

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post  
Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión,  
2022.**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bach. Marina Angelica Porras Rojas  
Bach. Juana Elena Sanchez Atencio

Asesor : Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 15-04-2023 a 14-4-2024

Huancayo - Perú  
2023

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**

**TESIS**

**Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de  
la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Marina Angélica Porras Rojas

Bach. Juana Elena Sánchez Atencio

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
.....

PRIMER  
MIEMBRO

\_\_\_\_\_  
.....

SEGUNDO  
MIEMBRO

\_\_\_\_\_  
.....

TERCER  
MIEMBRO

\_\_\_\_\_  
.....

Huancayo, ..... de..... del 2023

**Asesor**

**Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín**

### **Dedicatoria**

La investigación va dedicada primeramente a Dios, autor y consumidor de las bendiciones y logros que venimos alcanzando con esfuerzo y dedicación, a él por ser fuente viva de inspiración constante.

A nuestros señores padres y familia que supieron ser el ejemplo vivo de trabajo, perseverancia y optimismo en la consecución de nuestras metas a lo largo de nuestra formación profesional en las aulas universitarias de nuestra Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA.

A nuestros compañeros y colegas de trabajo, por su apoyo incansable recibido ciclo a ciclo durante estos años que significaron bregar por el ansiado título profesional, que cada vez más cerca lo vemos obtener.

**Las autoras.**

## **Agradecimiento**

Eterna gratitud a nuestros catedráticos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, por todas sus enseñanzas y experiencias volcadas en favor de nuestra formación, del cual lo llevamos muy impregnados en nuestros corazones.

A las autoridades de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por apoyarnos en cada una de las etapas investigativas que significo consolidar el presente trabajo de investigación y por todas las facilidades brindadas en todo momento.

A nuestra asesora, Mtro. Doris Isabel Alvarado Canturín por su acertada dirección en la culminación del presente estudio; quien con su experiencia permite concretar la presente tesis para la obtención de nuestro ansiado título profesional.

Marina Angélica Porras Rojas

Juana Elena Sánchez Atencio

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0146 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. PORRAS ROJAS MARINA ANGELICA  
BACH. SANCHEZ ATENCIO JUANA ELENA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mtro. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

Fue analizado con fecha 18/03/2024; con 128 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de 25 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 18 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

### Portada

Hoja de aprobación de los jurados.....	ii
Asesor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Contenido de tablas .....	ix
Contenido de figuras.....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	14

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática .....	17
1.2. Delimitación del problema.....	22
1.2.1. Delimitación Espacial.....	22
1.2.2. Delimitación Temporal.....	22
1.2.3. Delimitación Conceptual .....	22
1.3. Formulación del problema .....	23
1.3.1. Problema General .....	23
1.3.2. Problemas Específicos.....	23
1.4. Justificación de la Investigación.....	23
1.4.1. Justificación Social .....	23
1.4.2. Justificación Teórica.....	24
1.4.3. Justificación Metodológica.....	24
1.5. Objetivos de la Investigación.....	25
1.5.1. Objetivo General .....	25
1.5.2. Objetivos Específicos .....	25

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	26
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	26
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	30

2.2.1. Desempeño laboral .....	35
2.2.2. Calidad de servicio .....	42
2.3. Marco conceptual.....	48

### **CAPITULO III**

#### **HIPÓTESIS**

3.1. Hipótesis General:.....	51
3.2. Hipótesis Específicas:.....	51
3.3. Variables de la Investigación:.....	51
3.3.1. Definición conceptual.....	51
3.4. Operacionalización de variables.....	53

### **CAPÍTULO IV**

#### **METODOLOGÍA**

4.1. Método de investigación .....	55
4.1.1. Método general .....	55
4.1.2. Método específico .....	55
4.2. Tipo de la investigación .....	56
4.3. Nivel de investigación .....	57
4.4. Diseño de la investigación .....	57
4.5. Población y muestra.....	58
4.5.1. Población: .....	58
4.5.2. Muestra: .....	58
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos .....	60
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
4.6.3. Procesamiento de recolección de datos. ....	67
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	67
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	68

### **CAPÍTULO V**

#### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Descripción de resultados de las variables de estudio .....	69
5.2. Contrastación de Hipótesis .....	79
Análisis y discusión de resultados .....	90
Conclusiones.....	98
Recomendaciones .....	100



Referencias bibliograficas .....	103
<b>ANEXOS</b> .....	107
Anexo 1: Matriz de operacionalización.....	108
Anexo 2: Operacionalización de las variables .....	109
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento .....	111
Anexo 4: Instrumento de recojo de información.....	113
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento .....	117
Anexo 6: Base de Datos .....	120
Anexo 7: Consentimiento informado.....	122

## Contenido de Tablas

Tabla 1. Población de la investigación – 2021 .....	58
Tabla 2. Muestra de la investigación.....	59
Tabla 3. Técnica para el acopio de datos de la investigación.....	60
Tabla 4. Instrumentos para el acopio de datos de la investigación.....	61
Tabla 5. Validez de los instrumentos de acopio de datos.....	63
Tabla 6. Confiabilidad del Alfa de Cron Bach .....	64
Tabla 7. Variable suspensión perfecta laboral.....	69
Tabla 8. Dimensión conocimientos laborales.....	71
Tabla 9. Dimensión motivación laboral .....	72
Tabla 10. Dimensión eficiencia funcional.....	73
Tabla 11. Dimensión eficacia funcional.....	74
Tabla 12. Variable calidad de servicio .....	75
Tabla 13. Dimensión confiabilidad .....	76
Tabla 14. Dimensión satisfacción.....	77
Tabla 15. Dimensión capacidad de respuesta.....	78
Tabla 16. Calculo estadístico de prueba entre desempeño laboral y calidad de servicio. ....	80
Tabla 17. Calculo estadístico entre los conocimientos laborales y calidad de servicio .....	82
Tabla 18. Calculo estadístico de prueba entre motivación laboral y calidad de servicio ....	84
Tabla 19. Calculo estadístico de prueba entre eficiencia funcional y calidad de servicio ..	86
Tabla 20. Calculo estadístico de prueba entre eficacia funcional y calidad de servicio.....	88

**Contenido de figuras**

Figura 1. Percepción de la calidad del servicio .....	17
Figura 2. Liderazgos directivos y el desempeño laboral 2021 .....	21
Figura 3. Variable desempeño laboral .....	69
Figura 4. Dimensión conocimientos laborales .....	71
Figura 5. Dimensión motivación laboral .....	72
Figura 6. Dimensión eficiencia funcional.....	73
Figura 7. Dimensión eficacia funcional.....	74
Figura 8. Variable calidad de servicio .....	75
Figura 9. Dimensión confiabilidad .....	76
Figura 10. Dimensión satisfacción .....	77
Figura 11. Dimensión capacidad de respuesta.....	78
Figura 12. Variable desempeño laboral y calidad de servicio .....	81
Figura 13. Hipótesis específica: conocimientos laborales y calidad de servicio.....	83
Figura 14. Hipótesis específica: motivación laboral y calidad de servicio .....	85
Figura 15. Hipótesis específica: eficiencia funcional y calidad de servicio .....	87
Figura 16. Hipótesis específica: eficacia funcional y calidad de servicio .....	89

## Resumen

El problema general considerado en la investigación fue ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?, así como también al objetivo general de Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022. Utilizándose por tal motivo al método científico, hipotético, deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada de nivel correlacional, con diseño no experimental, considerándose a una población de 131 elementos (administrativos, maestristas y doctorandos) y una muestra de 42 unidades de análisis (22 administrativos y 20 maestristas), quienes participaron del trabajo de campo proporcionando información recopilada con los cuestionarios de la técnica encuesta del que se concluyó: que el Rho Spearman hallado fue de 0.851, con un 5% de probabilidad de error; es decir que el desempeño laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022., por lo que se recomendó desarrollar anualmente por lo menos una evaluación al desempeño laboral de los colaboradores, con el propósito de obtener información respecto a que brechas que vienen causando el desempeño cuestionado por los usuarios; y de esta manera mejorar el desenvolvimiento funcional del personal, aperturando la mentalidad del trabajador, y detectar objetivamente que aspectos del interno y entorno del personal y que áreas funcionales necesitan de mejoramiento inmediato.

**Palabras clave:** desempeño laboral, calidad del servicio.

### **Abstract**

The general problem considered in the research was What relationship exists between job performance and the quality of services in the Graduate School of the Daniel Alcides Carrión National University, 2022? as well as the general objective of Determining what relationship exists between work performance and quality of services in the Graduate School of the Daniel Alcides Carrión National University, 2022. Using for this reason the scientific, hypothetical, deductive, quantitative approach, applied type of correlational level, with non-experimental design, considering a population of 131 elements (administrative, masters and doctoral students) and a sample of 42 units of analysis (22 administrative and 20 masters), who participated in the fieldwork providing information collected with the questionnaires of the survey technique from which it was concluded: that the Rho Sperman found was 0.851, with a 5% probability of error; that is to say that work performance is directly and significantly related to the quality of services in the Graduate School of the Daniel Alcides Carrión National University, 2022., so it was recommended to develop annually at least one evaluation of the work performance of employees, with the purpose of obtaining information regarding what gaps are causing the performance questioned by users; and in this way improve the functional development of the staff, opening the mentality of the worker, and objectively detect which aspects of the internal and staff environment and which functional areas need immediate improvement.

