras fueron las siguientes: La evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015, donde la correlación se estableció en $r=95\%$, el cual se puede dimensionar como una alta relación, obteniendo además un nivel de probabilidad de $p=0,0$. Respecto a la dimensión acciones, esta se correlaciona de una manera significativa con la variable calidad de servicio en el municipio de Ascensión, para el año 2015, obteniendo un nivel de correlación de $r=90\%$, el cual se determina como una relación muy alta y que además tiene un nivel de probabilidad de $p=0,0$. Otras de las conclusiones, es que la dimensión organización tiene una relación de manera significativa con la calidad de servicio en la municipio distrital de Ascensión 2015, donde el nivel de significancia se establece en $r=65\%$, lo que significa que hay una alta relación, además de obtener un nivel de probabilidad $p.=0,0$. La dimensión

resultados y la variable calidad de servicios, se relacionan de manera significativa en el municipio distrital de Ascensión, 2015, donde el nivel de correlación se enmarca en una $r=83\%$, el cual establece que existe una alta probabilidad de $p.=0,0$

2.2. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.2.1. Calidad de servicios

2.2.1.1. Definición de Calidad de Servicios

Según (Evans & Lindsay, 2000), define a la calidad como “la mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionando un producto bueno y utilizable, haciéndole bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, dando un servicio total al cliente”.

Según (Riveros, 2007), menciona que:

Para lograr una mayor calidad las empresas deben mejorar su software, hardware y el talento humano, el hardware se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con la tecnología apropiada y el software se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas, además el talento humano puede asumir nuevos procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de conocimiento, pericia y creatividad.

(Álvarez, 2006) define a la calidad como “un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

Según (Sosa, 2006), menciona que la “calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad”.

Según (Kurtz, 2012), define a la calidad como “el servicio esperado y percibido de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa”.

Mientras que Servicio viene a ser el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. (Vértice, la calidad en el servicio al cliente 2008).

Según Kotler “un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, por tanto, un servicio es esencialmente intangible y no se puede poseer, además el servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente”.

Según Kotler & Armstrong definen a los servicios como “una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos a la venta y son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo”.

Según (Sanguesa, 2006), define al servicio como “un tipo especial de producto, un resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible”.

Según (Betancourt, 2010), conceptualiza al servicio como “una acción y efecto de servir, también permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”

Calidad de Servicio

Según (Parasumaran et al, 1991), define a la Calidad de Servicios como la “función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados por la empresa, es decir, la evaluación que se hace al cliente sobre el servicio como el resultado de comparar entre lo afectado y lo recibido”.

Según Pizzo (2013), define a la calidad de servicio como:

El hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un

servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

(Stanton & Wlker, 2007), considera que existe atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio, para que estos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el proveedor – vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este”

De acuerdo a (López, 2013), la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para poder interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y así poder ofrecerles, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p.36).

(Albrecht & Bradford, 1990), definen que el servicio al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan para satisfacer a los clientes, tomando decisiones que los benefician, y que dentro de ese contexto, se debe señalar también, que el servicio al cliente proporciona ingresos, da resultado en muchas formas, como es retener al cliente durante largo tiempo, ya el mismo es una persona con necesidades y preocupaciones que deben estar en primer lugar si un negocio quiere distinguirse por la calidad de servicio.

Según (Abadi, 2004, pp.4 - 5), define a la calidad de los servicios como la “acción de proporcionar y cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades”.

(Mejía & Maneiro, 2006), definen a la calidad de servicio como “la evaluación del resultado de la comparación entre lo que el cliente espera y lo que recibe”. Por ello, “la medición de la satisfacción de los clientes otorga valiosa información para el rediseño del negocio”. (Jaques, Horovitz - 1993).

Para (Duque, 2005), medir la calidad del servicio ha causado polémica, primero menciona que es lo que se desea medir, además, se han determinado tres formas o constructos que vienen siendo utilizados para evaluar la calidad del servicio, la calidad, la satisfacción y el valor.

(Berry, p. 75, 1994), expresa que la “calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones, el enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente”.

Para la organización mundial de la salud (OMS), según Salazar (2006) considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos: tener un alto nivel de excelencia profesional; hacer un adecuado uso de los recursos, minimizar los riesgos; tener un alto grado de satisfacción por parte del paciente y lograr un impacto final en la salud.

2.2.1.2. Dimensiones de la Calidad de Servicios

- **Elementos Tangibles**

(Parasuraman et al, 1998) define a los elementos tangibles como “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”

Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicada SAC CIBERTEC (2007:23), define a los elementos tangibles como “los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”.

Por lo que se puede definir como la ubicación y accesos a todos los espacios que consideren las organizaciones, para obtener información que pueda brindar sobre el personal que trabaja en ella, del estado como se encuentran sus equipos que hacen uso durante el proceso de sus actividades.

- **Fiabilidad**

(Parasuraman et al, 1998) define a la fiabilidad como “la habilidad para poder realizar y ejecutar adecuadamente el servicio prometido de forma precisa”.

(Farfán, 2007:11) precisa que la fiabilidad “es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”

Según la revista ABB Nueva Zelanda (2009:35), define a la fiabilidad como “la disminución de las averías en los equipos, es tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona”.

Por tanto, se puede definir esta dimensión como “la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. La fiabilidad es uno de los factores esenciales en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

- **Capacidad de Respuestas**

(Parasuraman et al, 1988) define a la capacidad de respuesta como “la disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido y tener buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionales un servicio expedito”

Del mismo modo (Parasuraman et al, 1988) , menciona que la capacidad de respuestas:

Tienes que ver con la velocidad de entrega de este servicio y también con la disponibilidad con la que se realiza, en la forma en la cual los empleados se comportan a la hora de interactuar con el usuario, demostrar que realmente

quieren ayudar. Muchas veces el cliente siente que interrumpe al empleado al hacer preguntas o pedir un servicio, porque parecen ocupados en algo más.

- **Seguridad**

(Parasuraman et al, 1988) define a la capacidad la seguridad como “el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza, es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”

Para (Castillo, 2005:2), menciona que la seguridad es “el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”. (Zeithman, Valerie & Bitner, 2002:103), lo definen como “la responsabilidad, el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”

(González, 2006) precisa que la seguridad es “el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

Por tanto, la seguridad se define como una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.

- **Empatía**

(Parasuraman et al, 1988) define a la empatía como “la atención y el cuidado de forma individualizada que la organización proporciona a los clientes, en concordancia a los intereses de los mismos”

Según Mead & Piaget (citados por Aliny Lobo Sierra et al), definen a la empatía como “la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”

Según (Feshback 1984:67), conceptualiza a la empatía como “la experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la

empatía”.

Por lo que, se puede definir a la empatía como “la habilidad propia del ser humano, que nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura”.

2.2.1.3. Importancia de la Calidad de Servicios

El servicio al cliente, ha tomado mucha importancia cuando se establece la competitividad en las organizaciones, porque a mayor interés en los servicios que se brinda a las personas, mayores serán las posibilidades de establecer donde se pueda adquirir un buen servicio o un buen producto, claro está en función a las necesidades y requerimientos de los clientes y usuarios. Muchos autores mencionan que la importancia que tiene la calidad de servicios se determina más por la competencia que es más intensa en los últimos tiempos, es más, los productos o servicios que se ofertan van aumentando de forma rápida y esos servicios y productos son diversos y variados, por lo que, es importante ofrecer valores agregados en el sector privado y valores públicos si se refiere al sector público, es por ello que las organizaciones se van preparando y perfeccionando sus estrategias y herramientas de establecer la calidad y los precios de los productos y servicios, y así poder realizar la diferenciación de esos productos y servicios, además hoy en día los clientes son más exigentes, que no solo buscan precio y calidad, sino una excelente atención, ofrecer un adecuado ambiente, mejores comodidades para los clientes, tratos muy personalizados, servicios rápidos y oportunos, entre otros. Si los clientes reciben buenos y correctos servicios o atenciones, son probablemente que se vuelvan a adquirir otros servicios o productos, por ello, cuando los clientes reciben buenos servicios o atenciones, inmediatamente, ellos hacen las recomendaciones a otros clientes o consumidores, por lo que, es importante tomar en consideración estos aspectos, conocerlos bien, aplicarlos correctamente y sobre todo obtener ventajas competitivas.

Según (Aniorte, 2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes: Cumplir sus objetivos, servir para lo que se diseñó, que sea adecuado para el uso, debe solucionar las necesidades, proporciona resultados.

(Verdú, 2013), plantea que las características de la calidad de servicios tienen que estar a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, y que estas características son formales, es decir, ser honesto en la forma de actuar; tener la capacidad para comprometer los asuntos con integridad; teniendo iniciativas, actividad y dinamismo, para que puedan realizar actuaciones y establecer respuesta rápidas y validas a los problemas; tener ambiciones, para mejorar, crecer, afán de superar; autodominio, capacidad de controlar emociones, disponibilidad de servicio, trabajar en equipo, cumplir con los objetivos planificados, trabajar positivamente, tener la habilidad de ser bastante intuitivo; ser analítico, ofrecer soluciones globales; capacidad de generar ideas nuevas, dar alternativas de soluciones utilizando todos los recursos y habilidades para salir de situaciones comprometidas, entre otras actividades.

Para lograr esto es importante considerar (Armijo y Bonnefoy, 2005), que la calidad del servicio es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios; indicando además que se debe considerar como extensiones de la calidad, factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención, entre otros. Bajo estas consideraciones, lo que proponemos es un abordaje conjunto de la calidad a lo largo de la cadena de valor y su respectiva trayectoria durante la gestión de su ejecución y por ende de su respectiva evaluación a través de los indicadores de calidad. Otra consideración a tener en cuenta es que podemos incorporar la calidad con progresividad en los diversos niveles de desarrollo del cadena de valor del ciclo de producción de la oferta pública del Estado (insumo-productos-resultado-impacto); así tenemos que la calidad de los insumos (ejemplo: equipamiento actualizado de colegios adaptado a los usuarios) debe permitir asegurar una adecuada producción de

bienes y servicios públicos; por el lado de la calidad de los productos (ejemplo: niños y niñas con educación básica regular, en base a una adecuada accesibilidad que reduzca desigualdad) debe proporcionar niveles de satisfacción en los usuarios o ciudadanos que reciben el conjunto de bienes y servicios públicos (ejemplo: aprendizajes efectivamente incorporados en el desarrollo educativo a partir de buenos resultados en las pruebas censales o usuarios satisfechos con educación básica regular); y desde la calidad de los resultados la apuesta está en incidir en el conjunto de la sociedad en la sostenibilidad de la intervención (ejemplo: por la calidad de los empleos que logran gracias a la educación básica regular).

Los beneficios de una apuesta por la gestión de la calidad dentro de la gestión orientada en los resultados, se pueden determinar en sus alcances a partir de que una mayor calidad puede permitir costos más apropiados por los bienes y servicios entregados a los ciudadanos; también que la mayor calidad puede dar lugar a que la demanda necesaria sea más amplia en sus niveles de atención; a lo cual se suma que la mayor calidad puede incrementar las ventajas en comparación con la competencia debido a mayor confiabilidad o mayor duración (generando una mejor percepción y satisfacción por parte de los clientes / ciudadanos); y por ultimo podemos agregar la diversidad de características de calidad puede ejercer mayor atracción entre los ciudadanos que tienen la necesidad y demandan la solución de los problemas de interés con la preferencia colectiva, pudiendo inclusive participar en la mejora de la calidad en la gestión pública.

2.2.1.4. Características de la Calidad de Servicios

Todavía la gran mayoría de empresas y organizaciones, no articulan o no plasman mayor interés en realizar inversiones en la capacidad de formar trabajadores respecto a los temas de servicio a los clientes y en realizar actividades motivacionales para que los trabajadores cambien las indiferencias por las ganas de realizar trabajos, esto se debe a que muchas empresas, piensan que los trabajadores logren habilidades innatas para realizar cabalmente los servicios, o establecer rotaciones de los recursos humanos que forman trabajadores con capacidades.

La falta de satisfacción en los clientes, afectan de forma negativa a las organizaciones y de acuerdo a diversos estudios, nos plantean posibles soluciones a

los aspectos negativos, además, que la lealtad de sus clientes se reduce con la rapidez de los servicios que ofrecen las organizaciones que descienden, además, los clientes desean que los servicios se puedan mantener en los niveles adecuados.

Hay un conjunto de ciertas características que todo servicio tienen que cumplirse, para ser considerados como servicios de calidad, es decir, cuanto el servicio es adecuado y el trato sea eficiente, el cliente se siente satisfecho, estas características son:

- ✓ **Cortesía:** Ser educados, es parte de la vida de las personas y la cortesía es una de ellas, la cual debe ser aplicadas en todos los aspectos de tu vida, y en el trabajo, la cortesía es uno de los valores, a tener en cuenta, porque se tiene que saber tratar a los clientes, es decir, cuidar la actitud de ser cortés, es importante, para la empresa.
- ✓ **Seguridad:** Cuidar los detalles, para que los clientes no logren sufrir, ningún tipo de insatisfacción, además, de considerar la seguridad como algo de mucha importancia en las organizaciones y sobre todo para los clientes.
- ✓ **Credibilidad y fiabilidad:** La credibilidad y la fiabilidad, son acciones, donde la organización plantea para los clientes, cuanto más es el efecto de la credibilidad y fiabilidad hacia las personas, más seguro y más comodidad se sentirá.
- ✓ **Comprensión del cliente:** Tener la capacidad de conocer y captar las necesidades que requieren ser satisfechas por la organización, son importantes para establecer un servicio de calidad adecuado y correcto.
- ✓ **Responsabilidad:** Tener disposición para dar la ayuda necesaria a los clientes de las dudas como las necesidades que requieren de una forma responsable y eficaz, consignando servicios de calidad.

Según Shahin, experto en ventas, hay aspectos básicos para tener una excelente atención al cliente:

- ✓ **Ser honesto:** Es uno de las actividades, donde las personas que trabajan en la organización, sean honestos cuando traten con los clientes, dándole a conocer los datos correctos de los servicios o productos, no exagerar las diversas características de los productos y/o servicios, porque si no los clientes se van alejando de la organización.
- ✓ **Cumplir:** El saber cumplir con los clientes, con los servicios y productos que se ofrecen, es importante para las organizaciones, porque presentan la posibilidad de lograr a los tiempos establecidos con las entregas de sus productos o con las entregas de los servicios ofrecidos.
- ✓ **Ser transparente:** La idea es darle a conocer de forma clara y precisa las características o los procesos de los productos o servicios que se ofrecen, con el cual se quedará más satisfecho el cliente.
- ✓ **Ser predecible:** Se refiere a que las entregas que se realice a los clientes o consumidores, de los servicios o productos sean de calidad y en las formas como se han llevado a cabo siempre, la idea es cumplir con lo ofrecido sin cometer las faltas o fallas respectivas.
- ✓ **Honrar tu palabra:** Hacer cumplir con las garantías que se ofrece al clientes respecto a los servicios o productos que se ofrecen, es indispensable, porque las organizaciones ganan la fidelidad de los clientes y sobre todo la confianza de los mismos.

Las principales características de la calidad de los productos o servicios se determinan de las capacidades que tiene las organizaciones de establecer respuestas en relación a las diversas necesidades y expectativas de los clientes y que estas se sientas satisfechas.

Como es lógico en los Sistemas de Gestión de la Calidad, la realización de los productos o servicios no son características que se encuentran aisladas, es decir, los procesos que siguen desde el inicio o entrada hasta el final o salida de los productos o servicios, se han establecido diferentes cambios y un sin número de influencias en todas las actividades que se realizan.

Es por ello que en las diferentes transformaciones, como parte de los procesos que se realizan en forma general, se deben considerar también los subprocesos o la intervención de otras formas o partes, las cuales estarán relacionadas entre sí y van influyendo de modo decisivo en la calidad de los productos y servicios. Estos participantes, entre ellos proveedores, colaboradores, inversores, empleados, trabajadores, etc., son los partícipes del contexto real de los que se quiere impregnar la calidad de los productos y de los servicios, Por ello, se considera que hablar de calidad es mejorar los diseños de los productos y de los servicios, hablar de calidad es hablar de la consolidación de la participación de los trabajadores, porque aplicarán su diversas competencias.

Las principales características de la calidad, se reflejan en la “relación calidad y precio”, puesto que el factor económico, no solo se plantea en los precios, sino en los costos, en la rentabilidad, que son aspectos fundamentales de los elementos de la calidad de los productos y de los servicios, además asociando estos dos aspectos, es decir, los servicios conjuntamente con las prestaciones de los productos, como es el caso de los servicios postventa, los servicios con sus respectivas asistencia técnica o las atenciones a los clientes, son parte de las características de la calidad de los productos y servicios, que conjuntamente con el cumplimiento del aspecto legal, las informaciones a los clientes, o los usuarios o consumidores, los procesos de comunicación, entre otros, son factores que forman un bloque de características o atributos de la calidad, las cuales pueden repercutir y presentar importancia en las percepciones y satisfacciones en los clientes y en todo lugar.

De acuerdo a (Grande, 2014), menciona que los servicios poseen ciertas características como:

✓ **Intangibilidad:** (Grande, 2014), menciona que son “los servicios que no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo.

- ✓ **Inseparabilidad:** (Grande, 2014), lo define como “la creación de un servicio que puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros”.
- ✓ **Variabilidad:** Para (Grande, 2014), significa que “la calidad de los servicios dependen de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan”.
- ✓ **Carácter perecedero:** (Grande, 2014), lo define como “los servicios que no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior, por ejemplo, en un concierto no se pueden guardar lugares para el concierto de otra fecha, ya que estas plazas se perderían y el servicio no prestado se pierde”.
- ✓ **Ausencia de propiedad:** Donde los consumidores o clientes de un servicio, logran adquirir derechos, pero no por la propiedad del soporte de los servicios, donde el cliente paga por el servicio pero no por la propiedad.

2.2.1.5. Desafíos de la Calidad de Servicio

Los desafíos de la calidad de servicio, se fundamenta en lograr la reducción de forma continua, de los llamados brechas del cliente, es decir, son las diferencias que existen entre las expectativas que tiene el cliente, es decir, el servicio de calidad que se espera y sus percepciones, que se refiere a la calidad percibida, que son los procesos de prestación que se realizan. Plantear estas diferencias no es sencillo, y por lo que se obstaculiza la calidad de servicios, fundamentalmente, para establecer las respuestas a todas estas diferencias que se encuentran posibles brechas básicas, que si no se logren cerrar, constituyen en servicios de mala calidad:

- ✓ Las discrepancias que se pueden encontrar el clientes, respecto a las expectativas y las percepciones.
- ✓ Planteamiento de determinadas directivas de calidad que estén equivocadas, diferencias de las percepciones de los clientes y las especificaciones de calidad que plantean las prestaciones de los servicios.

- ✓ Deficiencias cuando se realizan los servicios, la existencia, de las diferencias que hay en las especificaciones de los servicios de calidad y de las prestaciones de los servicios, estas diferencias, se establecen cuando los trabajadores, no tienen la capacidad para realizar la prestación de los servicios y que estos no alcancen los niveles deseados.
- ✓ Diferencias de lo prometido con lo realizado, deficiencias que pueda darse, cuando la organización promete realizar los servicios, y en realidad lo que hace es discrepar la comunicación externa hacia los clientes y se establece una entrega diferente en el proceso de prestación.

2.2.1.6. La Calidad de Servicios en el Perú

Los servicios de calidad, que se prestan en el Perú, tienen una acción de preocupación, en los aspectos de gestión de los servicios del Estado, por varios factores, que buscan las mejoras de las capacidades institucionales en las diferentes dependencias del sector público, con el único propósito de que todos los ejes de accionar se encuentra fundamentalmente en el bienestar de la población, cuya mejora en la calidad de vida de las personas, deben ser promovidas y protegidas como obligaciones importantes del Estado peruano.

En ese contexto el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), por medio de la Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales, de acuerdo al Decreto Ley N° 25868 y D. L. N° 807, es el ente que está encargado de las aprobaciones de las Normas Técnicas, que son importantes para los diferentes sectores.

El premio nacional a la calidad, son una de las formas que sirven para diseñar y orientar a las empresas en todos sus procesos de la mejora continua que contribuye a mejorar las condiciones de la competitividad, establecido como una forma de implementar la excelencia en gestión, que busca establecer la implementación de la gestión de la calidad moderna y eficaz, este premio es entregado por el comité de gestión de la calidad a las empresas, y que desde el 2002, se entrega con mención de “premio nacional a la calidad” y “reconocimiento a la gestión de proyectos de mejora”; estos modelos consideran ciertos factores como el liderazgo y los

compromisos de la alta dirección, gestión orientada a la satisfacción del cliente, aprendizaje personal y organizacional, innovación permanente, responsabilidad social, orientación a resultados y a creación de valor públicos.

2.2.1.7. Teorías de la Calidad de Servicios

- **SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 – 1988)**

Los estudios respecto a los servicios de calidad, se inician con los estudios realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), donde se destacan los estudios de los servicios que presentan, determinadas características que hacen la diferencia de los productos como son: La intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

- ✓ **Intangibilidad.** – De acuerdo a (Parasuraman et al, 1985), lo define como “la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, medirlos, inventarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad”.
- ✓ **Heterogeneidad.** – Según (Parasuraman et al, 1985), lo definen como “aquellos contenidos de trabajo humano, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo, y que el comportamiento de un servicio casi personal es difícil de asegurar porque lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe”.
- ✓ **Inseparabilidad.** - (Parasuraman et al, 1985), menciona que la producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, y que corresponde a la interacción del cliente y el personal de la empresa realizar los contactos, aquí depende, de que tanto control, tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto está implicado el cliente en el servicio”.

En función de lo anterior (Parasuraman et al, 1985). suponen que:

- ✓ A los clientes le son más difícil de realizar la evaluación de la calidad de los servicios, que la calidad de los productos.
- ✓ La percepción de los servicios de calidad, son los resultados de las comparaciones de los clientes con los desempeños actuales de los servicios.

- ✓ La evaluación del servicio, no se realizan en la entrega del servicio, sino se evalúan también en los procesos de realización de los servicios.

(Parasuraman et al, 1985), desarrollaron un modelo de calidad en el servicio, que se entiende como un constructo multidimensional y que finalmente llegan a concluir que las percepciones de calidad de los clientes, son influenciadas por un conjunto de diferencias (Gaps), las cuales ocurren en el lado del oferente y plantean las necesidades de examinar el entorno de la relación de la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes.

- **SERVPERF de Cronin & Taylos (1992)**

Cronin & Taylor desarrollaron un modelo alternativo de calidad de servicio, basados en el desempeño y seguidamente, establecer la examinación de la sistematización de la calidad del servicio, de la satisfacción del consumidor y las intenciones de compras, estos aspectos, buscan proveer a los responsables de las organizaciones y los investigadores, tengan información importante respecto a:

- ✓ A las sistematizaciones de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.
- ✓ Los impactos de la calidad de los servicios y satisfacción de los consumidores respecto a las intenciones de compra.

Cronin & Taylor, realizaron investigaciones, en función a los cuatro cuestionamientos básicos que son parte de los diferentes pasos de las investigaciones que realizaron en la sección de métodos: El primer cuestionamiento involucra directamente la medición del constructo de Calidad del Servicio. Específicamente, la capacidad de una escala de medición más concisa exclusivamente del desempeño sugerida en la revisión de la literatura (SERVPERF, ecuación 3) es comparada con las otras tres alternativas: SERVQUAL (ecuación 1); SERVQUAL ponderado (ecuación 2) y SERVPERF ponderado (ecuación 4).

- ✓ Calidad del Servicio = (Desempeño - Expectativas). (1)
- ✓ Calidad del Servicio = Importancia* (Desempeño - Expectativas). (2)
- ✓ Calidad del Servicio = (Desempeño) (3)

✓ $\text{Calidad del Servicio} = \text{Importancia} * (\text{Desempeño}) \dots\dots\dots (4)$

La conclusión principal a la que concurren (Cronin y Taylor, 1992), es que las conceptualizaciones y mediciones actuales de la Calidad de Servicio están “basadas en un paradigma defectuoso, sugieren que la calidad de servicio debería medirse por medio de actitudes, donde, la escala de medición desarrollada (SERVPERF) es más eficiente en comparación con la escala SERVQUAL porque reduce hasta en un 50% el número de aspectos que deben ser medidos (de 44 a 22)”. El análisis del modelo estructural, soporta la teoría de la escala SERVPERF, y que al final sugiere que los puntos de los niveles de mediciones de la calidad de servicio deben ser diferentes de una empresa a otra.

- **EP y NQ de TEAS (1993)**

Teas, analizó el modelo de Parasuraman, donde se plantea que las Percepciones - Expectativas (P-E), son validaciones que son cuestionadas en base a la cantidad de problemas de definición y concepto que implican:

- ✓ La de considerar los conceptos de expectativas.
- ✓ La de plantear la teoría de los componentes de expectativas del marco (P-E).
- ✓ Validar la medición de las expectativas (E) y las expectativas revisadas (E*).

Además se desarrollan y prueban los modelos que son alternos, que sirven para medir la calidad del servicio, uno de los modelos se basa en el desempeño y el otro modelo se basa en la normalización de la calidad. Además Teas, plantea que existen problemas muy importantes en las conceptualizaciones y operativas, las cuales se asocian con el marco de medición (P-E) del SERVQUAL.

En resumen, lo que Teas plantea es examinar la validación del marco de P-E (percepciones menos expectativas), tal como lo especifica los conceptos de la calidad del servicio, aplicando los modelos alternos, en su trabajo realizado por Teas, se basa en las mediciones de la calidad de los servicio, donde se dan a conocer la carencia de las validaciones de forma discriminada, con referencia a los atributos, a los pronósticos de los desempeños.

- **Samart Powpaka (1994)**

El trabajo de Powpaka (1994) destaca que la calidad del servicio no se puede medir únicamente por el proceso en la entrega de los servicios, como ha sido medida y evaluada por los principales estudios. Además de proponer el análisis de la calidad del servicio, que incluye los modelos, los resultados de calidad, los cuales consideran factores importantes para la medición de la satisfacción del cliente, los comportamientos de las compras, entre otras.

Los estudios realizados por Powpaka, tiene objetivos fundamentales:

- ✓ Reconfirmar los estudios recientes, donde la calidad resulta importante y significativo de los análisis que se realizan los consumidores, con relación a la calidad del servicio.
- ✓ El otro objetivo es reconocer las categorías de las organizaciones que brindan servicios, donde los resultados de la calidad del servicio, es o no importante para determinar los análisis de los consumidores con relación a la calidad del servicio.

Powpaka traza un marco de atributos de calidad, el cual comprende:

- ✓ **Atributo de Búsqueda de Calidad.** (Powpaka, 1994), lo define como “las calidades de productos o servicios que pueden ser evaluadas con seguridad y eficiencia de manera anticipada, de tal forma que se compra usando el conocimiento, la inspección, un esfuerzo razonable, y un canal normal de información para la adquisición”.
- ✓ **Atributo de Experiencia de Calidad.** Según (Powpaka, 1994), define como “aquellas calidades de productos o servicios que pueden ser evaluadas con seguridad y eficiencia solamente después de que el producto o servicio ha sido comprado y/o usado por un pequeño espacio de tiempo”.
- ✓ **Atributo de Creencias de Calidad.** De acuerdo a (Powpaka, 1994), se refiere a “aquellas calidades de productos o servicios que no pueden ser evaluadas con seguridad y eficiencia, incluso aún después de que el producto o servicio ha sido

usado extensivamente, por la falta de experiencia técnica del consumidor, o por que el coste de adquirir suficiente información segura es prohibitivamente mayor que su valor esperado”.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

(Chiavenato, p. 236, 2002), define al desempeño como “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, es la acción o comportamiento observado a los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización, en efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. Para (Stoner, p. 510, 1994), el desempeño laboral como definición es “la forma de como los miembros de una organización realizan sus labores eficazmente, para poder lograr metas comunes, están sujetos a las normas o reglas básicas establecidas con anterioridad y que es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas”.

(Schneider, 1983), define al desempeño laboral como “el conjunto de competencias, que se establecen en función a la productividad, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo#.

(Robbins, Stephen & Coulter, 2013), definen al desempeño laboral como el:

Proceso que sirve para poder establecer que tan exitosa es una empresa u organización (o un trabajador o un determinado proceso), en el cumplimiento de sus actividades, funciones y objetivos laborales y que, para una organización, es importante medir el nivel de desempeño laboral del trabajador, lo que permite realizar una evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos de forma individual.

Robbins (1998) afirma además que el desempeño se:

Genera a partir de que los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades, de las cuales ellos puedan aplicar, cuando las habilidades y capacidades distintas ayudan a desempeñar varias tareas estas características

ayudan a que el trabajo también sea realizado por estímulos intelectuales, el empleado siente que es justo y ocasiona que exista la satisfacción con lo que se obtiene un mejor desempeño en la organización y tienden a sentirse satisfechos, donde además los empleados se preocupan por su ambiente laboral esto se refiere a las facilidades para realizar un buen trabajo, y prefieren sentirse bien en entornos seguros, limpios, cómodos los cuales no tengan demasiadas distracciones” (p. 345).

Para (Chiang et al, 2008), definen al desempeño laboral como “la capacidad, habilidad, necesidad y cualidad individual, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados”, además de considerar determinados criterios que sirven para realizar la medición del desempeño de los trabajadores, la calidad de trabajo, su cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, entre otros.

Robbins & Timothy (2013), define al desempeño laboral como:

La eficacia del trabajador que labora en la organización, es decir, en función a los resultados obtenidos por su labor, lo cual es importante para la organización, es la capacidad que tiene un trabajador para poder producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento, además, hace mención que el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral.

Según Dessler (2009) establece que el desempeño laboral es:

El proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa y

que la característica distintiva de la administración del desempeño es que mide de manera explícita la capacitación del empleado, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su desempeño y si el mismo contribuye al logro de las metas de la compañía. (p.336)

Según Newtron (2001), define al desempeño laboral como “el grado de ejecución que un empleado busca para el resultado de las metas de la empresa en un tiempo determinado y que está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden derivar del comportamiento de los trabajadores y la organización”. (p, 56)

2.2.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, en referencia a desempeño laboral, considera factores, que determinan la medición del desempeño laboral debido a su naturaleza conductual, es observable y medible de manera objetiva, dichos factores son:

- ✓ **Eficacia Laboral**, (CEPAL, 2006, p 14), lo define como “el nivel de acatamiento de los objetivos trazados y del cumplimiento de sus objetivos fundamentales en base a una medida la instrucción y en donde las organizaciones que promueven la eficacia de sus colaboradores, están propiciando a su vez un cambio importante, en quien es el responsable de los resultados de la empresa”.
- ✓ **Eficiencia Laboral**, (CEPAL, 2006, p 14), lo define como “el uso correcto de los recursos (medios de producción) disponibles, y que la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos, por ello, es una competencia o cualidad muy apreciada por las empresas debido a que en la práctica todo lo que estas hacen, tiene como intención obtener metas u objetivos, como recursos tecnológicos, humanos, físicos, financieros de conocimientos y en situaciones complejas y muy competitivas.

✓ **Calidad Laboral**, (CEPAL, 2006, p.14) lo define como “la competencia de la empresa que responde de manera rápida y directa a las necesidades de sus usuarios y que sus caracteres de calidad son la oportunidad, la accesibilidad, la continuidad y precisión, la cortesía y comodidad en la atención, y que esto genera para el trabajador un grado de importancia en la organización, porque se involucra en la toma de decisiones de los procesos, además ofrece autonomía en los trabajos, mejorando el ambiente laboral y que con los otros aspectos existe una énfasis de compensación.

✓ **Economía Laboral**, (CEPAL, 2006, p. 14), lo define como “la competencia de la empresa para crear y motivar apropiadamente los recursos económicos en pos de su gestión institucional, y que examina a la organización, el funcionamiento y los resultados de los mercados de trabajo; las decisiones de los agentes que participan o pueden participar en ellos, y la política económica relacionada con el empleo y la remuneración de los recursos laborales y que la nueva economía laboral emplea la perspectiva económica que supone que los recursos son escasos en relación con los deseos, los individuos eligen cuando comparan los costes y los beneficios y responden a incentivos y des incentivos.

2.2.2.3. Importancia del Desempeño Laboral

Las mejoras en el desempeño laboral de los trabajadores, son una de las principales priorizaciones en las grandes empresas, donde se tienen que hacer la identificación, la observación y el análisis de un conjunto de factores que pueden influir, en el aumento del rendimiento de sus actividades y por ello, era importante considerar las estrategias que puedan realizar mejor sus actividades en el interior de la empresa, teniendo como guía de acciones que buscan mejorar la productividad.

Realizar las evaluaciones de los desempeños de los trabajadores, son los componentes fundamentales para las organizaciones, implementado estrategias y eficacia, esto implica dar a conocer la misión, la visión, el proceso de la cultura organizacional y competencias laborales de los cargos, es posible, que los trabajadores, se resisten a los cambios de procesos, puesto que consideran que los trabajadores se logran resistir a estos procesos, porque los evaluadores son imparciales, y que inclusive puede costarle la permanencia en la empresa y para ello,

las organizaciones toman medidas y cambian la visión negativa de las evaluaciones del desempeño laboral, planteando salidas que garantiza todos los procesos reales y que aportan en las mejoras del rendimiento laboral.

Es importante señalar que en las organizaciones los responsables de las áreas de recursos humanos de las organizaciones, conocen la importancia de la gestión, con referencia al rendimiento de los trabajadores, y que en mucho de los casos dificultan sobre todo en los niveles internos, por la resistencia a los diversos procesos, por parte de evaluadores y evaluados, lo que ocasionan ambientes de tensión en las áreas laborales y de ello dependen su estadía en las organizaciones.