**Keywords:** job performance, quality of service.

## Introducción

Frente a la realidad de la Escuela de post grado de la Universidad Daniel Alcides Carrión, cuyo propósito es ofrecer el servicio de programas académicos en maestrías, Doctorados y segundas especializaciones, por lo que incluyen en su equipo de catedráticos a profesionales de amplia trayectoria académica (maestros y doctores) así como también una plana administrativa al servicio de la población usuaria, sin embargo nos encontramos con una realidad preocupante debido a la presencia de brechas relacionadas a la calidad de servicio y el rendimiento funcional de los colaboradores, debido a la cuestionada forma en que vienen desarrollando sus actividades funcionales, las mismas que no cumplen con responder a las expectativas de los usuarios quienes reiteradamente presentan sus quejas y reclamos; lo que viene generando un impacto negativo en contra de la imagen corporativa de dicha escuela de posgrado y de la casa superior de estudios.

En ese sentido, se desarrolló el presente trabajo de investigación frente a la problemática percibida por los usuarios de servicios, respecto a la calidad de servicio y el desempeño laboral, por lo que las investigadoras desarrollaron el presente estudio titulado “Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022”; en el que se consideró como problema general ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?; considerando como objetivo principal: Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

De lo anterior, se utilizó al método científico de tipo básico, para el desarrollo del presente estudio, y al método hipotético – deductivo; con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, No experimental, de corte transversal. Considerando a una población conformada por administrativos y maestristas de la Escuela de post grado de la UNDAC.,

cuya muestra se conformó por 42 unidades de análisis (22 trabajadores administrativos y 20 maestristas en Gestión Pública) a quienes se aplicó la técnica encuesta y sus instrumentos los cuestionarios acompañados con la escala psicométrica de medición de Rensis Likert, validadas y confiabilizadas con el Alpha de Combrach.

Consecuentemente, en el desarrollo se consideró a lo establecido por el vigente Reglamento general de Investigación para pre grado, donde se dispone considerar cinco capítulos distribuidos de la manera siguiente:

Capítulo I, titulado “Planteamiento del problema” donde se realizó la descripción del problema contextualizada en la Escuela de post grado de la UNDAC., llegando a establecerse la esencia del problema, sobre el cual se construyó una visión hipotética basada en las causas y consecuencias; sobre el cual se planteó los enunciados del problema general y de los específicos, sus delimitaciones del objeto de investigación, así como las justificaciones y objetivo general y específicos.

Capítulo II, titulado “Marco teórico” donde se presentó los antecedentes internacionales y nacionales, además de la estructura concerniente al marco teórico o fundamentación teórica de la investigación en el que se tomó en consideración a los aportes y criterios de diferentes autores clásicos y modernos que han realizado investigaciones de talla nacional e internacional, como libros y estudios previos, en delimitación de las categorías y sub categorías, mediante un esquema organizado de conocimientos científicos que irán a respaldar la investigación; cerrando con la definición de términos.

Capítulo III, de las “Hipótesis” en donde se formuló y presentó a las hipótesis de la investigación conjuntamente con la conceptualización de las variables de estudio, y su correspondiente operacionalización mediante matriz.

Capítulo IV, de la “Metodología” en donde se desarrolla todo lo relacionado al método general utilizado de investigación, el tipo de investigación, nivel, diseño, población, muestra,

validación instrumental, confiabilización, técnicas de recojo de data, procesamiento de información y consideraciones éticas.

Capítulo V, de los “Resultados de la investigación” donde se exponen los resultados mediante tablas de correlación y figuras estadísticas, además de las contrastaciones de hipótesis. Consecuentemente la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas.

Se anexó, todo lo solicitado por el mencionado Reglamento, como: Matriz de consistencia; matriz de Operacionalización de variables, operacionalización del instrumento, instrumento de investigación, base de datos, confiabilidad, consideraciones éticas y el consentimiento informado.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

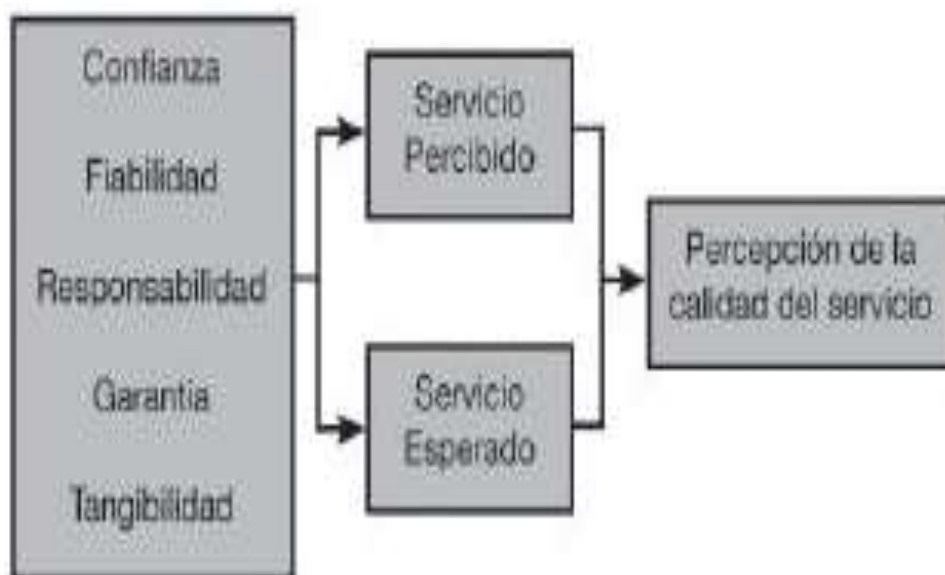
#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el mundo organizacional de hoy en día, nos encontramos con el enorme desafío que tienen las empresas del sector público y privado, al tener que enfrentar un mundo totalmente globalizado y altamente competitivo, en donde las exigencias actuales obligan a que estas se diferencien de sus competidores, como ser empresas posicionadas, competitivas, de alto rendimiento laboral y sean exitosas., esto, si realmente quieren mantenerse en el mercado por largos plazos; a través de la venta de bienes y prestaciones de servicios de calidad garantizada; como resultado de contar en su seno organizacional con colaboradores con un nivel alto de desempeño laboral, además de asegurar la calidad en sus procesos de producción; es decir, que solo cuando se responde adecuadamente a las exigencias y expectativas de los clientes, realmente se llegara a mantenerlos satisfechos. Al respecto se dice que la calidad de servicio es el cumplimiento de las expectativas que se forman los clientes antes de utilizar algún tipo de bien o servicio prestado por una empresa proveedora.

González, M. y Olivares, S. (2018)

#### *Figura 1.*

Percepción de la calidad del servicio



*Fuente:* [www.gob.pe](http://www.gob.pe)

Por lo que los responsables de gestionar el Talento Humano tienen la enorme responsabilidad de influir favorablemente en sus colaboradores para que estos sean rentables laboralmente, por lo que, deben de desarrollar actividades y procesos destinados a valorar, reconocer, motivar, capacitar y darles el justo pago al cumplimiento de sus funciones más aún si producen niveles altos de desempeño laboral ya que estos pueden ser la clave para el éxito o fracaso de la empresa. En ese sentido, los gestores de personal deben tener la suficiente capacidad y experticia para hacer de que los colaboradores se desenvuelvan adecuadamente dentro de las organizaciones favoreciendo en la rentabilidad, productividad y éxito organizacional generando de esta manera percepciones positivas en los clientes que al sentir que sus expectativas y necesidades sean satisfechas se sientan retenidos por la calidad del servicio. Alles, M. A. (2015)

De no ser así sencillamente una organización donde quiera que se encuentre está condenada a su pronta extinción y rotundo fracaso si es que no logra que sus colaboradores sean eficientes, eficaces y efectivos en el cumplimiento de sus funciones y peor aún sino ofrecen calidad en los servicios; en un contexto en el cual ya se viene exigiendo que los

servicios sean totalmente personalizados entendiendo que las necesidades de los usuarios son distintas y varían en relación a cada cliente. Las empresas orientan sus esfuerzos a la consecución de la rentabilidad, captación, retención e incremento de la cartera de clientes, para ello centran su interés en la formación de su personal, ofrecen ambientes y equipamiento ergonómico, trato agradable y salarios justos para contar con trabajadores talentosos que contribuyan al logro de sus objetivos y competir con ventaja competitiva en su rubro. En ese mismo orden de ideas, se considera que el desempeño laboral es la calidad laboral que caracteriza a un trabajador en el cumplimiento de sus funciones diarias, en un período determinado de tiempo. Es decir, que es un concepto en recursos humanos que sirve para entender, como un empleado se desenvuelve en sus funciones. Aliena, R. (2018).

En el Perú, se considera que el desempeño laboral y la calidad del servicio es la resultante de las relaciones humanas y sociales que se dan entre miembros de una organización y los clientes; las cuales se estructuran en función a diferentes elementos como: el liderazgo directivo, el nivel de formación y educación de los individuos y el estímulo económico como condicionante para fortalecer el compromiso con la organización y el cohesionamiento entre colaboradores y clientes. En efecto, solo las organizaciones más serias y maduras están fuertemente orientadas a darle todo el valor y reconocimiento al nivel esperado de desempeño funcional de sus colaboradores, con el propósito de, maximizar la efectividad, eficiencia y eficacia con el cual deben desarrollar sus funciones el personal para el logro de los fines institucionales. Anaya Guillen, M. L. (2018)

De lo anterior se deduce que el papel protagónico de los directivos que gestionan las organizaciones y su recurso humano no solo están limitados a reclutar y seleccionar al mejor talento humano, además de incentivar y evaluar el desempeño; sino también a gestionar mediante el planeamiento estratégico y la buena toma decisional las cuales deben de ir de la mano con todo un sistema integral de actividades, acciones y procesos destinados a potenciar

el desempeño laboral del colaborador y garantizar la calidad de los servicios prestados.