Para establecer un excelente desarrollo en las empresas es necesario que los trabajadores, tengan conocimiento de cuáles son sus funciones, sus procedimientos, las cuales deben realizar, donde las políticas y los objetivos de la organización, son factores importantes para establecer la motivación a los trabajadores, para lo cual se hace uso aplicando determinadas técnicas, con mayores responsabilidades, delegándole autoridad, recompensando los logros obtenidos y obtener un buen clima laboral.

El desempeño laboral, se evalúa en las empresas por lo siguiente:

- ✓ Establecer la optimización de la selección de los recursos humanos, permitiendo considerar diferentes criterios de selección de los recursos humanos en la empresa, puesto que da a conocer las fortalezas y las debilidades de los trabajadores de los diferentes puestos de trabajo.
- ✓ Detecta áreas de mejora, y para ello los procesos de comunicación y de obtención de información en las diferentes áreas de trabajo de la empresa, permite realizar las mejoras en las relaciones interpersonales.
- ✓ Realizar los cambios, donde la evaluación del desempeño de los trabajadores deben ser constantes, lo que permite realizar las mejoras del desarrollo de las diferentes actividades que se realizan en la organización, así como la mejora en la productividad y busca establecer la motivación en los trabajadores.
- ✓ Implantar un conjunto de estrategias, que logre el aumento en la motivación, aprovechando competencias que tienen las personas que laboran en las organizaciones, para que por medio de las evaluaciones, se puedan mejorar la

productividad de los trabajadores, cuando se detecta en que área se trabaja mejor y donde se desarrolla de forma profesional.

Dentro de lo que conocemos como Recursos Humanos o Gestión del Capital Humano, se hace uso de herramientas para desarrollar y corregir el desempeño en las diferentes áreas, las cuales los conocemos como evaluaciones del desempeño del personal y se origina en que las organizaciones se encuentran en compromisos constantes con los clientes y ser más eficaces y eficientes, aplicando estrategias de marketing, con el único propósito de mantener la competencia en el mercado.

2.2.2.4. *Objetivos del Desempeño Laboral*

Contar con un sistema de evaluación de desempeño favorece a la organización y al capital humano para mejorar y lograr mayor productividad y que el principal desafío del área de recursos humanos es lograr el mejoramiento permanente de las organizaciones, haciéndolas más eficientes y más eficaces. Y esto se logra gracias al desempeño y mejoramiento de todo su capital humano. Una forma de lograrlo es por medio de la evaluación de desempeño. Los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización tienen la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal dentro de la empresa.

La evaluación del desempeño en la organización tiene varias finalidades adicionales; siendo las más importantes:

- ✓ Realizar la medición de los recursos humanos en el cumplimiento de sus tareas.
- ✓ Plantear criterios y estándares que midan la productividad de los empleados.
- ✓ Implementar políticas salariales y de compensaciones en función del desempeño.
- ✓ Plantear las necesidades y actividades de capacitación y desarrollo.
- ✓ Evaluar la productividad y la competitividad de la organización.
- ✓ Implantar las políticas de promoción, de ascensos y rotaciones del personal.
- ✓ Mejora de las relaciones interpersonales en el trabajo y mejorar el clima organizacional.
- ✓ Validación de todos los procesos de selección y asignación de recursos humanos.
- ✓ Mejora en la relación y comunicación entre jefe-subordinado.

Dentro de los principios básicos que determina la evaluación del desempeño, se fundamenta en lo siguiente:

- ✓ La evaluación de desempeño debe estar sujeta al desarrollo de los trabajadores en la organización.
- ✓ Los estándares de la evaluación del desempeño, se fundamentan en las informaciones relevantes de los diferentes puestos de trabajo.
- ✓ Definen de forma clara todos los objetivos de los sistemas de evaluación del desempeño.
- ✓ El papel del supervisor-evaluador debe ser considerado, como base para realizar las mejoras.

Para Robbins y Timothy (2013, p. 555), mencionan que el principal objetivo que tiene el desempeño laboral es “identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo, por ello, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible. Por ultimo brindan retroalimentación a los trabajadores sobre la estructura en que la empresa distingue su desempeño, esto con frecuencia sirve como base para la entrega de beneficios”.

2.2.2.5. Técnicas para evaluar el Desempeño Laboral

Existen varias técnicas para obtener información sobre las actividades de administración de los recursos humanos y para los psicólogos organizacionales. Cada uno de estos elementos proporciona información parcial:

- ✓ **Entrevistas:** (Pulido, 2003), menciona que los comentarios que derivan de las entrevistas “ayudan al comité de evaluación a identificar áreas que se pueden mejorar y que las críticas hechas por el personal pueden poner de relieve las acciones que el departamento deberá emprender a fin de satisfacer tanto las necesidades de los empleados como de la organización”. La entrevista de salida constituye otra fuente de información. Se llevan a cabo con los empleados que abandonan la organización. Los comentarios del empleado se registran en el

momento en que se produce la separación y el comité de evaluación estudia posteriormente el documento, para determinar (si las hubo) las causas de insatisfacción, así como otros problemas.

- ✓ **Encuestas de Opinión:** (Chatman, 1999), lo define como sondeos de actitud y que mediante cuestionarios cuidadosamente preparados se puede obtener una descripción más precisa del estado real de determinados aspectos de la organización asimismo, es probable que los cuestionarios conduzcan a respuestas más honestas y confiables, son de especial importancia las tendencias que se revelan en el curso de varias encuestas
- ✓ **Análisis de los Registros de Recursos Humanos:** (Brow, 1990), menciona que se llevan a cabo para asegurarse de estar cumpliendo las políticas de la compañía y ciertos aspectos legales.
- ✓ **Experimentación de Técnicas de Personal:** (asmat, 2003), menciona que la comparación entre un grupo experimental y uno de control en condiciones realistas. El experimento puede arrojar resultados que no sean totalmente claros o confiables, debido a cambios en el entorno laboral o simplemente por el contacto diario y el intercambio de información que puede ocurrir entre los grupos
- ✓ **Información Externa:** (Alquilar, 2005), lo define como las comparaciones con otras organizaciones y con el entorno proporcionan perspectivas para evaluar las políticas de la compañía. Ciertos datos externos se pueden obtener con relativa facilidad, en tanto otros requieren considerables esfuerzos y los datos más difíciles de obtener se refieren a información especializada sobre la competencia.

2.2.2.6. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño laboral y son las siguientes:

- ✓ **Satisfacción del trabajo:** Con respecto a la satisfacción del trabajo (Davis y Newstrom, 1991), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. (p.203). La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.
- ✓ **Autoestima:** Son otros de los elementos que se tienen que tratar, motivados por un sistema de necesidades de las personas, manifestando las necesidades por lograr una nueva situación en la organización, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo, es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.
- ✓ **Capacitación del trabajador:** Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, (Drovet, 1992, p.4), lo define como “un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. Según Nash, (1989), mencionan que “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos y su objetivo es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” (p.229).

2.2.2.7. Modelos del Desempeño Laboral

De acuerdo a Alfonso Sanz Castejón (2002), es posible reconocer y resumir –entre otros– los siguientes modelos teóricos:

✓ **El Modelo de desempeño de Campbell**

Para Campbell, el desempeño de un individuo es considerado como “la acción, y no como los resultados de esa acción y consecuentemente, en sus trabajos propone un análisis de la acción y sus elementos determinantes, abandonando el foco en los resultados”. Considera elementos centrales de la conducta, estos son:

- **El conocimiento declarativo**, que es fundamentalmente establecer los conocimientos de los hechos y las cosas, los cuales comprenden los requerimientos de las funciones asignadas.
- **El conocimiento de los procedimientos y las destrezas**, que son las combinaciones de los conocimientos declarativos y del conocimiento de cómo debe hacerse algo.
- **La motivación**, Campbell especificó tres decisiones que se diferencien: la elección de hacer un esfuerzo, la decisión en base a los niveles de esfuerzo y la decisión que tiene que ver con la persistencia de esfuerzo.

✓ **El modelo de motivación - Cognición de Earley y Shalley**

De acuerdo a Sanz Castejón (2002), este modelo consiste “en una extensión de modelo del establecimiento de metas en la que se concede una gran importancia a los aspectos puramente cognitivos que resultan de la internalización de metas, en el proceso que guía la conducta laboral”.

Earley y Shalley, explican que los procedimientos, influyen sobre el desempeño de las tareas, especificando la manera en la cual las metas se transforman en acciones, en un determinado comportamiento laboral.

El modo por el cual las metas se convierten en acciones son los planes de acción, parte de las tres premisas siguientes:

- Las personas están dirigidos por cumplimiento de metas y son utilizadas para las actividades cognitivas, afectivas y conductuales.
- Los procesos cognitivos y motivacionales, están dados en formas cíclicas y de forma dependientes.
- Los individuos logran desempeñar tareas, en contextos sociales que tienen implicancias en su accionar.

✓ **El modelo de gestión por competencias**

Si bien este modelo no está contenido en el resumen propuesto por Sanz Castejón, es indudable que ha venido ganando importantes espacios en organizaciones de diversa índole. Este modelo, en términos muy sucintos, indica que para que una conducta laboral se realice en determinado estándar, debe cumplirse el componente siguiente:

- Saber hacer
- Poder hacer
- Querer hacer

Ello demanda no sólo la voluntad de hacer algo, sino que las condiciones para poder realizarlo, entre las que están el conocimiento y las habilidades para ponerlos en práctica. Las competencias son, en este enfoque, las palancas centrales del desempeño, y sobre ellas debe gestionarse de modo de disminuir las posibles brechas.

El foco de este modelo apunta a generar procesos de fortalecimiento de las competencias fundamentales para una organización, y con ello propender a la mejora continua del desempeño de las personas. Con todo, existen algunos autores que manifiestan reparos a introducir en el proceso de evaluación del desempeño las competencias, básicamente por tres consideraciones:

- ✓ Las competencias no son suficientes por sí solas para explicar el desempeño de una persona. Es decir, es posible encontrar desempeños deficientes en personas con escasas brechas de competencias detectadas, o desempeños sobresalientes en personas que presentan importantes brechas.
- ✓ El desempeño es un resultado, mientras que las competencias son uno de varios insumos. Por ello, no correspondería valorar el desempeño de una persona, evaluando uno de los componentes que lo predicen.
- ✓ Las mediciones de brechas de competencia requieren destrezas y manejo de herramientas específicas. Transformar a las jefaturas en evaluadores de competencias requiere, cuando menos, una inversión significativa.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Calidad de Servicios

(Parasumaran, Zeithmaml & Berry, 1991), lo define como “la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados por la empresa, es decir, la evaluación que se hace al cliente sobre el servicio como el resultado de comparar entre lo afectado y lo recibido”.

2.3.2. Desempeño Laboral

(CEPAL. 2006, p.4), lo define como “el grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios, pautas de acción o lograr resultados de acuerdo a los planes establecidos y se deduce al contexto de trabajo propio de la organización, en ese contexto practica influencia directa en el comportamiento de sus miembros”.

2.4. Definición de términos

- **Calidad de servicio:** (Parasumaran, Zeithmaml & Berry, 1991), lo define como “la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados por la empresa, es decir, la evaluación que se hace al cliente sobre el servicio como el resultado de comparar entre lo afectado y lo recibido”.
- **Servicio:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.
- **Elementos Tangibles:** (Parasuraman et al, 1998), lo define como “la

apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”.

- **Fiabilidad:** (Parasuraman et al, 1998), lo define como “la habilidad para poder realizar y ejecutar adecuadamente el servicio prometido de forma precisa”.
- **Capacidad de Respuesta:** (Parasuraman et al, 1988), lo define como “la disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido y tener buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionales un servicio expedito”
- **Seguridad:** (Parasuraman et al, 1988), lo define como “el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza, es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”
- **Empatía:** (Parasuraman et al, 1988), lo define como “la atención y el cuidado de forma individualizada que la organización proporciona a los clientes, en concordancia a los intereses de los mismos”.
- **Responsabilidad:** Tener predisposición para ayudarlos rápidamente tanto con las dudas como con sus necesidades de una forma responsable y eficaz hará que consigamos un servicio de calidad.
- **Desempeño Laboral:** (Chiavenato, p. 236, 2002), lo define como “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, es la acción o comportamiento observado a los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización, en efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”..
- **Eficacia Laboral:** (CEPAL, 2006, p 14), lo define como “el nivel de acatamiento de los objetivos trazados y del cumplimiento de sus objetivos

fundamentales en base a una medida la instrucción y en donde las organizaciones que promueven la eficacia de sus colaboradores”.

- **Eficiencia Laboral:** (CEPAL, 2006, p 14), lo define como “el uso correcto de los recursos (medios de producción) disponibles, y que la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos”.
- **Calidad Laboral:** (CEPAL, 2006, p 14), lo define como “la competencia de la empresa que responde de manera rápida y directa a las necesidades de sus usuarios y que sus caracteres de calidad son la oportunidad, la accesibilidad, la continuidad y precisión, la cortesía y comodidad en la atención, y que esto genera para el trabajador un grado de importancia en la organización”.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La Calidad de Servicios se relaciona de forma directa y significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Los elementos tangibles se relacionan de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.
- La fiabilidad se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.
- La capacidad de respuestas se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

- La seguridad se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.
- La empatía se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

2.6. Variables

- **Variable 1**

- Calidad de Servicio**

- ✓ Elementos Tangibles
 - ✓ Fiabilidad
 - ✓ Capacidad de respuestas
 - ✓ Seguridad
 - ✓ Empatía

- **Variable 2**

- Desempeño Laboral**

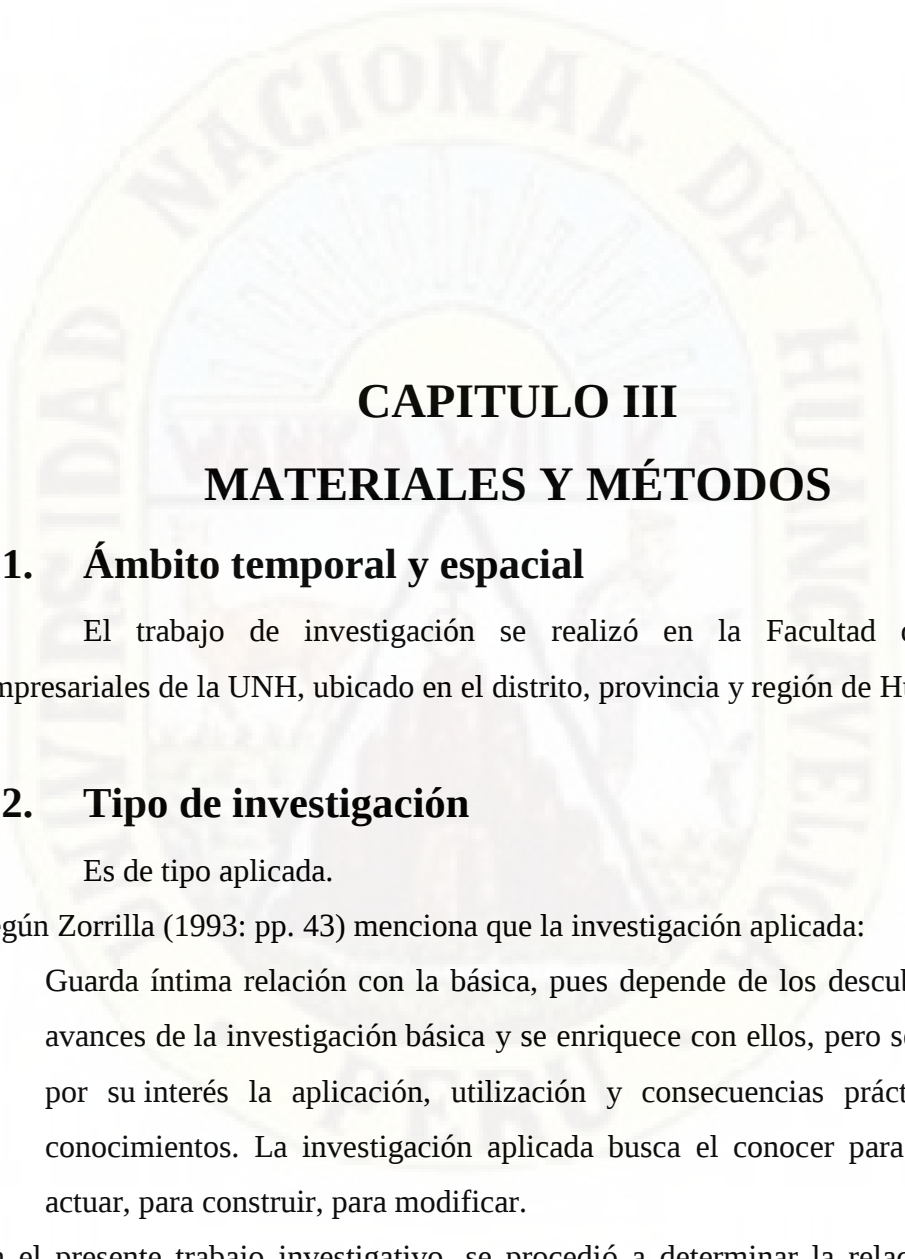
- ✓ Eficacia Laboral
 - ✓ Eficiencia Laboral
 - ✓ Calidad Laboral
 - ✓ Economía Laboral

2.7. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	Es la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre lo que efectivamente le fueron prestados por la empresa, es decir, la evaluación que se hace al cliente sobre el servicio como el resultado de comparar entre lo afectado y lo recibido. Autor: (Parasumaran, Zeithaml & Berry, 1991)	Un servicio de buena calidad implica calidad más útil y económica; s un servicio que tiene la característica de satisfacer necesidades o requerimiento del consumidor o de la sociedad. Autor: Parasunaman, et.al. (1988)	Elementos Tangibles	✓ Equipos y tecnologías modernas ✓ Instalaciones Atractivas y limpias ✓ materiales
			Fiabilidad	✓ Cumplimiento de promesas ✓ Concluir en el plazo prometido ✓ Realizar el servicio a la primera ✓ Solución a los problemas
			Capacidad de Respuesta	✓ Comunicación oportuna ✓ Servicio inmediato ✓ Ayuda a los clientes ✓ Respuestas a las consultas
			Seguridad	✓ Confianza con los clientes ✓ Seguridad con los clientes ✓ Amabilidad con los clientes
			Empatía	✓ Atención personalizada ✓ Horario conveniente ✓ Preocupación por los usuarios
Desempeño Laboral	Es el grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios/ estándares/ pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos. Autor: (CEPAL. 2006, p.4)	Es la determinación de los diversos factores que permiten articular y establecer actividades en conjunto para poder determinar el grado de desempeño que tienen los trabajadores en las diferentes organizaciones. Autor: (CEPAL. 2006, p.4)	Eficacia Laboral	✓ Logro de objetivos ✓ Actitudes ✓ Efectividad
			Eficiencia Laboral	✓ Productividad ✓ Competencia ✓ Liderazgo
			Calidad Laboral	✓ Responsabilidad ✓ Atención ✓ Satisfacción
			Economía Laboral	✓ Distribución ✓ Recursos ✓ Presupuesto

Nota. Elaboración propia.