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2019)

En ese sentido, frente a la realidad de la Escuela de post grado de la Universidad Daniel Alcides Carrión, ubicada en el distrito de Yanacancha, edificio estatal N° 3 - San Juan Pampa, teléfono 063-421202. de la Región de Pasco, cuyo propósito es ofrecer ofertas y programas académicos en maestrías y Doctorados para lo que dicen contar con docentes con grados de maestría, doctorado con amplia experiencia académica y de gestión, así como una plana administrativa de calidad puestos al servicio de sus usuarios y sociedad, nos encontramos con que la calidad de servicio y el rendimiento funcional de los colaboradores presentan brechas debido a la forma de desarrollar sus actividades funcionales las cuales no vienen respondiendo a las expectativas de los usuarios y menos generando percepciones provechosas para la unidad académica. Peor aún si consideramos que la escuela de post grado de la UNDAC, es una organización estatal al servicio del público usuario, sin embargo, nos encontramos con trabajadores que no demuestran su compromiso con la institución como es de verse en las distintas unidades de jefaturas como: educación, ingeniería, medicina, agronomía, ciencias administrativas, ciencias contables, odontología, registros académicos, secretaria académica, centro de idiomas de la escuela de post grado y secretaria de grados y títulos, reflejándose en el mal servicio que brindan hacia los estudiantes o al público en general, mostrándose poco empáticos y déspotas, mostrando desinterés en atender con celeridad los documentos presentados por los usuarios, adicionalmente de hacer costumbre el no responder las llamadas, correo electrónicos, WhatsApp, y no dar información real relacionada a las matricula, pensiones, designación de asesores, etc. Por el contrario, demuestran su desconocimiento a la misión y visión de la entidad, que trae como consecuencia a sus clientes insatisfechos, sugerencias de buzón siempre llenos, pero no

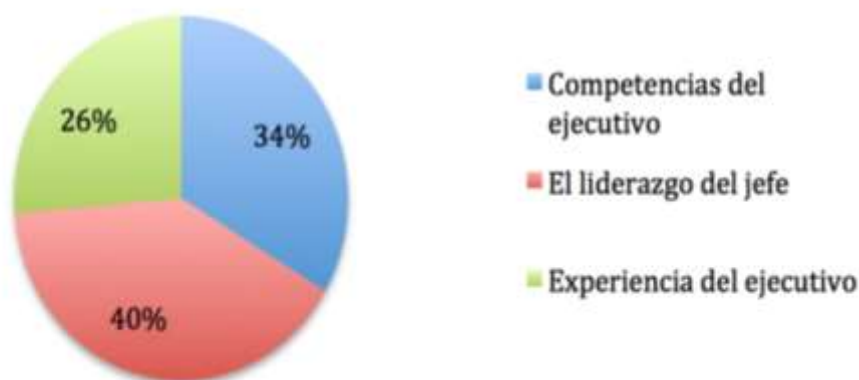
atendidos, además que los libros de reclamos no son presentados al público cuando estos quieren presentar sus reclamos.

Del cual se tienen como posibles causas a la inestabilidad de gobierno que está pasando la escuela de post grado, debido a que los directores solo son transitorios y no cuentan con el titular elegido por elecciones universitarias (no cuentan con el comité electoral, menos con la asamblea universitaria) este motivante tiene una repercusión directa en el desempeño de los colaboradores, (como es de verse en la figura), que sumándose las inadecuadas relaciones laborales entre los colaboradores administrativos, baja predisposición al servicio, débil sentimiento de pertenencia institucional, inadecuada comunicación organizacional, deficiente rendimiento laboral, débil capacidad de gestión por competencias.

**Figura 2.**

Liderazgos directivos y el desempeño laboral 2021

**¿Cuál es el factor que más influye en el desempeño laboral?**



*Fuente:* Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Como posibles consecuencias, tenemos al descrédito en la imagen institucional, el desagrado del público hacia la universidad, la disconformidad con la forma de gobierno que

realiza la casa superior, entre otros., que de no darse soluciones se reflejaran en la percepción de los usuarios, en su satisfacción, y en la productividad y rendimiento de la escuela de post grado, perjudicando la imagen corporativa de la UNDAC., ya que la atención al cliente desempeña un papel importante en diferentes aspectos de la vida del hombre dentro de una organización, al estar constituido por distintos subprocesos, como el nivel de trato, la comunicación asertiva, el estado anímico, que determinan la capacidad de respuesta y el compromiso del desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Por lo que, existiendo razones suficientes se desarrolló el presente trabajo de investigación.

## **1.2. Delimitación del problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

El desarrollo de las fases de investigación consideradas para la tesis, se desarrolló en las oficinas de la Escuela de post grado de la Universidad Daniel Alcides Carrión sito en Av. Próceres N° 703 del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal***

El periodo comprendido para el desarrollo de cada una de las fases de la investigación de tesis es, 15-04-2023 a 14-4-2024.

### ***1.2.3. Delimitación Conceptual***

La delimitación conceptual se delimitó en consideración a las categorías, sub categorías e indicadores del tema de estudio y la problemática planteada, en cuyo contexto se estableció la estructura teórica de:

- a. Desempeño laboral: Conocimientos laborales, motivación laboral, eficiencia funcional, eficacia funcional.
- b. Calidad de servicio: Confiabilidad, satisfacción, capacidad de respuesta.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema General***

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos***

- a. ¿Qué relación existe entre los conocimientos laborales y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?
- b. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre la eficiencia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?
- d. ¿Qué relación existe entre la eficacia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?

### **1.4. Justificación de la Investigación.**

La justificación de este proyecto de investigación se dio en las siguientes dimensiones:

#### ***1.4.1. Justificación Social***

La presente investigación se enfocó en el estudio de la satisfacción de servicio brindado de la parte administrativa de la escuela de post grado UNDAC en los usuarios de las distintas maestrías, especializaciones y doctorados en Educación y Administración, así como también egresados y otros usuarios, por lo que el desarrollo de nuestra investigación permitió determinar y obtener resultados relacionados a las variables de desempeño laboral y calidad de servicio, en ese sentido se justifica la trascendencia social del estudio, debido a que, permite que los directivos y responsables de gestionar al personal, se implementen de estrategias, tácticas y procesos para mejorar y generar

cambios en el comportamiento, actitud y conducta de los colaboradores, que vienen prestando servicios en las instituciones de los diferentes sectores y actividades comerciales, además de considerar, que las mejoras irán a generar calidad en las actividades funcionales de los trabajadores, reflejándose en la satisfacción de los clientes y de la sociedad en general.

#### ***1.4.2. Justificación Teórica***

La evidencia empírica que aporta el desarrollo de la presente investigación permite hacer una valoración teórica; respecto a la aplicación de todos los supuestos teóricos que serán utilizados como el soporte de la asociatividad entre las variables: desempeño laboral y la calidad de servicios prestados en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, con el propósito de recomendar mejoramientos conceptuales válidos y aceptados por la comunidad científica, lo que complementa y llena los vacíos cognitivos del bagaje teórico científico de ambas variables de estudio enriqueciéndola aún más.

#### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

En el ámbito metodológico se justifica al aportar una estructura metodológica de utilidad en futuras investigaciones similares que se pretendan desarrollar o que busquen profundizar el tema de investigación, además, de aportar dos instrumentos de recopilación de datos pasibles de ser mejorados y contextualizados en investigaciones relacionadas al desempeño laboral y calidad del servicio.

El efecto metodológico se da por cuanto se presentó un esquema útil metodológicamente planteado, el cual se podrá utilizar en investigaciones similares de nivel correlacional y de tipo básica; así también porque se ofrecen instrumentos de acopio



de data diseñados por los autores y aplicados a la muestra de estudio previa validación y confiabilidad.

## **1.5. Objetivos de la Investigación**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- a. Determinar qué relación existe entre los conocimientos laborales y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.
- b. Determinar qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.
- c. Determinar qué relación existe entre la eficiencia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.
- d. Determinar qué relación existe entre la eficacia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### ***2.1.1. Antecedentes internacionales***

Rodríguez, B. (2019) en su tesis de investigación con el título siguiente “*Gestión de calidad de los servicios para mejorar el Desempeño laboral en el Hotel Riobamba de la ciudad de Riobamba*”, para la Universidad Nacional de Chimborazo, para optar el título profesional de Administración, con el objetivo de Determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba. Por lo que utilizo el método científico y el inductivo y deductivo; con nivel descriptivo, de tipo exploratorio, correlacional, documental, observacional, teniendo una población de 223 elementos entre colaboradores (10) y usuarios (213) del hotel; estableciéndose una muestra de 103 personas entre 7 colaboradores y 96 usuarios, quienes llenaron los cuestionarios de recojo de dato. Concluyendo: 1. El no contar con estrategias de gestión para lograr la calidad de servicios por parte del hotel no se podrá conseguir niveles óptimos de desempeño del personal y menos la satisfacción en los clientes., 2. De igual manera con la inadecuada comunicación existe entre los colaboradores y los directivos del hotel, y la inadecuada planificación en lo tramites y procedimientos de atención al cliente y de

registros viene generando incomodidad e insatisfacción en los turistas. 3. Sin estrategias adecuadas de gestión de calidad en sus servicios están a la merced del desprestigio y el ataque comercial de sus competidores corriendo el riesgo de que los saquen del mercado altamente competitivo que vienen enfrentando.