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ámbito temporal y espacial

El trabajo de investigación se realizó en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, ubicado en el distrito, provincia y región de Huancavelica.

3.2. Tipo de investigación

Es de tipo aplicada.

Según Zorrilla (1993: pp. 43) menciona que la investigación aplicada:

Guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

En el presente trabajo investigativo, se procedió a determinar la relación entre la variable Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral.

3.3. Nivel de investigación

En la investigación se aplicó el nivel de investigación correlacional, que

buscará describir la relación entre la Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral.

Hernández et al (2004: pág. 46-47), define a las investigaciones correlacionales como los “estudios descriptivos, pues describen eventos y cuyo propósito es medir el grado de relación que existe entre dos o más variables”.

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1. Población

Tamayo & Tamayo (2012), define a la población como “la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica”.

Para nuestro trabajo de investigación consideramos al total de los docentes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, que realizan labor administrativa, que son en total 36 personas que realizan labores administrativas.

3.4.2. Muestra

Tamayo & Tamayo (2012 p. 38), define a la muestra como “la que puede determinar la problemática, ya que es capaz de generar datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso y que es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

Por tanto, se tomó como muestra a los 36 trabajadores administrativos entre personal docente y administrativo que realizan actividades administrativas de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH.

3.4.3. Muestreo

El muestreo que se tuvo en consideración es la No Probabilístico, porque consideraremos a las 36 personas entre docentes y administrativos que realizan labor administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

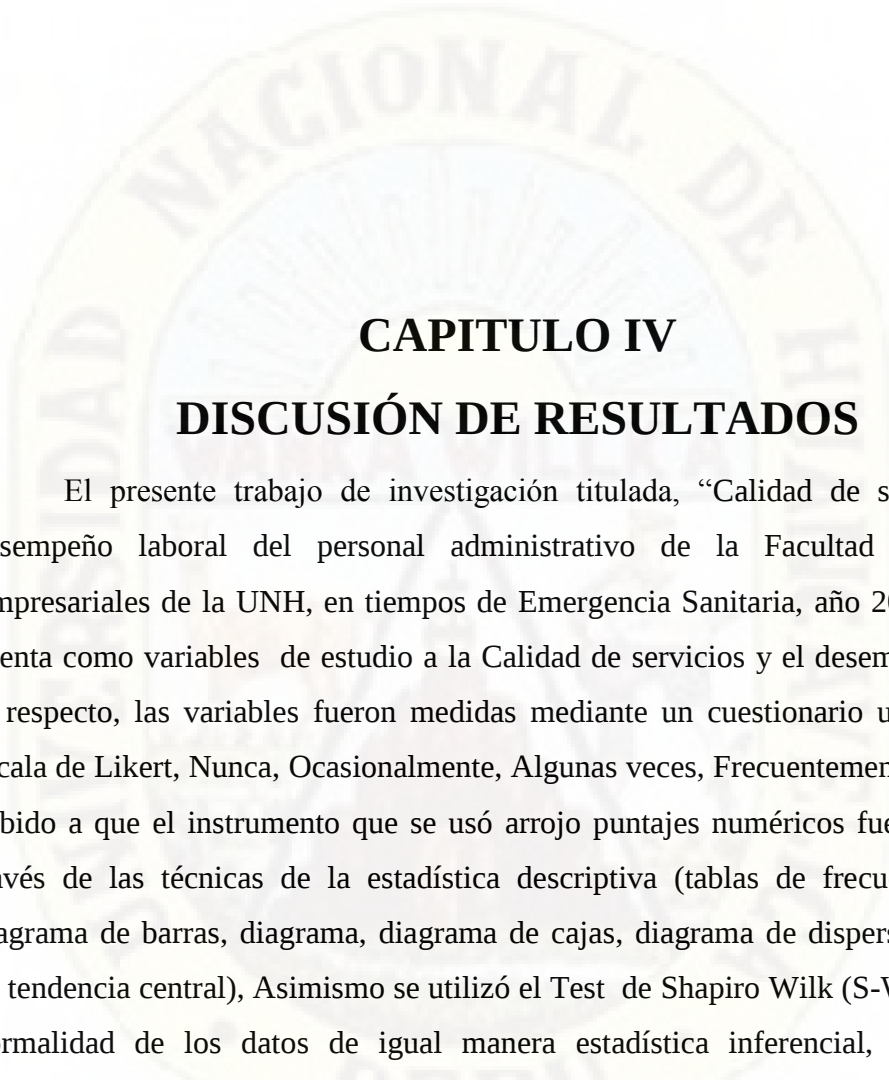
En nuestro trabajo de investigación se aplicó las técnicas e instrumentos en el marco metodológico de la investigación propuesta, tales como encuestas, cuestionarios, observaciones al personal administrativo y entrevistas informales.

Análisis bibliográfico y documental de libros, ensayos y artículos u otros documentos, como fuentes de información, que nos permitirá tener más conocimientos respecto a las variables materia de estudio.

3.6. Técnicas y procesamiento de análisis de datos

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 26.0, realizando lo siguiente:

- ✓ Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas.
- ✓ Construcción de tablas para cada percepción según grupos referentes.
- ✓ Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- ✓ Elaboración de gráficos por cada variable de estudio para la presentación de resultados.
- ✓ Análisis inferencial mediante la estadística de correlación de variables “r” de Pearson y/o el de rho de Spearman a fin de determinar la relación de variables.
- ✓ Se aplicará el paquete estadístico SPSS Ver. 26.



CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación titulada, “Calidad de servicios y el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020”, tuvo en cuenta como variables de estudio a la Calidad de servicios y el desempeño laboral, al respecto, las variables fueron medidas mediante un cuestionario utilizando una escala de Likert, Nunca, Ocasionalmente, Algunas veces, Frecuentemente y Siempre; debido a que el instrumento que se usó arrojó puntajes numéricos fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia simple, diagrama de barras, diagrama, diagrama de cajas, diagrama de dispersión, medidas de tendencia central), Asimismo se utilizó el Test de Shapiro Wilk (S-W) para ver la normalidad de los datos de igual manera estadística inferencial, mediante la estadística paramétrica de correlación de r de Pearson para la verificación de las hipótesis de investigación por la naturaleza del alcance de la investigación y los objetivos planteados. Finalmente es importante precisar que, para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó con la herramienta de apoyo el programa IBM SPSS Versión 26. Con lo cual se contrastó la veracidad de los resultados, además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

4.1. Análisis de información

4.1.1. Resultados a nivel descriptivo

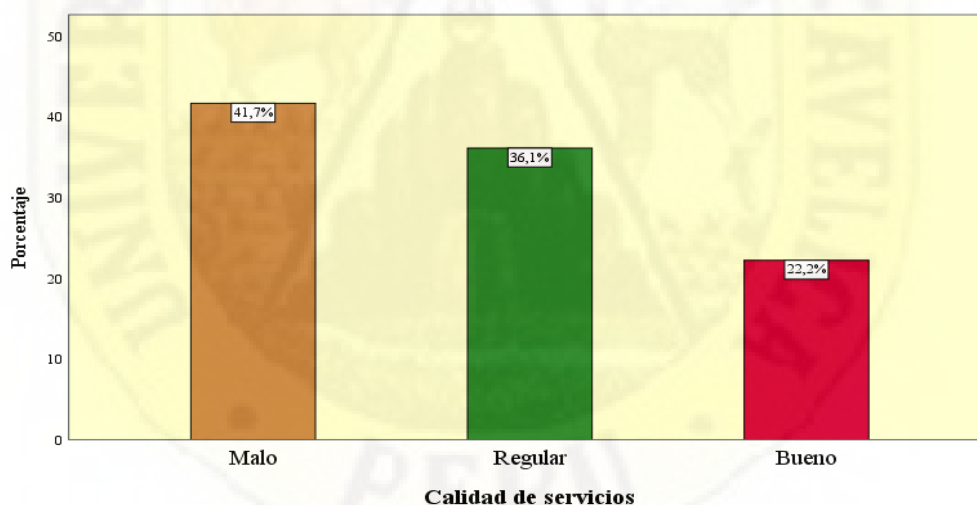
4.1.1.1. Resultados de la variable calidad de servicios

Tabla 2. Resultados de la variable calidad de servicios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	41,7
Regular	13	36,1
Bueno	8	22,2
Total	36	100,0

Nota. Encuesta aplicada.

Figura 1. Diagrama de los resultados de la variable calidad de servicios



Nota. Tabla 2

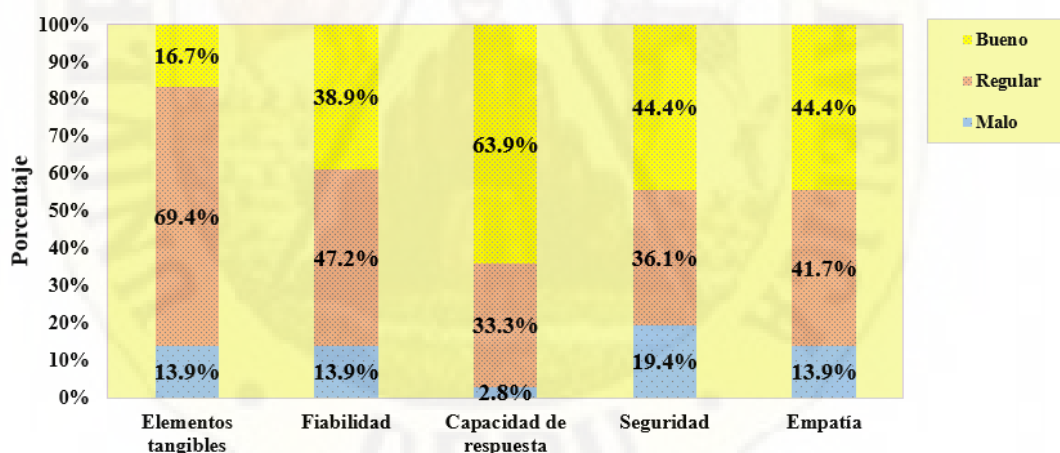
De la Tabla 2 y Figura 1 se aprecia los resultados sobre las actitudes de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020, de acuerdo a la variable calidad de servicios del total de encuestados el 41,7% (15) consideran que es malo, el 36,1% (13) consideran que es regular y el 22,2% (8) consideran que es bueno.

Tabla 3. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicios

Dimensiones de la Calidad de servicios	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	5	13,9	25	69,4	6	16,7	36	100
Fiabilidad	5	13,9	17	47,2	14	38,9	36	100
Capacidad de respuesta	1	2,8	12	33,3	23	63,9	36	100
Seguridad	7	19,4	13	36,1	16	44,4	36	100
Empatía	5	13,9	15	41,7	16	44,4	36	100

Nota. Encuesta aplicada

Figura 2. Diagrama de los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicios.



Nota. Tabla 3

De la Tabla 3 y Figura 2 se parecía las actitudes de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020, sobre las 5 dimensiones de la calidad de servicios que se describe en lo siguiente: Para los elementos tangibles el total de encuestados el 69,4% (25) considera que es regular, el 16,7% (6) consideran que es bueno y el 13,9% (5) consideran que es malo. Para la fiabilidad del total de

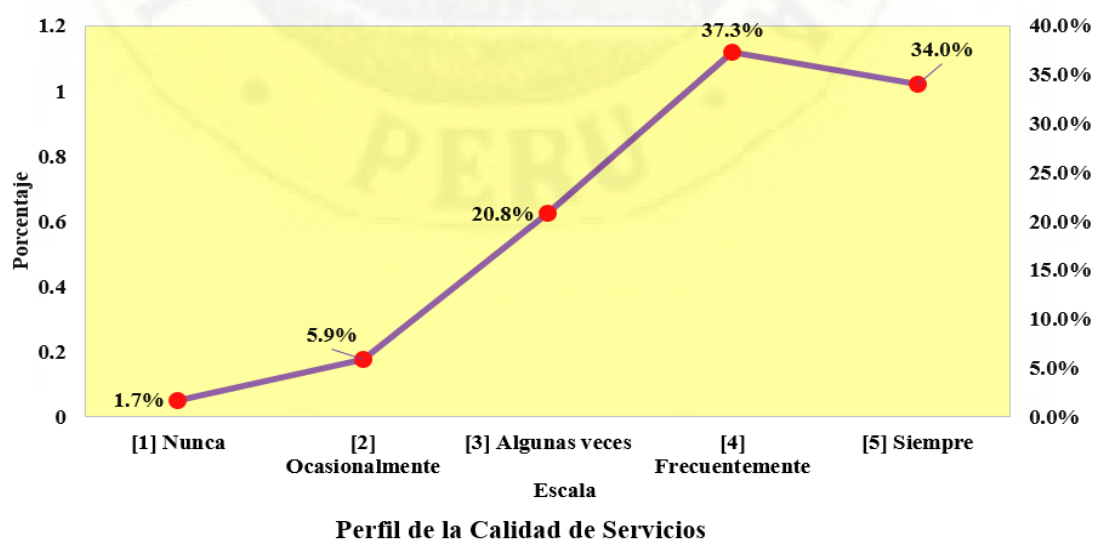
encuestados el 47,2% (17) consideran que es regular, el 38,9% (14) consideran bueno y el 13,9% (5) consideran que es malo. Para la capacidad de respuesta del total de encuestados el 63,9% (23) consideran que es bueno, el 33,3% (12) consideran que es regular y el 2,8% (1) consideran que es regular. Para la seguridad del total de encuestados el 44,4% (16) consideran que es bueno, el 36,1% (13) consideran que es regular y el 19,4% (7) consideran que es malo y finalmente para la dimensión empatía del total de encuestados el 44,4% (16) considera que es bueno, el 41,7% (15) considera que es regular y el 13,9% (5) consideran que es malo.

Tabla 4. Resultados del perfil de la variable calidad de servicios

Categorías	Frecuencias	Porcentaje
[1] Nunca	10	1,7
[2] Ocasionalmente	34	5,9
[3] Algunas veces	120	20,8
[4] Frecuentemente	215	37,3
[5] Siempre	197	34,0
Total	576	100,0

Nota. Encuesta aplicada

Figura 3. Diagrama del perfil de la variable calidad de servicios.



Nota. Tabla 4

De la Tabla 4 y Figura 3, se aprecian los resultados del perfil de actitudes de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020; respecto a la variable calidad de servicios del total de encuestados, el 1,7% nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento presentado, el 5,9% declaran ocasionalmente estar de acuerdo con los ítems del instrumento presentado, el 20,8% declaran estar algunas veces de acuerdo con los ítems del instrumento presentado, el 37,3% frecuentemente están de acuerdo con los ítems del instrumento presentado y finalmente el 34,0% están siempre de acuerdo con los ítems del instrumento presentado.