Gualpa, E. (2019) en su investigación titulada *“Modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar el Desempeño Laboral de la Corporación Santa Ana”*. presentada a la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Babahoyo- Ecuador, para optar el título profesional de Administración de Negocios Internacionales. Con el objetivo de implementar la gestión del talento humano de la Corporación Santa Ana S.A. para lo que apelo al método científico de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo y diseño correlacional, transversal no experimental, considerando a una población de 67 trabajadores cuya muestra censal fue el total de elementos de la población a quienes se les encuestó mediante dos cuestionarios elaborados por el mismo autor, validados y confiabilizado, de cuya data obtenida se concluyó: 1. Que, el modelo de gestión de talento humano favorece al mejoramiento del desempeño laboral por que permite identificar las debilidades relacionadas a la gestión del talento humano a fin de proponer estratégicamente las soluciones por lo que el proyecto es viable y necesario., 2. La forma de desarrollar sus labores por parte del personal es empírico por cuanto no se tienen lineamientos definidos sobre un modelo adecuado de gestión; sumándose la ausencia de capacitaciones al personal por lo que el rendimiento laboral no es tal cual espera la institución de sus colaboradores distando de la productividad., 3. También se determinó la necesidad de implementar políticas de incentivo y motivación al buen desempeño del personal debiendo hacer una práctica institucionalizada que de no lograrse mejoras seguirán los cuestionamientos por parte de los clientes., 4. Que, un modelo de gestión del talento

humano permitirá generar un buen ambiente laboral, trabajo coordinado y en equipo, y una adecuada planificación de las actividades funcionales de los trabajadores.

Alonso, R. (2019) en su trabajo de investigación presentada y desarrollada con el título *“La Atención al cliente y Calidad de servicio y su incidencia en el Desempeño laboral de la Secretaría del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de El Oro”*., para la Universidad Técnica de Machala del país de Ecuador, para optar el título profesional de Administración de Empresas con el objetivo planteado: Determinar la deficiente atención al cliente que incide en el desempeño de la secretaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en El Oro. Por lo que considero en la utilización del método científico, de enfoque mixto vale decir cuantitativo de tipo bibliográfico, documental, descriptivo, no experimental, considerando a un universo de 330 trabajadores de todas las jerarquías con una muestra de 215 colaboradores entre los mencionados, en quienes se aplicó a los cuestionarios para recabar información para dar solución al problema planteado y responder a los objetivos de la investigación, llegando a concluir: 1. La percepción negativa por parte de los usuarios respecto a los servicios de información y consulta así como separaciones de cita vía telefónica y atención por parte de las secretarias hace de que los usuarios se sientan desatendidos por lo que se ha establecido la necesidad de capacitar a las secretarias operadoras a fin de mejorar la percepción negativa de los usuarios., 2. Que la brecha existente de la impuntualidad en cumplir los horarios establecidos para las secretarias se solucionó con la implementación de controles biométricos aun así se necesita controlar las actividades diarias mediante reportes lo que no es bien tomada por las secretarias., 3. Que, debido a las malas relaciones formales entre secretarias no se viene prestando un buen servicio lo que afecta al nivel de desempeño laboral y en la insatisfacción de los usuarios.

García, M. (2018) en su trabajo de investigación culminada y titulada “*Evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Industria maderera Ruiz, km. 17, cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, año 2017*”, que presento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para optar el título profesional de Administración y Gerencia de Emprendimiento, considero como objetivo de su estudio: Evaluar el desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa Industria Maderera Ruiz, Km 17, cantón Buena Fe. Provincia de Los Ríos, año 2019. Considerando al métodos de investigación específicos: analítico, inductivo, deductivo, y sintético; de diseño cualitativo, de tipo bibliográfica y de campo, con una población y muestra de 23 colaboradores y un directivo de la empresa Industria Maderera por lo que se le entrevisto a este último y se aplicaron cuestionarios de recojo d información al resto de elementos de la muestra, de quienes se concluyó que: 1. Que en relación a los servicios que ofrecen los colaboradores existe descontento por parte de los clientes debido a que estos no están alineados a las metas y objetivos institucionales., 2. Se ha determinado la necesidad de desarrollar capacitaciones para cubrir las necesidades de servicios y garantizar la calidad en la prestación de servicios de los colaboradores a fin de que estos sean cordiales, respetuosos, empáticos y cortes., 3. Se estableció la necesidad de desarrollar periódicamente evaluaciones de desempeño a fin de determinar las brechas del porque el déficit en la calidad de servicio prestado del cual la falta de cordialidad es el punto débil más álgido y que perjudica en la percepción de los clientes de la entidad estudiada.

Alonso Gonzales, R. V. (2019) en su tesis titulada: “*La atención al cliente y calidad y su incidencia en el Desempeño laboral de la secretaria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de el oro*”, presentada a la Universidad Técnica de Machala, para optar el título profesional de Administración de Empresas, con el objetivo de Determinar la deficiente atención al cliente que incide en el desempeño de la secretaria del Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social en El Oro. Utilizando al método científico con enfoque mixto de tipo bibliográfica, documental y de campo, de nivel exploratorio, explicativo; con un universo de 345 individuos entre 4 directivos, 7 secretarias, 60 administrativos y 274 usuarios del instituto; con una muestra de 216 a quienes se aplicaron cuestionarios como instrumentos de la técnica encuesta; llegando a concluir: 1. Las deficientes atenciones que prestan las operadoras y secretarias en el instituto de seguridad social a los usuarios ha generado insatisfacción y rechazo a la forma de trabajo de este sector, por lo que se siente desatendidos., 2. El problema de la impuntualidad se viene dando solución debido al uso de controles biométricos sin embargo la falta de planeamiento en las actividades y cronogramas de atención vienen influyendo en la percepción de los usuarios., 3. El inadecuado ambiente laboral también suma a que el desempeño laboral no sea el esperado por los usuarios, quienes son los directos perjudicados por lo que se hace necesario implementar de estrategias de gestión para la mejora del rendimiento laboral y fomentar la calidad de servicios en la entidad estudiada.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Zeña, R. (2020) en su tesis intitulada *“Calidad de servicio y su relación con el Desempeño laboral de la Empresa de Transporte Express Pacora Chiclayo – 2019”*., desarrollada y presentada a la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo – Perú., para optar el título de Administración de Empresa, con el objetivo general de la investigación: correlacionar la calidad de servicio y el desempeño laboral del personal de la empresa Pacora Express S.R.L Chiclayo -2019. Para lo que se realizó un trabajo de investigación descriptivo - correlacional, con diseño no experimental de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Por lo que seleccionaron a 380 clientes y 41 colaboradores quienes participaron rellenando los cuestionarios de recojo de información tipo Likert., de los cuales se llegó a concluir: Que, un 75.3% indicaban que las instalaciones no eran apropiadas menos

atractivas ante la percepción de los clientes; que un 48% refiere que el personal no está capacitado para solucionar o apoyarlos frente a sus problemas o solicitudes de información; un 53.5% no prestan servicios de manera correcta, un 51.4% indican que exceden los plazos de entrega y no cumplen con concluir con lo ofrecido y 51.7% manifestaron que el personal no es cortés, empático, respetuoso al momento de atender a los clientes. Respecto al desempeño laboral un 59.4% considera estar mal pagados, un 78% se siente no valorados y reconocidos, un 100% afirman no recibir capacitaciones, concluyentemente se determinó la relación entre ambas variables de estudio al obtener un Rho de Pearson 93.1%.

Bayro, D. (2019) en su tesis titulada “*Relación del Desempeño laboral y la Calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inca del Cusco, Área de service express*”, desarrollado y presentado en la Universidad Andina del Cusco. para optar el título de Administración y hotelería, La investigación desarrollada considero como principal objetivo: Analizar el desempeño laboral en el área de Service Express y cómo influye en la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inca en la Universidad Andina del Cusco. Se utilizó a la investigación de tipo descriptiva y correlacional, de nivel cualitativa de investigación descriptiva y de enfoque cuantitativo, con método descriptivo, con diseño no experimental. Seleccionando a una población conformada por el área de service express del hotel y una muestra seleccionada de 100 huéspedes, en quienes se aplicaron los dos cuestionarios para recoger data de interés para el estudio; del cual se concluyó: 1. Se ha establecido que debido al desarrollo de capacitaciones desarrolladas para mejorar el servicio prestado a los huéspedes sobre la base d estándares de atención y calidad se viene generando una percepción favorable en os clientes., 2. Se ha establecido que los colaboradores del área objeto de estudio están lo suficientemente preparados para atender cualquier solicitud de los huéspedes debido a la eficiencia demostrada en la prestación de sus servicios lo que se viene reflejando en la satisfacción plena de los clientes., 3. En consideración de que el hotel

tiene reconocimiento internacional se viene trabajando por mejorar la calidad de los servicios prestados muy a pesar de la percepción y satisfacción de los usuarios que mencionan y califican favorablemente el desenvolvimiento de los trabajadores que con calidad y eficiencia, los atienden.