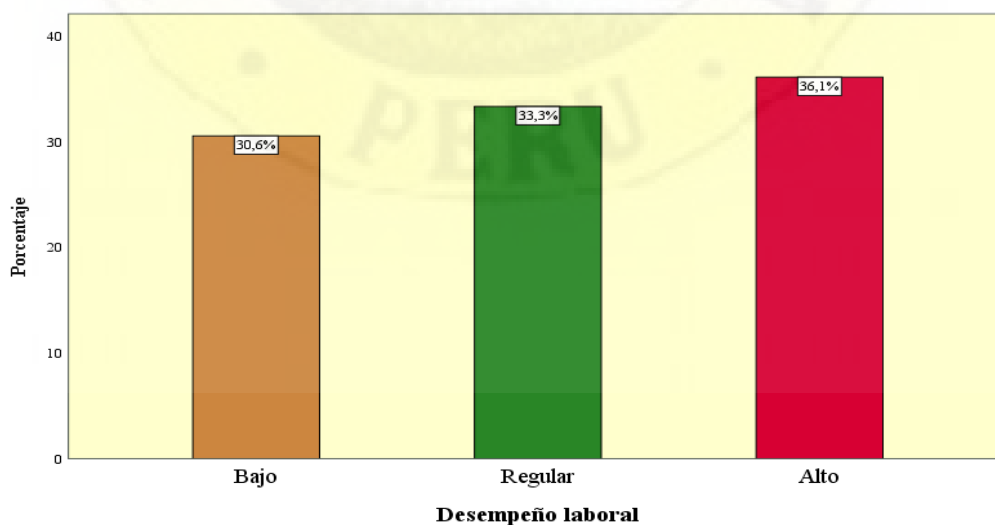
4.1.1.2. Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 5. Resultados de la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	12.9
Regular	81	61.4
Alto	34	25.8
Total	132	100,0

Nota. Encuesta aplicada

Figura 4. Diagrama los resultados de la variable desempeño laboral



Nota. Tabla 5

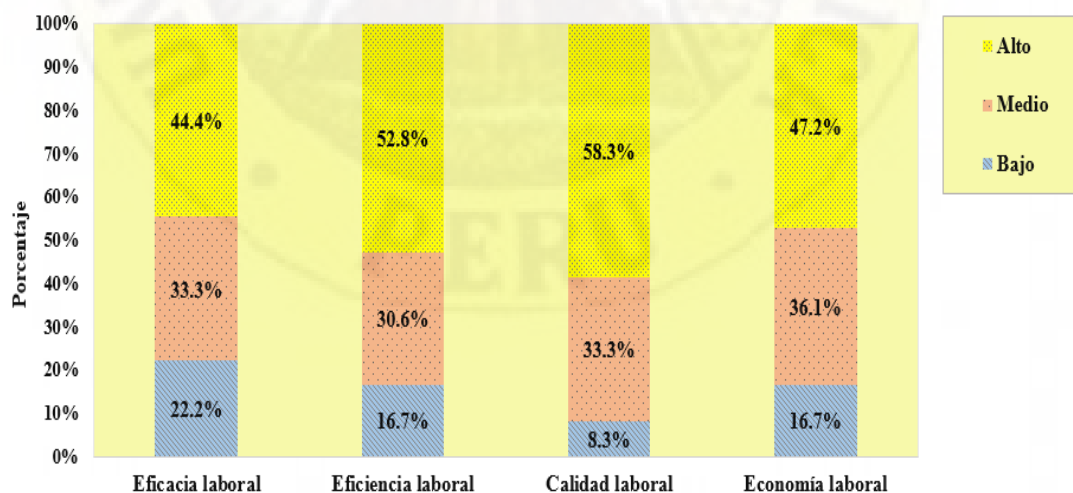
De la Tabla 5 y Figura 4 se aprecia los resultados de actitudes realizadas a los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020, del total de encuestados en la institución superior el 36,1% (13) mencionan que el desempeño laboral es alto, el 33,3% (12) mencionan que es regular y el 30,6% (11) mencionan que es bajo.

Tabla 6. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones del Desempeño laboral	Bajo		Regular		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficacia laboral	8	22,2	12	33,3	16	44,4	36	100
Eficiencia laboral	6	16,7	11	30,6	19	52,8	36	100
Calidad laboral	3	8,3	12	33,3	21	58,3	36	100
Economía laboral	6	16,7	13	36,1	17	47,2	36	100

Nota. Encuesta aplicada

Figura 5. Diagrama de los resultados de las dimensiones de la variable desempeño laboral



Nota. Tabla 6

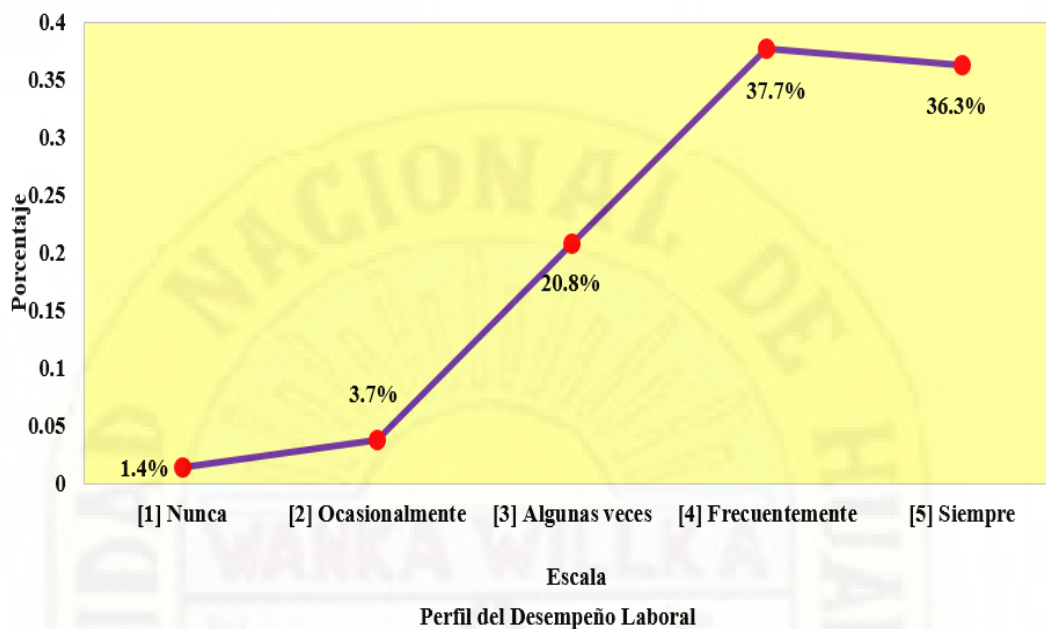
De la Tabla 6 y Figura 5 apreciamos los resultados sobre las dimensiones de la variable desempeño laboral en donde del total de encuestados se observa lo siguiente: Para la dimensión eficacia laboral del total de encuestados manifiestan que 44,4% (16) manifiestan que es alto, el 33,3% (12) manifiestan que es regular y el 22,2% (8) manifiestan que es bajo. Para la dimensión eficiencia laboral del total de encuestados manifiestan que el 52,8% (19) manifiestan que es alto, el 30,6% (11) manifiestan que es regular y el 16,7% (6) manifiestan que es bajo, para la dimensión calidad laboral del total de encuestados manifiestan que el 58,3% (21) manifiestan que es alto, el 33,3% (12) manifiestan que es regular y el 8,3% (3) manifiestan que es bajo y para la dimensión economía laboral del total de encuestados manifiestan que el 47,2% (17) manifiestan que es alto y el 36,1% (13) manifiestan que es regular y el 16,7% (6) manifiestan que es bajo.

Tabla 7. Resultados del perfil de la variable desempeño laboral

Categorías	Frecuencias	Porcentaje
[1] Nunca	6	1,4
[2] Ocasionalmente	16	3,7
[3] Algunas veces	90	20,8
[4] Frecuentemente	163	37,7
[5] Siempre	157	36,3
Total	432	100,0

Nota. Encuesta aplicada

Figura 6. Diagrama de los resultados del perfil de la variable desempeño laboral



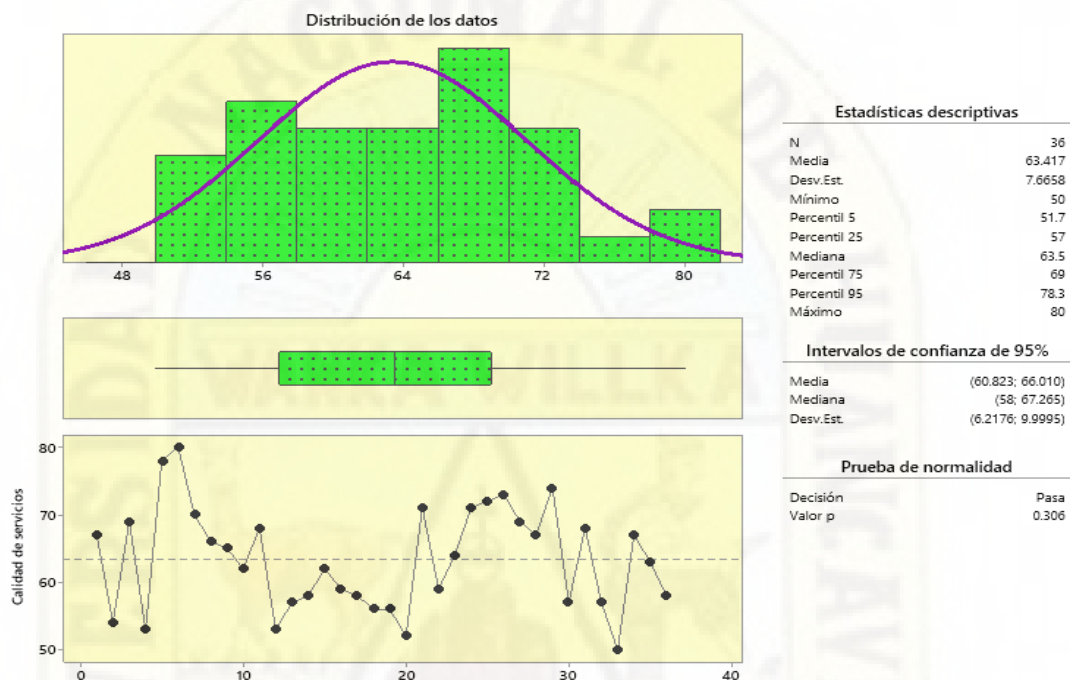
Nota. Tabla 7

De la Tabla 7 y Figura 6 se aprecia los resultados del perfil de actitudes realizados a los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020; sobre la variable desempeño laboral en donde del total de encuestados el 1,4% manifiestan que nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento presentado, el 3,7% manifiestan que estar ocasionalmente de acuerdo con los ítems del instrumento presentado, el 20,8% manifiestan estar algunas veces de acuerdo con los ítems del instrumento presentado, el 37,7% frecuentemente están de acuerdo con los ítems del instrumento presentado y finalmente el 36,3% están siempre están de acuerdo con los ítems del instrumento presentado.

4.1.2. Resultados a nivel inferencial

4.1.2.1. Prueba de bondad de ajuste para la variable calidad de servicios

Figura 7. Distribución muestral de las puntuaciones para la variable calidad de servicios



Nota. Software estadístico

Procedemos a realizar la prueba de bondad para determinar si la distribución de los datos muestrales se ajusta a una distribución teórica normal, para ello utilizamos la estadística Shapiro-Wilk.

De la Figura 7 apreciamos las estadísticas de las puntuaciones para la variable 01 calidad de servicios; Apreciamos que la media es 63,417 que se tipifica como media; la desviación estándar es 7,66 además por la forma del histograma tenemos el hecho que las puntuaciones tienden a tener una distribución normal. Para determinar la normalidad de las puntuaciones de forma analítica planteamos las hipótesis:

H₀:

La distribución de datos muestrales de la calidad de servicios tienen una distribución normal.

H1:

La distribución de datos muestrales de la calidad de servicios no sigue una distribución normal.

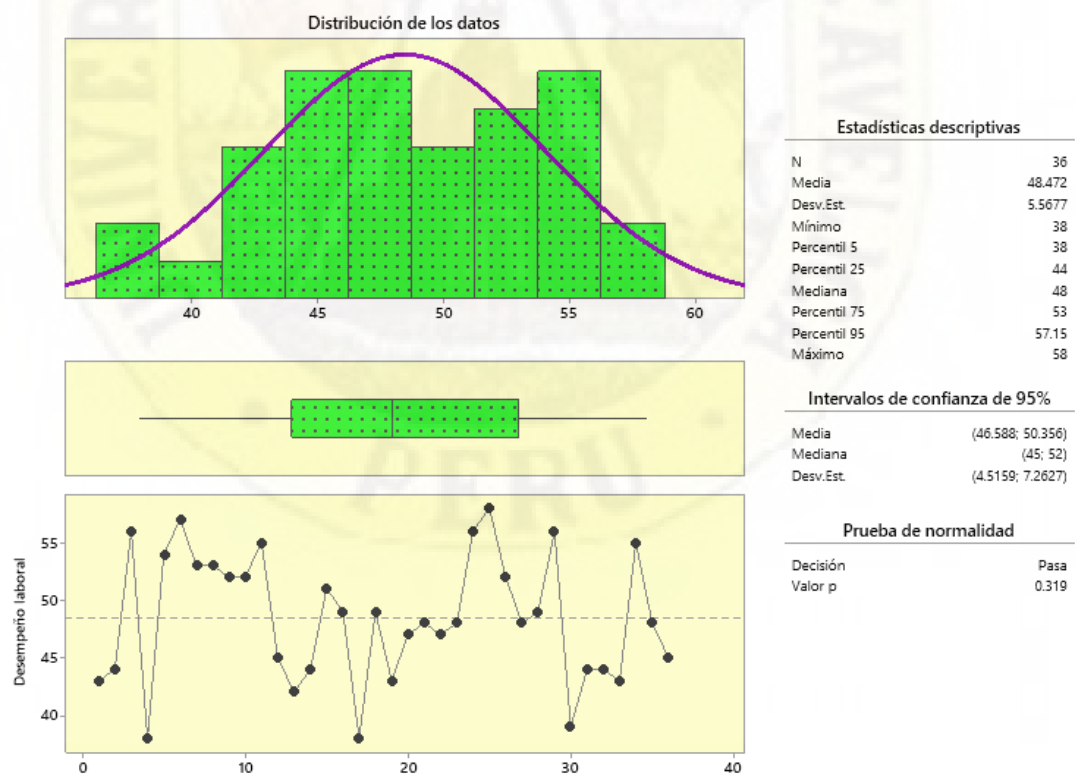
Para una muestra $n=36$ y nivel de significancia $\alpha=0,05$ determinamos la probabilidad de contraste con el software estadístico, cuyo valor es p es:

$$P > 0,005$$

Por lo tanto, procedemos aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1 . Concluimos en aceptar que la distribución muestral es normal.

4.1.2.2. Prueba de bondad de ajuste para la variable desempeño laboral

Figura 8. Distribución muestral de las puntuaciones de la variable desempeño laboral



Nota. Software estadístico

Nuevamente procedemos a realizar la prueba de bondad para determinar si la distribución de los datos muestrales se ajusta a una distribución teórica normal, para ello utilizamos la estadística Shapiro-Wilk.

De la Figura 8 se aprecia las estadísticas de las puntuaciones para la variable 02 desempeño laboral; apreciamos que el valor de la media es 48,472 que se tipifica como media; la desviación estándar es 5,5677 además por la forma del histograma tenemos el hecho que las puntuaciones tienden a tener una distribución normal. Para determinar la normalidad de las puntuaciones de forma analítica planteamos las hipótesis:

Ho:

La distribución de datos muestrales del desempeño laboral sigue una distribución normal.

H1:

La distribución de datos muestrales del desempeño laboral no sigue una distribución normal.

Para una muestra $n=36$ y nivel de significancia $\alpha=0,05$ determinamos la probabilidad de contraste con el software estadístico, cuyo valor es p es:

$$p > 0,005$$

Por lo tanto, procedemos aceptamos H_0 y rechazamos H_1 . Concluimos en aceptar que la distribución muestral es normal.

4.1.3. Estimación de la relación entre las variables

Considerando que las distribuciones muestrales siguen una distribución normal para hallar la correlación entre variables usamos la estadística de correlación de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y} \quad \text{además} - 1 \leq r \leq 1$$

Donde:

r : Coeficiente de la correlación de Pearson.