Vargas, J. (2020) en su investigación culminada y titulada "*Desempeño laboral y su relación con la Calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac - 2020*", de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, para optar el grado de maestro en Gestión Pública, la investigación desarrollada considero como principal objetivo Analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018. La presente investigación, se considera en el contexto del enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de nivel descriptivo, de corte transversal. Para responder a los propósitos y problemas planteados se obtuvo información mediante la encuesta, que con sus cuestionarios aplicados a una muestra de estudio de 253 trabajadores de la UGEL en mención elegidos por muestreo aleatorio simple, y encuestados en sus aulas; previo a la aplicación del instrumento se confiabilizó obteniendo un 0.813 como coeficiente alfa de Cronbach, de los resultados se llegó a concluir que: 1. Que la variable desempeño laboral presenta una correlación positiva alta con la variable calidad de servicio en la UGEL de Andahuaylas al obtener un rho de Spearman es ( $r=765^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), 2. Que, la eficiencia presenta una relación moderada con los elementos tangibles del personal administrativo de la UGEL de Andahuaylas, al obtener un Rho Spearman de ( $r=548^{*}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), 3. Que, la eficiencia presenta una correlación moderada con la confiabilidad del personal de la UGEL tal cual se corrobora con los resultados de la Rho de ( $r=758^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), obtenido., 4. Que, la capacidad de los colaboradores presenta



una correlación baja con los elementos tangibles del personal de la UGEL como se comprueba con los resultados obtenidos de la correlación del rho de Spearman ( $r=358$ ;  $p=0,001 < 0,05$ )., 5. Que, la eficiencia presenta relación moderada con la empatía debido al resultado del rho de Spearman ( $r=508^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ )., 6. Que la eficiencia presenta relación baja con la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UGEL al obtener un rho de Spearman de ( $r=452^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ )., 7. Que, la eficacia presenta una relación baja con los elementos tangibles según el resultado del rho de Spearman es ( $r=463^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ )., 8. La eficacia presenta correlación moderada con la confiabilidad del personal de la UGEL demostrado por el rho de Spearman ( $r=510^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ )., 9. la eficacia presenta relación moderada con la seguridad del personal administrativo de la UGEL de Andahuaylas, al obtener un valor del rho de Spearman ( $r=645^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), Que la eficacia se correlaciona de manera moderada con la empatía de los trabajadores administrativos demostrado con el rho de Spearman ( $r=702^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ).

Anaya, M. (2018) en su investigación realizada cuyo título “*Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2018*”, para conseguir el grado de maestro en Gestión Pública de la casa de estudios superiores Cesar Vallejo de la ciudad de Lima - Perú, cuyo objetivo principal fue: Determinar la asociación del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurín - 2016. Utilizándose para dicho fin al método de investigación hipotético-deductivo, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal o transeccional; para lo que se tuvo en cuenta a 145 servidores del municipio de Lurín; determinándose una muestra de 103 colaboradores, quienes proporcionaron los datos útiles mediante el rellenado de los cuestionarios; concluyendo: 1. El desempeño laboral tiene relación moderada y significativa con la calidad de servicios de la entidad edil al obtener

los resultados siguientes: el Chi cuadrado, muestran un estadístico  $X^2(1) = 14.073$ ; p Valor = 0,000576 ( $p < 0.05$ )., 2. La eficacia del desempeño laboral en la calidad de servicios, obtuvo un estadístico de Chi cuadrado  $X^2(1) = 9.007$  y un p Valor = 0.005 ( $p < 0.05$ ), lo que demuestra la relación moderada., 3. La eficiencia del desempeño laboral en la calidad de servicios, obtuvo un estadístico de  $X^2(1) = 15.172$  y p Valor = 0.000269 ( $p > 0,05$ ), demostrándose la correlación moderada., 4. La economía del desempeño laboral en la calidad de servicio, en esta dimensión se encuentra un estadístico  $X^2(1) = 3.972$  y p Valor = 0.074 ( $p > 0,05$ ); en el que se demostró una asociación estadísticamente significativa.

López, C. & Salinas, S. (2019) en su tesis intitulado *“El desempeño laboral y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2019”*., desarrollada para la Universidad Nacional “Herminio Valdizan” de Huánuco - Perú, para optar el título profesional de Gestión pública El estudio tiene como objetivo: Determinar el grado de relación entre el desempeño laboral y el servicio de calidad que ofrece la Municipalidad Distrital de Amarilis 2019 haber sido el propósito principal; para lo que se llegó a considerar al nivel descriptivo – correlacional, con la tipología aplicada, de método general consideró al método científico y específico al método descriptivo, analítico, y comparativo; sincrónica,. El universo se conformó por 181 funcionarios y servidores ediles de la misma manera la muestra se conformó por 50 personas en quienes se aplicó la técnica encuesta y la observación con sus instrumentos el cuestionario y la guía de observación; en el procesamiento, análisis e interpretación de resultados e utilizaron al SPSS v. 23 y a la estadística descriptiva; se concluyó: 1. Que la calidad en el servicio se asocia directamente con el desempeño laboral en la entidad edil de estudio ya que los encuestados indicaron que la prestación de servicios ha sido calificada como regular por parte del público usuario por cuanto consideran que no satisface plenamente sus expectativas por lo que se necesita mejorar la calidad en los servicios

ofrecidos., 2. Los elementos Tangibles se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal edil por cuanto estas afectan al público usuario, debido a que estas evidencias físicas como los pasillos, escaleras, diseño de ambiente, infraestructuras, pulcritud del personal y su vestimenta influyen en la percepción y satisfacción o expectativas., 3. La dimensión fiabilidad se correlaciona con el desempeño de los trabajadores por cuanto los usuarios esperan de ellos cumplan con los horarios establecidos, que sean responsables y cumplan con prestarles servicios de calidad, y no les sobre prometan o engañen lo que repercute en su satisfacción y percepción de los usuarios., 4. Respecto a la dimensión capacidad de respuestas se determinó su relación con el desempeño laboral, debido a que los usuarios se sienten identificados y satisfechos cuando son informados oportunamente respecto a sus consultas, dudas solicitud e información, y la rapidez en la prestación de los servicios, y la calidad de la atención prestada a los usuarios., 5. En relación a la dimensión seguridad se estableció la relación con el desempeño laboral, por cuanto la confianza y seguridad que ofrecen el personal influyen en la satisfacción del usuario de los servicios ediles así como el contexto libre de riesgos y peligros que la entidad edil los ofrece., 6. De la dimensión empatía, se estableció el nexo con el desempeño laboral, debido a la necesidad de los usuarios de ser atendidos con cortesía, amabilidad, respeto, esmero y cuando se requiere personalización en las atenciones.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### ***2.2.1. Desempeño laboral***

#### **2.2.1.1. Definición:**

Según Werther, Davis y Guzmán (2018); nos dice que "el desempeño laboral es la resultante de todas las capacidades personales y laborales más el nivel de los motivación e incentivo en el que se encuentran los colaboradores conjuntamente con el ambiente de

trabajo; que genera un comportamiento de búsqueda y logro de metas y objetivos” (p. 235)

Para Chiavenato, I. (2018) el desempeño laboral está definida “como el desenvolvimiento funcional del colaborador que ofrece en cumplimiento a su trabajo en una organización, y que se sujeta a lo que exige la empresa, por lo que debe desarrollarse en observancia a la efectividad, eficiencia y eficacia para lograr los objetivos y contribuir al éxito institucional”. (p. 167)

Podemos concluir que el rendimiento laboral está influenciada por las expectativas que se forma un cliente en torno al rendimiento, o forma de prestación de servicios de los colaboradores dentro de una organización; en relación a la actitud laboral, a sus logros de metas laborales, y el deseo de armonizarlas con los propósitos de la empresa; por lo que se puede afirmar que el desempeño laboral tiene nexos con los conocimientos y habilidades que son soporte del accionar del trabajador, para cumplir con los objetivos de la empresa.

#### **2.2.1.2. Factores influyentes en el desempeño laboral**

Chiavenato, I. (2019) considera que son 2 los factores que la determinan, siendo estos los siguientes:

- Factores actitudinales del personal: Establece que el rendimiento laboral está influenciado por actitudes propias de un colaborador como son: la responsabilidad, puntualidad, disciplina, iniciativa, discreción, identidad, interés, creatividad, seguridad, capacidad de realización.
- Factores Operativos: Establece que los factores propios del trabajo determinan el rendimiento laboral siendo estos: liderazgo, trabajo coordinado, calidad, exactitud, cantidad. (p. 57)

### 2.2.1.3. Elementos del desempeño laboral

Según Chiavenato, I. (2019) tenemos a los siguientes elementos de importancia que se debe de considerar para un buen rendimiento laboral de parte de los colaboradores.

- A. La Motivación: Una de las herramientas más eficaces para incrementar los niveles del rendimiento laboral es sin duda “la motivación” debido a que en una organización encontramos influyentes que motivan a los colaboradores como los incentivos dinerarios, morales, las buenas experiencias, las valoraciones al buen rendimiento. Igualmente, el MINSA (2019, p. 23) la define como “aquellas condiciones intrínsecas y extrínsecas que hacen que los trabajadores se desenvuelvan funcionalmente con intensidad contribuyendo al cumplimiento adecuado de los fines de la empresa”. (p. 25)
- B. La Responsabilidad: Está considerada como un paradigma sobre el cual se estructura conceptos nuevos para las empresas en relación a su entorno e interno que le permite el crecimiento y desarrollo sostenible; implica el respeto a los trabajadores y constituye como uno de los valores institucionales sobre el cual se garantiza la armonía y el buen rendimiento laboral y también al respeto al medio ambiente, la transparencia funcional que genera identificación y confianza en todo el personal. vale decir es el deber por el cual se responde por acciones y actos desarrollados. También se considera que es el compromiso y preocupación por el adecuado cumplimiento de todos los deberes y tareas funcionales dentro de una organización. (p. 25)
- C. Desarrollo Profesional: Es el proceso por el cual crece y se desarrolla un colaborador a nivel personal y profesional en el contexto que le ofrece la empresa; sobre intervenciones planificadas para el crecimiento efectivo en la organización no solo en el ámbito material sino también en el mental y psicológico a través de

capacitaciones, trabajos lúdicos, promociones de cargo y puesto entre otros., el desarrollo del personal es sinónimo de mejoramiento en el rendimiento laboral gracias a la maximización de sus aptitudes, y conocimientos que favorecen al compromiso e involucramiento del personal respecto a sus funciones y con la organización. (p. 26)

#### **2.2.1.4. Beneficiarios del adecuado desempeño laboral**

Chiavenato, I. (2020); considera que es a través de las evaluaciones de desempeño que los gestores de una organización se permiten medir el rendimiento individual y en equipo del personal, se pueden hacer análisis de los motivantes que favorecen y perjudican al rendimiento laboral, proponer soluciones estratégicas y tomar adecuadas decisiones; a fin de alcanzar el éxito empresarial; por lo que tenemos a los siguientes beneficiarios directos:

A. La misma organización: Por cuanto la evaluación del desempeño se ha convertido en una herramienta estratégica que permite a quienes gestionan la empresas a identificar, conocer el nivel real de cumplimiento laboral, también conocer el nivel de compromiso del trabajador para con la empresa, permite realizar cambios y movimientos a fin de garantizar la calidad en el proceso productivo, ofrecer reconocimientos, premios a los mejores colaboradores, retenerlos y premiarlos; contribuye también a la buena toma de decisiones para mejorar los niveles de desempeño laboral y alcanzar el éxito de la organización entendiendo que el mejor activo es su capital humano. (p. 79)

B. Los Colaboradores en general: Debido a que los resultados muestran los niveles reales del cumplimiento funcional de personal y su rendimiento esperado por la organización de cada colaborador, para sobre eso tomar decisiones de motivación y premiación a

quienes se lo merecen o en su defecto maximizar las capacitaciones o realizar rotaciones a fin de no afectar a la productividad de la organización. (p. 79)

C. Los usuarios y clientes: Por la sola razón que el desempeño laboral se refleja en la buena atención, en la calidad de los productos en generar percepciones favorables en los consumidores, y por ende en la satisfacción de los clientes y consumidores. (p. 81)

#### **2.2.1.5. Evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato, (2020); enfatiza que la evaluación del desempeño es una herramienta que contribuye a una las principales preocupaciones del departamento de Talento humano en las empresas que es medir los niveles de rendimiento laboral de los trabajadores:

Por lo que se debe de elegir el mejor modelo para desarrollar una evaluación del desempeño laboral acorde a las necesidades y realidad de la organización a fin de identificar las fallas, descuidos, errores y necesidades para premiar, valorar y estimular el compromiso e involucramiento del personal, y de esta manera incrementar su productividad e identificar a los posibles líderes del futuro de la empresa. (p. 124)

#### **2.2.1.6. Propósitos que se buscan con las evaluaciones de desempeño laboral**

Lau, J. (2020) considera que las evaluaciones de desempeño docente persiguen los siguientes propósitos:

- Proporcionar ayudar en el avance y desarrollo de sus labores dentro de la empresa.
- Proporcionar información a la gerencia, para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de la administración de recursos humanos.
- Realizar las proporciones y/o ascensos.
- Permite realizar las diversas acciones en materia de personal, como los traslados, colocaciones, reubicaciones, etc.
- Establecer planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a necesidades.

- Establecer mejores relaciones de coordinación y elevar la moral de los colaboradores.
- Contribuyen en la toma de decisiones de recursos humanos: debido a que proporcionan información valiosa como para ejecutar los reconocimientos, promociones, ascensos, rotaciones, sanciones, despidos.
- Establecen el desarrollo de capacitaciones para el crecimiento y desarrollo del personal: Identificando las brechas o debilidades que repercuten negativamente en el rendimiento del personal se programan capacitaciones, talleres y entrenamientos para favorecer y fortalecer las aptitudes y conocimientos laborales de los trabajadores.
- Ofrece información veraz a los trabajadores respecto a su desenvolvimiento laboral dentro de la empresa empleadora. (pp. 44-45)

#### **2.2.1.7. Métodos de evaluación de desempeño**

Para Alles (2020) se tienen a los siguientes métodos de evaluación de desempeño que se puede considerar en relación a lo que se desea medir con el desarrollo de las evaluaciones de desempeño laboral:

- A. Métodos de evaluación de desempeño laboral basados en el comportamiento del colaborador. – Son muy recomendables cuando se quiere identificar inmediatamente el punto de quiebre en el cual el trabajador empezó a alejarse de los estándares exigidos de desempeño por la organización, este método proporciona la información que se necesita para poder reorientar el comportamiento de los colaboradores, teniendo a los siguientes métodos como el incidente crítico, las mediciones comportamentales y las escalas de observación.
- B. Métodos de evaluación de desempeño laboral basados en resultados Permiten evaluar los resultados obtenidos por los trabajadores y encontramos a las mediciones de productividad y la medición por resultados.



C. Métodos de evaluación de desempeño laboral basados en las características. - Se desarrollan cuando se pretende medir las características personales, laborales, y profesionales de cada trabajador sobre el cual se tienen que desarrollar estrategias que apunten a que la empresa se favorezca de estas particularidades por lo que podemos emplear las escalas mixtas, gráficas de calificación, de distribución forzada y de formas narrativas. (p. 143)

#### **2.2.1.8. Dimensiones del desempeño laboral**

Chiavenato, I. (2020); considera a las siguientes dimensiones del desempeño laboral:

A. Conocimientos laborales: Estos conocimientos funcionales en un trabajador están relacionados con sus aptitudes, capacidades, habilidades que poseen y con el cual enfrentan asertivamente las contingencias que ofrece un cargo o puesto laboral, por lo que una empresa madura debe tener muy en consideración a colaboradores que posean los más altos conocimientos funcionales y experiencia aprendida, que les permitirán garantizar un adecuado y eficiente desempeño a fin de que estos incrementen el valor agregado en toda actividad que puedan desarrollar al interior de una organización especialmente a quienes ocupan cargos estratégicos; estos conocimientos son necesarios de estar evaluando constantemente a fin de maximizarlas en beneficio del trabajador y provecho de la empresa

B. Motivación laboral: Son iniciativas y estimulantes que desarrolla una empresa con el fin de incentivar, estimular, valorar y dar reconocimiento al esfuerzo, involucramiento y buen trabajo de sus trabajadores para fomentar y maximizar su eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento y aporte de sus funciones de tal manera que la calidad este asegurado lo que significa minimizar costos para la institución. Este autor refiere

que se tiene a dos tipos de incentivos y formas de motivación: los dinerarios y no dinerarios entre los que podemos considerar a las cartas de felicitación, ascensos, promociones de puestos, bolsas de víveres, incentivos económicos, viajes, becas, entre otros.

C. Eficiencia funcional: Es sabido que la eficiencia permite desarrollar actividades funcionales y lograr metas con poco esfuerzo y tiempo invertido. Los trabajadores altamente eficientes son necesarios en toda institución y rentables en todo aspecto por cuanto también son eficaces en el cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo general también son profesionales con ética, productivos, con excelentes habilidades de gestión y liderazgo, competentes etc., este tipo de trabajadores eficientes saben muy bien como cumplir con sus labores además de asegurar la calidad laboral por cuanto cumplen con el 100% de sus metas y todo con el uso racional de los recursos que se les asignan.

D. Eficacia funcional: Esta dimensión es la más cotizada en cualquier organización por cuanto está directamente relacionada con el cumplimiento de los propósitos institucionales, depende mucho de las políticas de estímulo e incentivo que tienen implementada las organizaciones. Este nivel de cumplimiento e involucramiento favorece a la organización por lo que capitalizar a este tipo de personal es lo más estratégico que se puede conseguir en una gestión de recursos humanos, generalmente estos trabajadores cumplen con sus metas personales, familiares, profesionales e institucionales y tienen un alto sentimiento de pertenencia institucional. (p. 177)

### **2.2.2. Calidad de servicio**

#### **2.2.2.1. Definiciones:**

Del Águila, O. (2020); expresa que la calidad de los servicios “está considerada como la excelencia en la prestación de los servicios a sus usuarios o cliente en cada una

de las fases del proceso de compra vale decir desde el inicio hasta el uso del servicio, el mejoramiento continuo se convierte en una estrategia de la calidad de servicio dirigida a generar altos niveles de satisfacción de los clientes. (p. 145)

Aliena, R. (2020); considera que la calidad de servicio “es una institución de una organización serúa y madura que garantiza la satisfacción plena de sus usuarios, esta característica fomenta el uso impulsivo de los usuarios y que recomienden a otros usuarios; este indicador es la mejor estrategia de promoción y de fidelización” (p. 97)

Se puede concluir que la calidad de servicio está relacionada con el cumplimiento de las expectativas que se generan los usuarios de servicios en relación a sus necesidades satisfechas. Vale decir que es el nivel por el que la prestación de servicios logra satisfacer sus necesidades y expectativas del usuario, así como genera una percepción favorable.