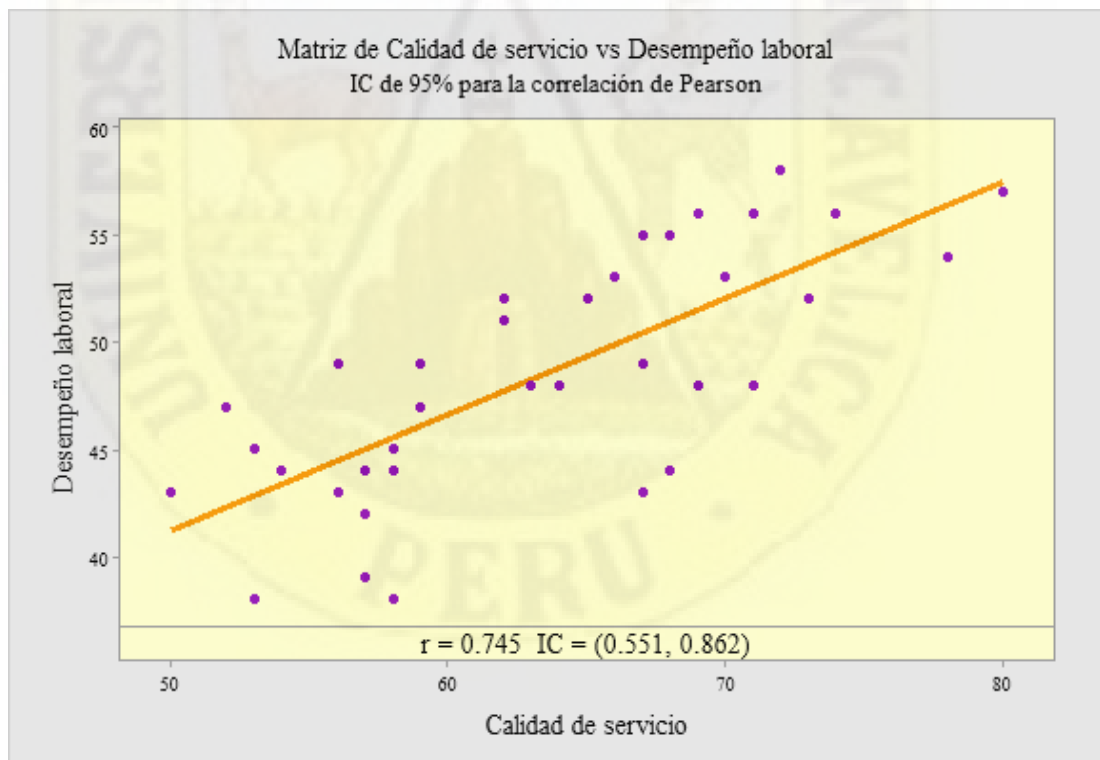
$\text{Cov}(x, y)$: La covarianza de las puntuaciones de ambas variables.

S_x : Las desviaciones estándar de las variables respectivas.

Así pues, luego de aplicar la formula sobre las puntuaciones de ambas variables:

$$r = \frac{31,7976}{\sqrt{58,764} \times \sqrt{30,999}} = 0,745 = 74,5\%$$

Figura 9. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio



Nota. Software estadístico.

4.1.4. Estimación del intervalo de confianza de la relación

4.1.4.1. Intervalo de confianza para la variable calidad de servicios

Los límites de los intervalos de confianza para la media al 95% de confianza, lo cual de acuerdo con Zamora (2002) lo obtenemos (límite inferior y superior) e interpretamos como:

$$LS(\mu) = \bar{x} \mp t_{(\alpha, n-1)} \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Al implementar la ecuación en el software estadístico el intervalo generado es:

$$(60,823 \leq \mu \leq 66,010) = 0,95$$

Estos valores obtenidos lo podemos interpretar como límites superior e inferior en los cuales se encuentra el valor verdadero de la media poblacional (μ) con un nivel de confianza del 95%.

4.1.4.2. Intervalo de confianza para la variable desempeño laboral

límites de los intervalos de confianza para la media al 95% de confianza, la deducción de dichos intervalos es:

$$LS(\mu) = \bar{x} \mp t_{(\alpha, n-1)} \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Al implementar la ecuación en el software estadístico el intervalo generado es:

$$(46,588 \leq \mu \leq 50,356) = 0,95$$

Estos valores obtenidos lo podemos interpretar como los límites superior e inferior en los cuales se encuentra el valor verdadero de la media poblacional (μ) del desempeño laboral (para realizar las correspondientes inferencias) con un nivel de confianza del 95%.

4.1.5. Relación categórica de las variables

Tabla 8. Resultados de la relación categórica para las variables calidad de servicios y el desempeño laboral

		Calidad de servicios						Total	
		Malo		Regular		Bueno			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Desempeño laboral	Bajo	9	25,0	2	5,6	-	-	11	30,6
	Regular	6	16,7	5	13,9	1	2,8	12	33,3
	Alto	-	-	6	16,7	7	19,4	13	36,1
	Total	15	41,7	13	36,1	8	22,2	36	100,0

Nota. Instrumento aplicado

De la Tabla 8 apreciamos la tabla de contingencia de las variables en estudio calidad de servicios y el desempeño laboral entonces del total de encuestados; el 25,0% (9) de casos tienen la percepción que la calidad de servicios es malo y el desempeño laboral es bajo; el 5,6% (2) de casos tienen la percepción que la calidad de servicios es regular y el desempeño laboral es bajo; el 16,7% (6) de casos tienen percepción que la calidad de servicios es malo y el desempeño laboral es regular; el 13,9% (5) de casos tienen la percepción que la calidad de servicios es regular y el desempeño laboral es regular, el 2,8% (1) de casos tienen la percepción que la calidad de servicios es bueno y el desempeño laboral es regular y el 16,7% (6) de casos tienen la percepción que la calidad de servicios es regular y el desempeño laboral es alto y el 19,4% (7) de casos tienen la percepción que la calidad de servicios es bueno y el desempeño laboral es alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

En la presente investigación comenzaremos con la contrastación de la hipótesis para lo cual comenzaremos con:

a) Sistema de hipótesis

- **Nula (H_0)**

La Calidad de Servicios no se relaciona de forma directa y significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

$$\rho = 0$$

Siendo:

ρ : Correlación poblacional.

- **Alternativa (H_1)**

La Calidad de Servicios se relaciona de forma directa y significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

$$\rho > 0$$

b) Nivel de significancia (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) Estadística de prueba

$$t = r \times \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \sim t(34)$$

d) Cálculo de la estadística

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (V_c) de la “t”:

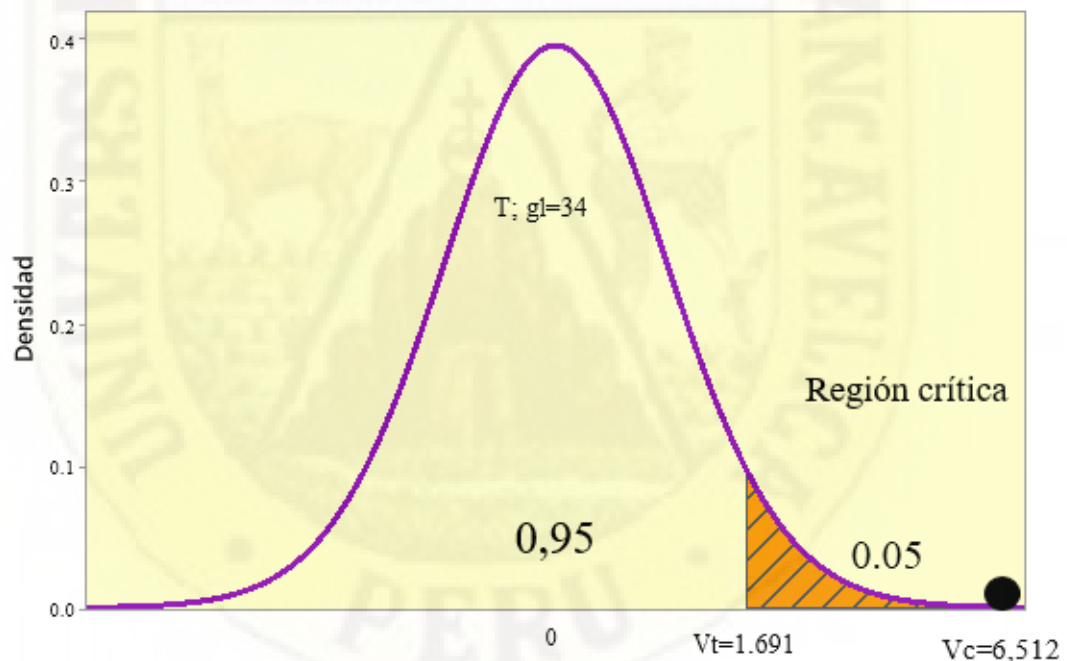
$$t = V_c = 0,745 \sqrt{\frac{36-2}{1-0,745^2}} = 6,512$$

e) Toma de decisión

El valor calculado lo tabulamos en la figura, de la cual podemos deducir que el valor calculado se ubica en la región crítica ($6,512 > 1,691$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

La Calidad de Servicios se relaciona de forma directa y significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

Figura 10. Diagrama de la distribución de probabilidad “t” de Student para la hipótesis general.



Nota. Software estadístico.

Además, se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t \geq 6,512) = \int_{6,512}^{+\infty} f(t) dt = 0 < 5\%$$

La bondad de ajuste del modelo es $R^2 = 0,745^2 = 55,50\%$

Que nos representa el porcentaje que la variable 01 calidad de servicios explica las variaciones del desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

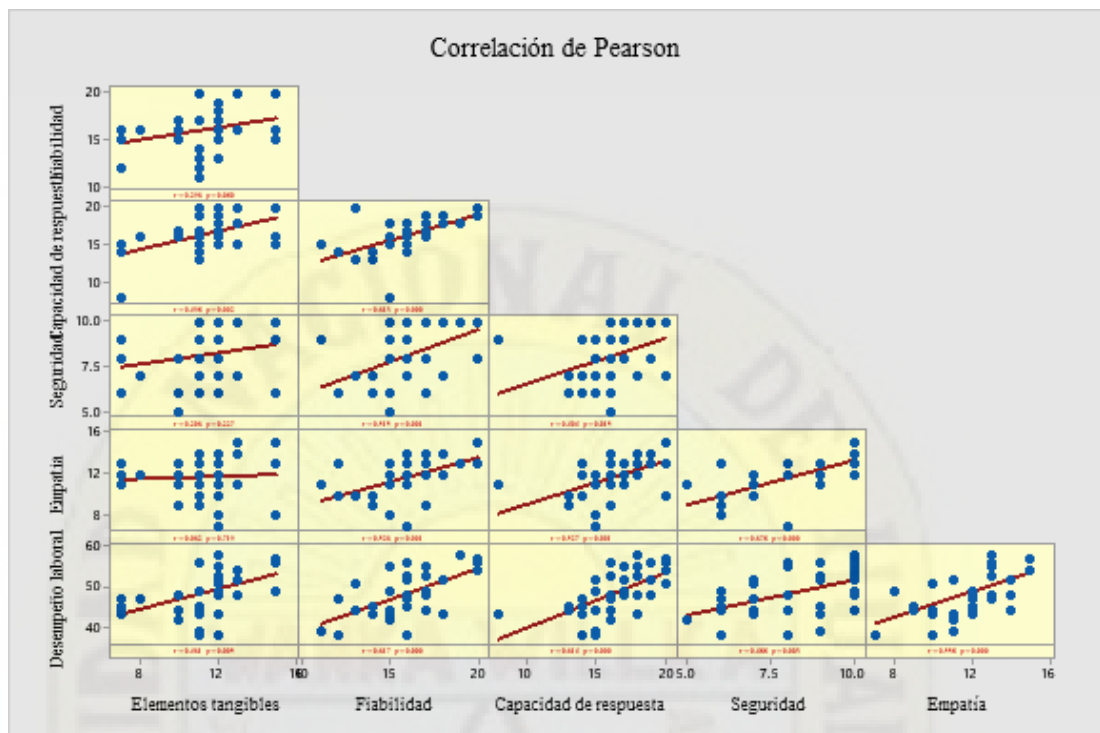
4.2.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

Tabla 9. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas

Variable Calidad de servicios	Estadísticas de la relación con el Desempeño laboral				
	r	$V_C = t$	$V_{t,cri}$	$V_C > V_{t,cri}$	Decisión
Elementos tangibles	0,461**	3,030	1,691	True	Rechazo Ho
Fiabilidad	0,617**	4,600	1,691	True	Rechazo Ho
Capacidad de respuesta	0,614**	4,400	1,691	True	Rechazo Ho
Seguridad	0,488**	3,300	1,691	True	Rechazo Ho
Empatía	0,558**	3,920	1,691	True	Rechazo Ho

Nota. Software estadístico.

Figura 11. Diagrama de dispersión para la relación entre las dimensiones



Nota. Software estadístico.

a) Verificación de la primera hipótesis específica

- **Hipótesis nula (H_0):**

Los elementos tangibles no se relacionan de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

- **Hipótesis alterna (H_1):**

Los elementos tangibles se relacionan de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

Discusión

De la Tabla 9 observamos que el valor calculado de la correlación es $r = 0,461^{**}$ con $p = 0,005$ ($p < 0,05$) la misma que tiene asociado un valor calculado de $t = 3,030$ y el valor crítico de 1,691 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación ($3,330 > 1,691$) por lo tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

b) Verificación de la segunda hipótesis específica

- **Hipótesis nula (Ho):**

La fiabilidad no se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

- **Hipótesis alterna (H1):**

La fiabilidad se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

Discusión

De la Tabla 9 observamos que el valor calculado de la correlación es $r = 0,617^{**}$ con $p = 0,005$ ($p < 0,05$) la misma que tiene asociado un valor calculado de $t = 4,600$ y el valor crítico de $1,691$ obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación ($4,600 > 1,691$) por lo tanto procedemos a aceptar la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza.

c) Verificación de la tercera hipótesis específica

- **Hipótesis nula (Ho):**

La capacidad de respuestas no se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

- **Hipótesis alterna (H1):**

La capacidad de respuestas se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

Discusión

De la Tabla 9 observamos que el valor calculado de la correlación es $r = 0,614^{**}$ con $p = 0,000$ ($p < 0,05$) la misma que tiene asociado un valor calculado de $t =$

4,400 y el valor crítico de 1,691 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación ($4,400 > 1,691$) por lo tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

d) Verificación de la cuarta hipótesis específica

- **Hipótesis nula (H_0):**

La seguridad no se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

- **Hipótesis alterna (H_1):**

La seguridad se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

Discusión

De la Tabla 9 observamos que el valor calculado de la correlación es $r = 0,488^{**}$ con $p = 0,003$ ($p < 0,05$) la misma que tiene asociado un valor calculado de $t = 3,300$ y el valor crítico de 1,691 (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación ($3,300 > 1,691$) por lo tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

e) Verificación de la quinta hipótesis específica

- **Hipótesis nula (H_0):**

La empatía no se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

- **Hipótesis alterna (H_1):**

La empatía se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

Discusión

De la Tabla 9 observamos que el valor calculado de la correlación es $r = 0,558^{**}$ con $p = 0,000$ ($p < 0,05$) la misma que tiene asociado un valor calculado de $t = 3,920$ y el valor crítico de $1,691$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación ($3,920 > 1,691$) por lo tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

De los resultados se evidencio de acuerdo al objetivo general planteado que fue determinar la relación de la Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020, mediante el cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r = 0,745^{**}$ con ($p = 0,000$) tipificado se acuerdo a la Tabla 10 correlación positiva media asimismo se halló el $R^2 = 55,50\%$; que es la evidencia para el cumplimiento del objetivo general de la investigación. Asimismo, el diagrama de dispersión nos muestra que los puntos se agrupan alrededor de la línea oblicua lo cual nos confirma la presencia de una relación significativa entre las variables relacionadas estudiadas.

Tabla 10. Interpretación de los coeficientes de correlación de r de Pearson

Valores de las correlaciones
Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Nota. Sampieri et.al (2014, p.3)

Asimismo, los resultados muestran que para la variable 01 calidad de servicio el nivel que tiene más relevancia es el nivel bajo con un 41,7% seguido del nivel regular con un 36,1% y el nivel bueno con un 22,2% del total de encuestados. Respecto a sus cinco dimensiones. Para los elementos tangibles la que tiene más relevancia es el nivel regular con un 69,4%. Para la fiabilidad prevalece el nivel regular con un 47,2%. Para la capacidad de respuesta prevalece el nivel bueno con un 63,9%. Para la seguridad prevalece el nivel bueno con un 44,4% y finalmente para la empatía prevalecen el nivel bueno con un 44,4% del total de trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.