#### **2.2.2.2. Importancia de la calidad de servicio**

Aliena, R. (2020); relaciona que la calidad de servicio es importante debido a la asociatividad con el proceso de planeamiento y monitoreo que deben realizarse a cada una de las fases destinadas a satisfacer deseos y necesidades de los usuarios de servicios. (p. 61)

Por otro parte tenemos a Kotler, P. (2018), quien afirma categóricamente que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes, por lo que se debe de eliminar los defectos en el proceso de prestación de servicios. (p. 92)

#### **2.2.2.3. Comportamientos que favorecen a la calidad de servicios**

Aliena, R. (2021) refiere que son los siguientes comportamientos de los colaboradores en una organización, las que favorecen directamente en la calidad de los servicios que se prestan:

- La cultura de calidad en los colaboradores, permite disminuir costos de producción y prestar servicios de calidad.
- Las capacitaciones permanentes en los prestadores de servicios en una organización de este rubro.
- La búsqueda y formación de colaboradores líderes y talentosos con habilidades, aptitudes, actitudes, conocimientos, experiencia en calidad total.
- El compromiso, involucramiento y responsabilidad en querer hacer bien las cosas y cumplir con las metas individuales e institucionales y no depender de los controles y supervisiones para hacer bien las cosas.
- El cumplimiento de funciones coordinadamente con los demás colaboradores y el trabajo en equipo.
- La gestión por resultados. (p. 78)

#### **2.2.2.4. Factores de la calidad de servicio**

Para los clásicos de la calidad en las prestaciones de servicios y su medición Parasuraman y Zeithaml, et al. (2019) nos afirman que las diferencias entre las expectativas y la percepción de los usuarios es la que determinara el nivel de calidad prestada; sobre la base de los siguientes factores:

A. La importancia de los elementos tangibles, que se son percibidas al tener contacto los usuarios con estas evidencias físicas y que se reflejan en buenas estructuras, oficinas con todas las condiciones de seguridad y salubridad, instalaciones físicas, así como los materiales, maquinarias, vehículos, presentación personal de los colaboradores, tener zonas de parqueo, hall de espera entre otros que determinan favorablemente en la percepción de los usuarios debido a que estos respecto a los servicios que usaran. (p. 29).

- B. La Fiabilidad, mediante el cual la empresa cumple con lo que ha ofrecido de su prestación de servicio al cliente influyendo de buena manera en su percepción y expectativas; ya que el usuario considerara a la empresa prestadora de servicio como confiable, se afirma que este factor está ligada a la calidad de los procesos.
- C. Capacidad de respuesta, mediante el cual se apoya, ayuda, colabora con las solicitudes y exigencias de los usuarios de manera ágil, rápida y flexible y que estas acciones transmiten confianza, seguridad y convicción por solucionar y satisfacer deseos y necesidades de los clientes.
- D. Seguridad, con el cual los usuarios se sienten protegidos y seguros con un nivel de confianza alta respecto a lo que ofrece la empresa e inspiran los trabajadores. Este factor es un indicador de la calidad que presta una empresa para generar confianza.
- E. Empatía, referida a la customización o atención personalizada a los usuarios de los servicios entendiendo que en este rubro no existen dos clientes iguales. Esta habilidad estrecha relaciones y fortalece los lazos entre organización y clientes internos y externos. (pp. 97-102)

#### **2.2.2.5. Modelos para la medición de la calidad de servicios**

##### **A. Modelo SERVQUAL:**

Este modelo permite medir la calidad del servicio prestado por una empresa prestadora de servicios a través, de la comparación que se hace a las expectativas que se forman los usuarios antes de consumir un servicio y su posterior percepción que se forman después de usar servicio. Zeña, R. (2020, p. 154)

El autor de este modelo es Parasuraman, Zeithaml y Berry (2020) quienes consideran a 5 componentes de la calidad del servicio percibida.

- Elementos tangibles: Por la necesidad de presentar evidencias físicas que acompañen a los servicios como las infraestructuras, instalaciones físicas, presentación personal, maquinarias, equipos, entre otros.
- Fiabilidad: Capacidad para cumplir lo ofrecido de manera confiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: Predisposición de apoyar a los usuarios y ayudar frente a cualquier problema, mantenerlos debidamente informados cortesía, respeto, y de manera rápida.
- Empatía: atención, con respeto y amabilidad, con honestidad, veracidad.
- Seguridad: Proporcionar un contexto de seguridad, y confianza donde los usuarios realicen sus actividades con total libertad y libre de peligros, riesgos o dudas.

#### B. Modelo SERPERF:

Este modelo se basa en un cuestionario que únicamente propone las 22 afirmaciones del modelo SERVQUAL referentes a las percepciones del cliente sobre el servicio recibido con preguntas pre establecidas que miden la percepción de los usuarios respecto a la intención de compra, satisfacción del cliente y la calidad del servicio. (p. 133)

#### **2.2.2.6. Gestión de la calidad en los servicios**

Aliena, R. (2021) manifiesta que es un sistema eficaz que mediante la integración de todos los esfuerzos para gestionar la calidad y ofrecer bienes y servicios que se ajusten a los deseos y satisfacción de los clientes y usuarios; esto permite estratégicamente a cualquier empresa ser competitivas y diferenciarse de sus competidores más cercanos además de posicionarla en el mercado. Por lo que el autor considera que se necesita tener en consideración los procesos siguientes:

- El planeamiento de la calidad, para suministrar en la producción de servicios y bienes de todos los recursos para ofrecer los mejores productos que satisfagan las necesidades de los clientes.
- Orientación al cliente, por el cual es necesario saber qué es lo que quiere el cliente de su empresa proveedora y cuáles son sus necesidades futuras, esto entendiendo que ellos son la piedra angular de toda organización.
- Institucionalización de liderazgo organizacional a fin de ofrecer el mejor ambiente laboral y clima favorable para crear las condiciones sobre el cual todo el componente vivo se involucre en el cumplimiento de objetivos.
- Coordinación y participación del personal, para lograr el compromiso e involucramiento en gestionar calidad.
- Mejoramiento continuo, institucionalizado en la empresa como un objeto continuo. (p. 145)

#### **2.2.2.7. Dimensiones de la calidad de servicio**

A opinión de Aliena, R. (2020) la calidad de servicio, considera a las siguientes dimensiones:

- A. Satisfacción. – es una sensación positiva que se origina cuando se logra responder de manera efectiva a un deseo o necesidad tal cual un consumidor o cliente espera de un producto y sobre el cual se forma una percepción positiva. Tal cual lo establece el autor Aliena (2018, p. 97).

El mismo autor indica que es el nivel de agrado experimentado por un usuario o cliente posteriormente al consumo de un producto que ha adquirido para responder a un deseo o necesidad.

Tenemos a Carrasco (2019) que manifiesta que la satisfacción del cliente es una sensación de placer al haber logrado satisfacer con creces las necesidades de un cliente; por el cual se incrementa el estado de su bienestar. (p. 29).

- B. **Fiabilidad.** - Capacidad que permite cumplir lo prometido a través de acciones y metas establecidas para superar las expectativas de los clientes de manera confiable y segura. Aquí se incluyen elementos que detectan la capacidad y los conocimientos profesionales del componente vivo de una organización. (p. 43).
- C. **Capacidad de respuesta.** - Es aquella capacidad trabajada y conseguida por el cual un trabajador demuestra su disposición y voluntad para prestar un mejor servicio a los clientes, de manera oportuna, rápida, con lo cual se forman una percepción positiva en favor de la empresa y de la calidad del personal. (p. 42).

### **2.3. Marco conceptual**

**A. Desempeño laboral:** el desempeño laboral está definida como el desenvolvimiento funcional del colaborador que ofrece en cumplimiento a su trabajo en una organización, y que se sujeta a lo que exige la empresa, por lo que debe desarrollarse en observancia a la efectividad, eficiencia y eficacia para lograr los objetivos y contribuir al éxito institucional.

Chiavenato, I. (2017)

- **Conocimiento:** Son aquellas sapiencias, ideas que se encuentran en la mente del personal generadas por la experiencia, estudio e investigación y que le ayuda desempeñarse adecuadamente. Lau, J. (2019)
- **Conocimientos laborales:** Estos conocimientos funcionales en un trabajador están relacionados con sus aptitudes, capacidades, habilidades que poseen y con el cual enfrentan asertivamente las contingencias que ofrece un cargo o puesto laboral. Bayro, D. (2019).