Estos resultados obtenidos al contrastarlos con Casierra (2018), este autor da mucha importancia al desempeño laboral en donde establece que para lograr los objetivos institucionales cualquier institución tiene que tener un servicio de calidad para tal caso el investigador plantea que para dar un servicio de calidad que busca lograr satisfacer las diferentes necesidades de los pacientes y usuarios, se está buscando mejorar la calidad de servicios a nivel general en todas las instituciones cualquiera que sea su índole llegando a coincidir los resultados de la correlación es que hay una relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio; de acuerdo al r de Pearson hay una relación del 0.766 asimismo las dimensiones seguridad y fiabilidad fueron las que tuvieron mayor importancia en el desempeño laboral de igual manera para la investigación presentada tiene mayor relevancia la dimensión capacidad de respuesta y seguridad. En tanto, Vargas (2018), en referencia este autor presenta de acuerdo al objetivo central de acuerdo al Rho de Spearman, se tiene un valor de coeficiente de relación de 0,765, teniendo un valor p de 0,000, con un nivel de correlación positiva moderada, lo que demuestra que si hay una relación entre las dos variables de investigación. Con estos resultados similares se puede decir que con la adopción de la calidad de servicio y desempeño laboral y para mejorar la satisfacción de los clientes en la institución UGEL Andahuaylas. Es importante precisar que los resultados arribados por este autor guarda estrecho enlace con el trabajo presentado ya que coinciden en la estadística de correlación para ambas variable y lo mismo

ocurre para las relaciones para las hipótesis específicas de acuerdo al estadístico r de Pearson para nuestro caso también el autor mencionado toma como dimensiones a los elementos tangibles, teniendo una correlación un valor $p=0,000$, entonces se concluye que son parecidos en cuanto a los resultados finales.

En tanto para la variable 02 desempeño laboral, los resultados muestran que los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020, es alto en un 36,1% de casos seguido del nivel regular con 33,3% y el nivel bajo en un 30,6% de casos, de igual forma para sus 4 dimensiones eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y economía laboral prevalecen el nivel alto con un 44,4%;52,8%;58,3% y 47,2% respectivamente.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, de la Tabla 9 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión elementos tangibles y el desempeño laboral cuyo resultado es de $r= 0,461^{**}$ con $p=0,005$ ($p<0,05$) tipificada como positiva débil, que es la evidencia para el cumplimiento del primer objetivo de la investigación.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, de la Tabla 9 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión fiabilidad y el desempeño laboral cuyo resultado es de $r= 0,617^{**}$ con $p=0,000$ ($p<0,05$) tipificada como positiva media, que es la evidencia para el cumplimiento del segundo objetivo de la investigación.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico, de la Tabla 9 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión capacidad de respuesta y el desempeño laboral cuyo resultado es de $r= 0,614^{**}$ con $p=0,000$ ($p<0,05$) tipificada como positiva media, que es la evidencia para el cumplimiento del tercer objetivo de la investigación.

Para el cumplimiento del cuarto objetivo específico, de la Tabla 9 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión seguridad y el desempeño laboral cuyo resultado es de $r= 0,488^{**}$ con $p=0,003$ ($p<0,05$) tipificada

como positiva débil, que es la evidencia para el cumplimiento del cuarto objetivo de la investigación.

Finalmente, para el cumplimiento del quinto objetivo específico, de la Tabla 9 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida entre la dimensión empatía y el desempeño laboral cuyo resultado es de $r = 0,558^{**}$ con $p = 0,000$ ($p < 0,05$) tipificada como positiva media, que es la evidencia para el cumplimiento del quinto objetivo de la investigación.

En referencia a la variable desempeño laboral López y Salinas (2016), presentan como objetivo general relacionar a las variables desempeño laboral y calidad del servicio para tal caso se trabajó con empleados donde arribo a la siguiente conclusión que la calidad en el servicio tiene una relación directa con el desempeño laboral, de igual forma obtuvieron correlaciones positivas para la relación entre las dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía), todos ellos tienen relación directa con el desempeño laboral. Asimismo, los autores Huaraca y Ore (2016), toman como variable de estudio el desempeño laboral llegando a un resultado altamente significativo con la aplicación del r de Pearson lo mismo sucede con los autores locales Laurente y Santos (2017) que priorizo la variable clima organizacional llegando a un resultado de donde el grado de relación es de $r = 78\%$ que tienen un valor p de 0,000 relación alta lo cual indica que este autor coincide con la investigación presentada porque la segunda variable del es desempeño laboral y se aplico aun municipio per eso no significa que no es aplicable a otra institución como es nuestro caso que es la Facultad de Ciencias Empresariales. Finalmente los autores, Maita y De la Cruz (2018), donde consideran relacionar las variable gestión de los recursos humanos con la calidad de servicio, teniendo como conclusiones que las variables gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público tiene como resultado que es una relación positiva, obteniendo un grado de correlación de r de 0,432, donde se analiza y se toma la decisión de que si mejora la gestión de los recursos humanos también mejorará la calidad del servicio público en la Municipalidad de Nuevo Occoro. Evidentemente se aprecia los resultados similares que, si guarda estrecha relación en concordancia con los antecedentes presentados ya que en la mayoría utilizo para relacionar variables el

estadístico r de Pearson, lo cual indica la discusión entre ellos de acuerdo a los objetivos planteados.



Conclusiones

1. Se ha determinado la relación de la Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020. El cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r = 0,745^{**}$ con $p = 0,000$ ($p < 0,05$) tipificado se acuerdo a la Tabla 10 correlación positiva media asimismo se halló el $R^2 = 0,745^2 = 55,5\%$, que es la evidencia para el cumplimiento del objetivo general de la investigación.
2. Se ha establecido la relación de los elementos tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020. El cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r = 0,461^{**}$ con $p = 0,005$ ($p < 0,05$) tipificada como positiva débil, que es la evidencia para el cumplimiento del primer objetivo específico.
3. Se ha establecido la relación de la fiabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020. El cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r = 0,617^{**}$ con $p = 0,005$ ($p < 0,05$) tipificada como positiva media, asimismo, que es la evidencia para el cumplimiento del segundo específico.
4. Se ha establecido la relación de la capacidad de respuesta y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020. El cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r = 0,614^{**}$ con $p = 0,000$ ($p < 0,05$) tipificada como positiva media, que es la evidencia para el cumplimiento del tercer objetivo específico.

5. Se ha establecido la relación de la seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020. El cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r = 0,488^{**}$ con $p = 0,003$ ($p < 0,05$) tipificada como positiva débil, que es la evidencia para el cumplimiento del cuarto objetivo específico.

6. Se ha establecido la relación de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020. El cálculo de la estadística correlación de “r” de Pearson cuyo valor obtenido es de $r = 0,558^{**}$ con $p = 0,000$ ($p < 0,05$) tipificada como positiva media, que es la evidencia para el cumplimiento del quinto objetivo específico.

Recomendaciones

Se recomienda realzar calidad de servicio y el desempeño laboral en la Facultad de Ciencias Empresariales ya que son variables indispensables para esta institución superior. Si bien es cierto que si la calidad de servicios aumentara también lo hará desempeño laboral y así viceversa mente, claro siempre buscando que sea un aumento positivo generando así confianza, competitividad, logro de resultados de del personal administrativo de FCE.

1. Mejorar la percepción de calidad de la dimensión elementos tangibles, se sugiere al Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y los encargados del área abastecimiento (logística) y presupuesto, solicitar mayores recursos económicos para mejorar la implementación del área de atención al cliente (estudiantes y público en general) con equipos modernos y dar las facilidades al profesional encargado para que puedan cumplir con su trabajo eficientemente mejorando el servicio sin demora alguna.
2. Con relación al resultado de la investigación, particularmente de la dimensión “capacidad de respuesta”, se recomienda al Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales, mantener al personal capacitado por un largo periodo en la Facultad, ya que contratar a un personal anualmente, ase que el servicio brindado sea deficiente.es un problema de nunca acabar.
3. Se recomienda al Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales respecto a la empatía ofrecer programas de capacitaciones al personal permanente que están en contacto con los usuarios tales como: El personal de atención a los usuarios, en temas de manejo de conflictos, relaciones humanas, trato al cliente, atención personalizada, comunicación asertiva, etc. De tal forma se podrá ofrecer un buen trato hacia los usuarios estudiantes y público en general).

Referencias bibliográficas

- Alava & Gómez (2016). Tesis “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el Desempeño Laboral del personal de una Institución Pública Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014”
- Alvarado, O. (2000). Elementos de administración general. Lima: Editorial Udegraf.
- Anda Gutiérrez (1995). Administración y calidad. México, LIMUSA, Noriega Editores
- Arroyo, P., Carrete, L. & García López, S. (2007). Construcción de un índice de satisfacción para clientes de supermercados mexiquense.
- Bunge M. (1972). La investigación científica. Lima.
- Calero (2015), tesis “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015”
- Casierra (2018) Tesis “Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016”
- Carrasco Díaz, S. (2009). Gestión de Calidad y Formación Profesional - Acreditación Universitaria. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Carrasco. (2009). Metodología de la Investigación Científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima- Perú: Ediciones San Marcos EIRL.
- Chiavenato, I. (2000). Administración De Recursos Humanos. 5ta. Ed. Colombia: Editorial McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. (Segunda ed.) México: Mc Graw Hill
- Colunga D. (1995). Administración para la Calidad. México. Panorama
- Escribano, G., Fuentes, M., & Alcaraz, J. (2006). Políticas de Marketing. Madrid: Thomson Ediciones.
- Esteban A., García J., Narro J. (2011). Principios de Marketing. Madrid, ESIC.
- Evans, J., & W.Lindsay. (2000). “Administración y control de la calidad”. Washington: Thomson Editores
- Flor Romero, Martín “Organización y Procesos Empresariales” 5ta. edic. Editora Litocolor 2006.
- Franklin F., Enrique B. “Organización de Empresas” 1ra. edic. Mc Graw Hill 1998.
- Huaraca & Ore (2016), tesis “El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015”
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). México, D.F., México: MacGraw Hill.
- Hernández Fernández, B. (26 de 04 de 2015). Metodología de la Investigación. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/38757804/Metodología-de-la-Investigación> 40
- Jackson J. y Morgan C. (1982). Teoría de la organización. 2ª edición. Prentice Hall, Upper Saddle River.

Jiménez C., Wilburg “Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa” 1ra. edic. Editorial Limusa 1986.

Jurán, Joseph M. “Juran y el Liderazgo para la Calidad” Días de Santos, Madrid. 1990.

Kast, Fremont y James Rosenzweig. "Administración en las Organizaciones". 2a. ed. Mc Graw Hill. México DF. 1994. 754 p.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz “Administración, una Perspectiva Global” 12ª. Edic. McGraw Hill 2002.

Kotler, Philip “Dirección de Marketing” 10ma. Edic. Pearson Prentice Hall. 2001.

Kotler, Philip y Armstrong, Gary “Fundamentos de Marketing” 6ta. Edic. Pearson Prentice Hall. 2003.

Laurente M. & Santos R. (2017), tesis “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica, Periodo 2015”

López & Salinas (2016), tesis “Desempeño Laboral y su relación con las Calidad en el Servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Periodo 2015”.

Maita & De la Cruz (2018), tesis “Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017”

MEC – CONEC – UNA “Paraguay: Universidad 2020” Ediciones y Arte S.A. 2006.

Méndez, Carlos “Metodología” 2da. edic. Mc Graw Hill 1997.

Mercado, Salvador “¿Cómo hacer una tesis?” 3ra. edic. Editorial Limusa 2004.

Miranda de Alvarenga, Estelbina “Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa” 1ra. edic. Editorial A4 Diseños año 2005.

Núñez, L., & et al. (2007). Cómo elaborar el proyecto de investigación científica en contabilidad, administración, economía y educación (Primera ed.). Lima, Perú, Perú

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985a). Problems and strategies in service marketing. Journal of Marketing, 33-46.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985b). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 41-50.

Porter, Michael. Ser Competitivo. Ediciones Deusto. Barcelona 2009.

Porter, Michael. Ventaja competitiva. Editorial Continental, 1995.

Robbins (2004) Comportamiento Organizacional, México: Editorial Pearson Educación.

Stoner, James, Freeman Edgar, Gilbert Daniel. Administración Editoriak Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1996, Pag. 18

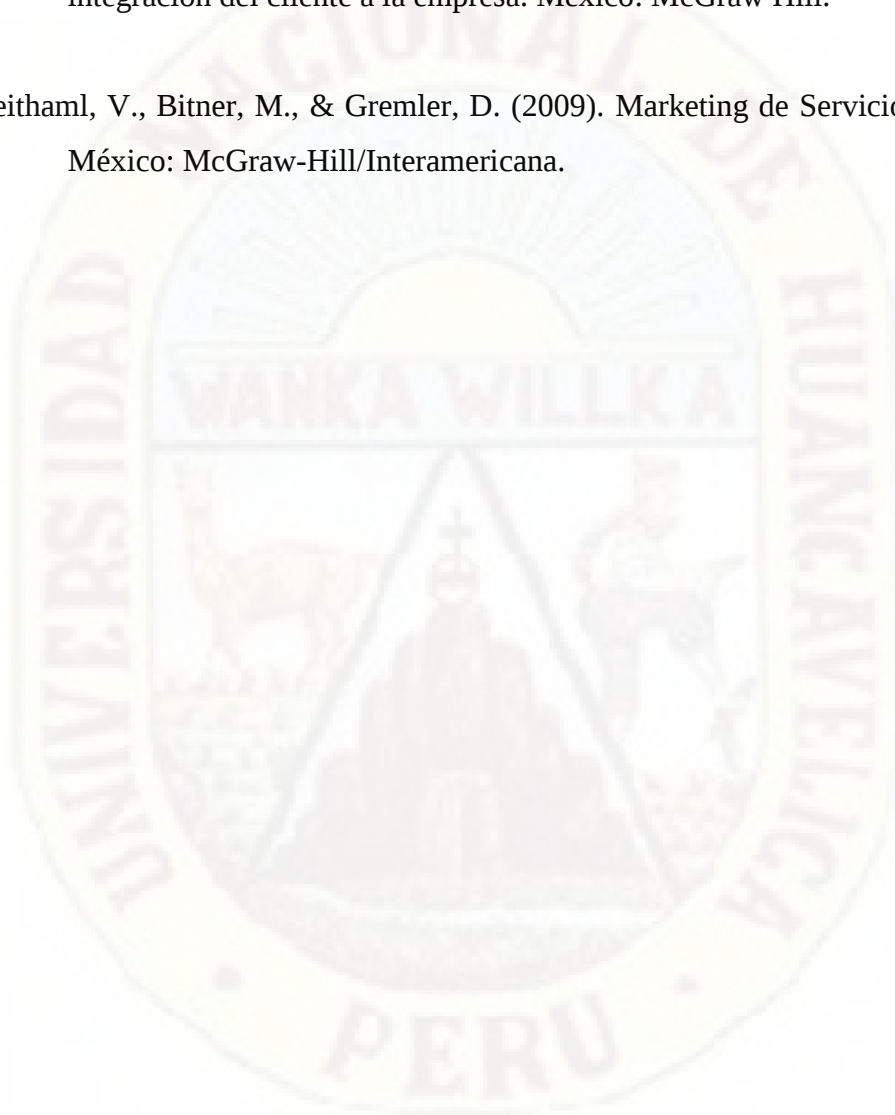
Robbins S. (1999). "Comportamiento Organizacional". México: Editorial Prentice Hall

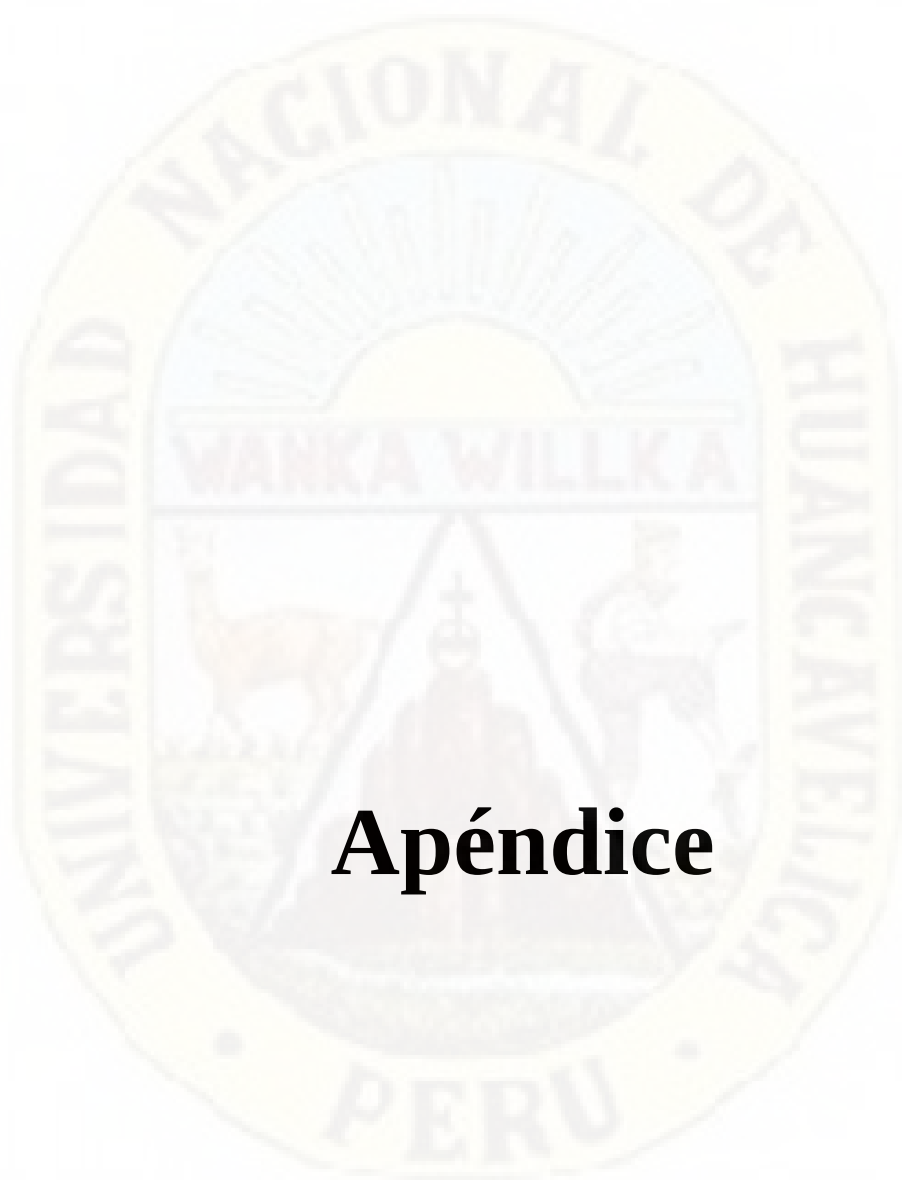
Salazar (2018). Tesis “La Motivación Laboral y su incidencia en la Calidad del Servicio en el Sector Microempresarial”

Vargas (2018), tesis “Desempeño Laboral y su relación con la Calidad de Servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac – 2018”

Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: McGraw Hill.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de Servicios. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana.





Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

Título del Proyecto: “CALIDAD DE SERVICIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNH, EN TIEMPOS DE EMERGENCIA SANITARIA, AÑO 2020”

**Responsables: Est. Fernando José ANCCASI GALVEZ
Est. Jhon Cristian QUISPE CCORA**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Materiales y Métodos	Población y Muestra
Problema General	Objetivo General	<u>Hipótesis General</u>	<u>Variable</u>		✓Instalaciones Atractivas y limpias ✓Equipos y tecnologías modernas	<u>Tipo de Investigación</u> Será el tipo de investigación Aplicada	<u>Población</u> Está integrado por 36 personas entre docentes y administrativos, que realizan labor administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH
¿De qué manera la Calidad de Servicios se relaciona con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?	Determinar la relación de la Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.	La Calidad de Servicios se relaciona de forma directa y significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.	<u>01</u>	Elementos Tangibles			
				Fiabilidad	✓Cumplimiento de promesas ✓Concluir en el plazo prometido ✓Realizar el servicio a la primera		
				Calidad de Servicio			
				Capacidad de Respuesta	✓Colaboradores rápidos ✓Colaboradores Comunicativos		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	<u>Hipótesis Específicas</u>			✓Colaboradores amables	<u>Nivel de Investigación</u> Correlacional	<u>Muestra</u>
✓¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la	✓Determinar la relación de los elementos tangibles y el desempeño laboral	✓Los elementos tangibles se relacionan de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores		Seguridad			

Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?	de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.	administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.		Empatía	✓ Colaboradores bien formados ✓ Horario conveniente ✓ Preocupación por los usuarios		Se tomará como muestra la cantidad de 36 personas entre docentes y administrativos, que realizan labor administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH
✓¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?	✓Determinar la relación de la fiabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020	✓La fiabilidad se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.	Variable 02	Eficacia Laboral	✓ Logro de objetivos ✓ Actitudes ✓ Efectividad		
✓¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?	✓Determinar la relación de la capacidad de respuesta y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020	✓La capacidad de respuesta se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.		Eficiencia Laboral	✓ Productividad ✓ Competencia ✓ Liderazgo	Diseño de Investigación	Muestreo
						Será No	Será No
			Desempeño Laboral	Calidad Laboral	✓ Responsabilidad ✓ Atención ✓ Satisfacción	Experimental	Probabilístico
				Economía Laboral	✓ Distribución ✓ Recursos ✓ Presupuesto	Transeccional	considerando la cantidad de 36 personas entre docentes y administrativos, que realizan labor
✓¿De qué manera la seguridad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?	✓Determinar la relación de la seguridad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias	✓La seguridad se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias				Correlacional	labor administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH

UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?	Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020	UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020.
✓¿De qué manera la empatía se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020?	✓Determinar la relación de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020	✓La empatía se relaciona de forma directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Investigación

Estimado servidor público de la Facultad de Ciencias Empresariales, el presente cuestionario es parte de la investigación “Calidad de Servicios y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH, en tiempos de Emergencia Sanitaria, año 2020”, su finalidad es la obtención de información para determinar si existe o no relación entre las variables de investigación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

- Marque con un aspa (x) el número que mejor le identifica.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre

VARIABLE 01: Calidad de Servicios

DIMENSIÓN: Elementos tangibles

Proposición	Valoración				
1. ¿Ud. en estos tiempos de pandemia, hace uso de los equipos y tecnología para realizar mejor su atención a los usuarios (estudiantes, docentes u otras personas), como la aplicación de sistemas o programas que sirven para una mejor atención?	1	2	3	4	5
2. ¿Los ambientes donde atiende Ud., a los usuarios, están acondicionados para realizar un buen servicio de calidad, y en estos tiempos de pandemia, toman en cuenta las prevenciones con los posibles contagios?	1	2	3	4	5
3. ¿Hace uso Ud., de materiales como folletos, dípticos, trípticos u otros, para hacer conocer a los usuarios, como prevenir y no ser contagiado con el COVID 19 y realizar mejor su atención respectiva?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Fiabilidad

Proposición	Valoración				
4. ¿Cree Ud., que las actividades que realizan para mejorar su calidad de atención, lo hacen en base a cumplimiento de objetivos y/o promesas que se plantea la Facultad de Ciencias Empresariales?	1	2	3	4	5
5. ¿Cumple Ud., con los plazos previstos para todos los trámites administrativos, en estos tiempos de Emergencia Sanitaria?	1	2	3	4	5
6. ¿Los servicios que Ud., brinda a los usuarios (estudiantes, docentes), los realizan correctamente en la primera oportunidad o sin confundirse de trámite?	1	2	3	4	5
7. ¿Cuándo se presenta inconvenientes en los servicios de forma remota que brindan a los usuarios, se busca solucionar inmediatamente?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta

Proposición	Valoración				
8. ¿Cree Ud. que la comunicación con los usuarios, en estos tiempos de pandemia, son oportunas y precisas?	1	2	3	4	5
9. ¿Los servicios que se presta a los estudiantes, docentes y usuarios, en tiempos de pandemia, son de forma inmediata y oportuna?	1	2	3	4	5

10. ¿Cuándo los estudiantes, docentes o usuarios, necesitan apoyo para realizar cualquier trámite administrativo, Ud., los apoya incondicionalmente y le ayuda en el proceso del trámite correcto, ya sea virtualmente?	1	2	3	4	5
11. ¿A las inquietudes o consultas que pueden solicitar los usuarios de forma virtual, Ud., responde a esas consultas de forma oportuna?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Seguridad

Proposición	Valoración				
13. ¿Ud. da confianza a los usuarios (estudiantes, docentes y otras personas), cuando realizan un trámite de forma presencial?	1	2	3	4	5
16. ¿La amabilidad, es uno de las acciones que aplica Ud. al momento de realizar el servicio a los usuarios?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Empatía

Proposición	Valoración				
15. ¿La atención que brinda a los usuarios lo realiza de forma individualizada o personalizada?	1	2	3	4	5
16. ¿La atención a los usuarios, por parte del personal administrativo, se da de forma presencial?	1	2	3	4	5
17. ¿Ud. se preocupa por la buena atención a los usuarios y que salgan satisfechos todos ellos?	1	2	3	4	5

VARIABLE 02: Desempeño Laboral

DIMENSIÓN: Eficacia Laboral

Proposición	Valoración				
1. ¿Sabe Ud., si las actividades que realizan sus compañeros de trabajo, lo hacen pensando en lograr cumplir con los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
2. ¿Ud. considera a la actitud como uno de los valores importante, para mejorar las acciones que realiza en su oficina o lugar de trabajo?	1	2	3	4	5
3. ¿Ud. considera que los resultados obtenidos con las actividades realizadas, son efectivos y beneficiosos para la Facultad de Ciencias Empresariales?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Eficiencia Laboral

Proposición	Valoración				
4. ¿Sus resultados finales de sus actividades realizadas de forma remota, se enmarca en la mejora de la productividad laboral de la Facultad de Ciencias Empresariales?	1	2	3	4	5
5. ¿Existe competencia laboral, entre el personal de la Facultad de Ciencias Empresariales, para lograr el cumplimiento de las metas institucionales?	1	2	3	4	5
6. ¿Cree Ud., que su jefe inmediato ejerce liderazgo para mejorar las acciones y actividades que realizan dentro de su oficina?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Calidad Laboral

Proposición	Valoración				
7. ¿El tema de responsabilidad en el trabajo muchas veces no se cumplen, en el caso de su oficina sus compañeros de trabajo son responsables con sus funciones que realizan de forma remota?	1	2	3	4	5
8. ¿Ud. brinda una atención de calidad que permita agilizar sus trámites documentarios a los usuarios?	1	2	3	4	5
9. Para Ud. ¿Cuándo realiza una buena atención o un servicio de calidad al usuario, se siente satisfecho?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Economía Laboral

Proposición	Valoración				
10. ¿Cree Ud., que la distribución de carga laboral se realiza de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la Facultad de Ciencias Empresariales?	1	2	3	4	5
11. ¿Los recursos humanos que son parte de la Facultad de Ciencias Empresariales, cree Ud., que realizan sus labores en base a los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
12. Para Ud. ¿El presupuesto que se le asigna a la Facultad de Ciencias Empresariales, alcanza para cumplir con todas las actividades programadas, más ahora que se da de forma remota y presencial?	1	2	3	4	5

¡¡Muchas Gracias!!

Apéndice 3. Base de datos

Variable1: Calidad de servicios

N°	P1	P2	P3	D1V1	P4	P5	P6	P7	D2V1	P8	P9	P10	P11	D3V1	P12	P13	D4V1	P14	P15	P16	D5V1	V1
1	4	5	3	12	5	4	4	5	18	5	4	5	4	18	3	4	7	4	4	4	12	67
2	4	4	3	11	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	4	7	3	3	4	10	54
3	5	5	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	9	4	4	5	13	69
4	4	4	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	6	3	4	3	10	53
5	4	4	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	78
6	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	80
7	2	5	5	12	5	4	4	4	17	3	5	5	5	18	5	5	10	5	4	4	13	70
8	2	5	5	12	5	4	4	3	16	2	4	5	5	16	4	5	9	5	4	4	13	66
9	4	4	4	12	4	5	4	3	16	3	4	5	5	17	4	5	9	4	4	3	11	65
10	5	4	4	13	4	5	4	3	16	3	4	4	4	15	4	3	7	3	4	4	11	62
11	3	5	4	12	5	4	3	3	15	3	5	5	5	18	5	5	10	4	4	5	13	68
12	3	4	4	11	4	5	3	2	14	3	3	3	4	13	3	3	6	4	3	2	9	53
13	2	4	4	10	5	4	3	3	15	5	5	4	2	16	3	2	5	4	4	3	11	57
14	3	4	3	10	5	5	4	3	17	5	4	4	3	16	3	3	6	4	3	2	9	58
15	2	5	5	12	5	2	3	3	13	5	5	5	5	20	3	4	7	3	3	4	10	62
16	5	5	5	15	5	4	3	3	15	5	2	4	4	15	3	3	6	3	3	2	8	59
17	4	3	5	12	5	4	5	2	16	1	4	5	5	15	3	5	8	3	2	2	7	58
18	5	4	3	12	5	4	3	3	15	5	2	4	4	15	3	3	6	3	3	2	8	56
19	4	4	3	11	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	7	3	4	3	10	56
20	4	2	1	7	1	4	4	3	12	3	3	3	5	14	3	3	6	5	4	4	13	52
21	5	3	5	13	3	3	5	5	16	4	5	5	4	18	5	5	10	5	5	4	14	71
22	4	3	1	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	7	4	4	4	12	59
23	4	2	4	10	2	5	4	5	16	4	4	5	4	17	3	5	8	4	4	5	13	64
24	5	4	2	11	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	4	4	8	5	3	5	13	71

25	4	5	3	12	5	5	4	5	19	3	5	5	5	18	5	5	10	4	4	5	13	72
26	4	3	5	12	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	5	10	5	4	5	14	73
27	5	4	3	12	4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	4	4	8	5	4	4	13	69
28	5	4	2	11	3	4	5	5	17	4	4	4	5	17	5	5	10	4	4	4	12	67
29	5	5	1	11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10	5	3	5	13	74
30	4	2	5	11	3	4	1	3	11	2	4	4	5	15	4	5	9	3	3	5	11	57
31	5	4	2	11	4	4	4	5	17	3	3	5	5	16	5	5	10	5	4	5	14	68
32	4	2	1	7	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	8	4	4	4	12	57
33	4	2	1	7	3	4	4	4	15	2	2	2	2	8	4	5	9	5	2	4	11	50
34	4	5	3	12	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	8	5	3	5	13	67
35	5	4	1	10	4	4	5	4	17	5	3	4	4	16	4	4	8	4	3	5	12	63
36	4	2	1	7	4	3	4	5	16	3	3	4	4	14	5	4	9	5	3	4	12	58

Variable 2: Desempeño laboral

N°	Q1	Q2	Q3	D1V2	Q4	Q5	Q6	D2V2	Q7	Q8	Q9	D3V2	Q10	Q11	Q12	D4V2	V2
1	3	5	3	11	3	3	5	11	3	4	5	12	4	4	1	9	43
2	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	3	10	44
3	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	4	14	56
4	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	38
5	5	5	4	14	3	5	5	13	5	5	5	15	5	4	3	12	54
6	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	3	12	57
7	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	2	11	53
8	5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	2	11	53
9	5	4	4	13	5	5	4	14	3	5	5	13	3	4	5	12	52
10	5	5	5	15	3	4	4	11	3	5	5	13	4	4	5	13	52
11	5	5	5	15	3	4	5	12	5	5	5	15	5	5	3	13	55
12	2	5	5	12	4	3	4	11	3	4	5	12	3	4	3	10	45
13	3	5	4	12	3	1	4	8	2	5	4	11	3	4	4	11	42
14	2	5	5	12	4	2	3	9	3	5	5	13	3	3	4	10	44
15	5	5	5	15	3	3	4	10	3	5	5	13	4	4	5	13	51
16	4	5	4	13	4	3	2	9	4	5	5	14	5	4	4	13	49
17	3	5	4	12	2	5	4	11	2	2	3	7	1	3	4	8	38
18	4	5	4	13	4	3	2	9	4	5	5	14	5	4	4	13	49
19	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	3	10	43
20	5	4	4	13	3	3	4	10	3	5	5	13	3	3	5	11	47
21	5	5	4	14	5	3	3	11	3	5	5	13	3	4	3	10	48
22	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	47
23	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	48
24	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	4	12	56
25	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	58
26	5	4	5	14	4	4	4	12	4	5	5	14	4	5	3	12	52

27	4	5	3	12	4	4	5	13	3	4	4	11	4	3	5	12	48
28	4	5	5	14	4	4	4	12	3	4	5	12	4	4	3	11	49
29	5	5	5	15	5	3	5	13	5	5	5	15	5	5	3	13	56
30	3	4	3	10	2	5	2	9	3	5	4	12	4	3	1	8	39
31	4	5	4	13	4	4	3	11	3	4	5	12	3	3	2	8	44
32	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10	44
33	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	4	8	4	4	3	11	43
34	4	5	5	14	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	55
35	4	5	5	14	4	3	4	11	4	5	5	14	5	3	1	9	48
36	3	5	4	12	4	3	4	11	5	4	5	14	4	3	1	8	45

Apéndice 4. Certificado de anti plagio



VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por ley N°25265)

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

REPOSITORIO INSTITUCIONAL



CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

Por medio de este documento de Originalidad el área de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica, certifica que el trabajo de investigación titulado: **"CALIDAD DE SERVICIOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNH, EN TIEMPOS DE EMERGENCIA SANITARIA, AÑO 2020"** presentado por los autores: **ANCCASI GALVEZ, Fernando José y QUISPE CCORA, Jhon Cristian**, cuyo docente asesor es: **Mg. QUISPE VIDALON, Daniel**. Con la finalidad de obtener el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN** el Repositorio Institucional hace saber que **es un trabajo de investigación original** y no ha sido presentado ni publicado en otras revistas científicas nacionales e internacionales ni en sitio o portal electrónico.

Por tanto, basándonos en el cumplimiento del Art.4 del Reglamento del Software Anti plagio de la UNH, el área de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica dictamina que este trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio TURNITIN y al estar dentro de los parámetros establecidos, esta investigación es **aceptado como original**.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
76.0 %	24.0 %

ADJUNTO

- ✓ Captura de pantalla de la revisión del trabajo de investigación en el software anti plagio - TURNITIN.

El presente Certificado se expide el 29 de octubre del año 2021.



N° 320-2021