- Motivación: Cumulo de actividades y procedimientos orientados a reconocer, estimular, valorar, el esfuerzo de una persona e influir en su estado emocional para satisfacer sus deseos y necesidades individuales. Lau, J. (2019)
- Motivación laboral: Son iniciativas y estimulantes que desarrolla una empresa con el fin de incentivar, estimular, valorar y dar reconocimiento al esfuerzo, involucramiento y buen trabajo de sus trabajadores para fomentar y maximizar su eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento y aporte de sus funciones. Chiavenato, I. (2017)
- Eficiencia: Significa dar cumplimiento a las metas mediante pasos adecuados y el uso del recurso de manera óptima. Bayro, D. (2018).
- Eficiencia funcional: Es sabido que la eficiencia permite desarrollar actividades funcionales y lograr metas con poco esfuerzo y tiempo invertido. Chiavenato, I. (2019)
- Eficacia funcional: Esta dimensión es la más cotizada en cualquier organización por cuanto está directamente relacionada con el cumplimiento de los propósitos institucionales, depende mucho de las políticas de estímulo e incentivo que tienen implementada las organizaciones. Chiavenato, I. (2017, p. 177)

**B. Calidad de servicio:** es una institución de una organización sería y madura que garantiza la satisfacción plena de sus usuarios, esta característica fomenta el uso impulsivo de los usuarios y que recomienden a otros usuarios; este indicador es la mejor estrategia de promoción y de fidelización. Aliena (2018)

- Capacidad de respuesta: Predisposición sobre el cual se desarrollan actitudes positivas de servicio y ayuda para con los demás a través de acciones empáticas, rápidas y de calidad. Kotler, P. (2019)
- Clientes: Es la persona natural o jurídica que adquiere un bien o servicio para satisfacer sus necesidades y deseos. Kotler, P. (2018)

- Empatía: Capacidad de ubicarse en el lugar de otra persona, sobre el cual se tiende a realizar diligentemente las cosas. Müller, E. (2019).
- Fiabilidad. - Capacidad que permite cumplir lo prometido a través de acciones y metas establecidas para superar las expectativas de los clientes de manera confiable y segura. Aquí se incluyen elementos que detectan la capacidad y los conocimientos profesionales del componente vivo de una organización. Aliena (2019, p. 43).
- Capacidad de respuesta. - Es aquella capacidad trabajada y conseguida por el cual un trabajador demuestra su disposición y voluntad para prestar un mejor servicio a los clientes, de manera oportuna, rápida, con lo cual se forman una percepción positiva en favor de la empresa y de la calidad del personal. Aliena (2019, p. 42).
- Percepción: Considerado como procesos cognoscitivos por el cual se comprende el entorno en relación a impulsos recibidos sobre el cual se forma un concepto positivo o negativo.
- Satisfacción del cliente: Término de uso comercial que describe el estado experimentado por un cliente y/o usuario al responder a sus necesidades mediante un producto de calidad que responde a sus expectativas.
- Satisfacción. - es una sensación positiva que se origina cuando se logra responder de manera efectiva a un deseo o necesidad tal cual un consumidor o cliente espera de un producto y sobre el cual se forma una percepción positiva. Tal cual lo establece el autor Aliena (2017, p. 97).

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General:

El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### 3.2. Hipótesis Específicas:

- a. Los conocimientos laborales se relacionan significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.
- b. La motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.
- c. La eficiencia funcional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.
- d. La eficacia funcional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### 3.3. Variables de la Investigación:

##### 3.3.1. *Definición conceptual*

##### **V1 = Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2019), se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.

El desempeño laboral está definido como el desenvolvimiento funcional del colaborador que ofrece en cumplimiento a su trabajo en una organización, y que se sujeta a lo que exige la empresa, por lo que debe desarrollarse en observancia a la efectividad, eficiencia y eficacia para lograr los objetivos y contribuir al éxito institucional.

#### **Dimensiones de la Variable 1:**

- Conocimientos laborales.
- Motivación laboral.
- Eficiencia funcional.
- Eficacia funcional.

#### **V2 = Calidad de servicio**

Según (Molina, 2019) la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Es una institución de una organización sería y madura que garantiza la satisfacción plena de sus usuarios, esta característica fomenta el uso impulsivo de los usuarios y que recomienden a otros usuarios; este indicador es la mejor estrategia de promoción y de fidelización.

#### **Dimensiones de la variable 2:**

- Confiabilidad.
- Satisfacción.
- Capacidad de respuesta.

### 3.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Variable 1 Desempeño laboral	Chiavenato, I. (2019) el desempeño laboral está definida “como el desenvolvimiento funcional del colaborador que ofrece en cumplimiento a su trabajo en una organización, y que se sujeta a lo que exige la empresa, por lo que debe desarrollarse en observancia a la efectividad, eficiencia y eficacia para lograr los objetivos y contribuir al éxito institucional”. (p. 167)	Este variable desempeño laboral se medirá a través de las siguientes dimensiones: los conocimientos laborales, la motivación e incentivos, la eficiencia funcional y la eficacia funcional; por ser poderosos influyentes en el rendimiento funcional de todo colaborador dentro de una organización. Su medición se realizará mediante instrumento validado y confiabilizado con 16 ítems.	Conocimientos laborales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización laboral permanente.</li> <li>2. Técnicas de atención actual.</li> <li>3. Conoce la visión, misión, funciones y reglamentos.</li> <li>4. Protocolos y estándares de atención.</li> <li>5. Experiencia profesional en atención.</li> </ol>
			Motivación laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Premiar y valorar el buen rendimiento.</li> <li>7. Involucramiento y compromiso funcional.</li> <li>8. Plan Estratégico de motivación.</li> </ol>
			Eficiencia funcional	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Uso racional de los recursos.</li> <li>10. Puntualidad funcional.</li> <li>11. Trabajo coordinado.</li> <li>12. Cumplimiento de metas.</li> </ol>
			Eficacia funcional	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Contribución al fin institucional.</li> <li>14. Cumplimiento de metas planificadas.</li> <li>15. Genera altos niveles de satisfacción.</li> </ol>
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores

<b>Variable 2</b> Calidad de servicio	Aliena, R. (2021); considera que la calidad de servicio “es una institución de una organización sería y madura que garantiza la satisfacción plena de sus usuarios, esta característica fomenta el uso impulsivo de los usuarios y que recomienden a otros usuarios; este indicador es la mejor estrategia de promoción y de fidelización” (p. 97)	Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento de 27 ítems, que se van a través de la escala de Likert, este instrumento fue sometido a un criterio de validación de expertos, la misma manera a un criterio de validación estadísticas utilizando el Alpha de Crombach y conocer el grado de confiabilidad. La calidad del servicio son los aspectos más relevantes que perciben los clientes sobre el desempeño de la organización y sus colaboradores al momento de brindar un servicio. La calidad del servicio cuenta con tres dimensiones: satisfacción del cliente, infraestructura y elementos tangibles.	Confiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Claridad y veracidad de información.</li> <li>2. Cumplimiento de plazos establecidos.</li> <li>3. Cumplimiento responsable de lo prometido.</li> </ol>
			Satisfacción	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Cortesía y amabilidad.</li> <li>5. Personalización en la atención.</li> <li>6. Colaboradores calificados.</li> </ol>
			Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Atención inmediata.</li> <li>8. Predisposición al buen servicio.</li> <li>9. Asertividad comunicativa.</li> </ol>

*Fuente:* Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de investigación

##### *4.1.1. Método general*

El método General de la investigación es el **Método científico**, debido a que se obtuvo el conocimiento empírico de la realidad problemática y los hechos, observados e identificados en la Escuela de Post Grado de la UNDAC., por lo que se apeló a procedimientos y técnicas confiables científicas.

Del cual, Pino Gotuzzo, R. (2018); señala que este método “es una metodología que permite la obtención de conocimientos nuevos y válidos, mediante la observación sistemática, las mediciones, las experimentaciones y las formulaciones de hipótesis y el uso de instrumentos fiables” (p. 39)

##### *4.1.2. Método específico*

De modo que, se utilizó los siguientes métodos específicos:

Método **inductivo – deductivo**; debido a que se partió de una problemática en particular que se detectó en la Escuela de Post Grado de la UNDAC., sobre el cual se propuso alternativas de solución, las cuales podrán generalizarse según la realidad de otras organizaciones en busca de buenos niveles de desempeño laboral y calidad de servicio.

A opinión de Pino Gotuzzo, R. (2018); nos dice “que el método inductivo considera a las premisas particulares con el fin de llegar a una conclusión general, y el deductivo utiliza principios generales para llegar a una conclusión específica. Es decir, que ambos son trascendentales cuando se quiere producir conocimiento”. (p. 41)

Método **Hipotético – deductivo**; debido a que se establecieron hipótesis para su respectiva comprobación o refutación, es decir, que se observó el fenómeno estudiado, y se formuló hipótesis, estableciendo consecuencias elementales de las mismas hipótesis, que se comprobaron.

Pino Gotuzzo, R. (2019); refiere que este método dualista “es un enfoque de la investigación que se inicia de una teoría relacionada al funcionamiento de las cosas, del cual deriva en hipótesis comprobables y refutables.” (p. 42)

#### **De enfoque Cuantitativo:**

Al respecto Pino Gotuzzo, R. (2020); indica que este enfoque “considera el recojo y análisis de data con el fin de dar respuesta a las preguntas de la investigación para luego hacer una contrastación de hipótesis, mediante la estadística y las mediciones numéricas del cual se establece patrones de comportamiento”. (p. 193)

#### **4.2. Tipo de la investigación**

El tipo de investigación que se consideró fue de **tipo básico**; porque se consideró la problemática vivida, al cual se buscó proponer una solución práctica, en vez de dar únicamente conceptos o teorías. Es decir, dar solución a los problemas planteados relacionados al desempeño laboral y la calidad de servicio prestado en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.

Al respecto, Pino Gotuzzo, R. (2021); señala que este tipo de investigación “está vinculado estrechamente con la investigación fundamental y que tiene como finalidad



utilizar en la praxis los conocimientos adquiridos y que esta requiere de un marco teórico. Este método es falible y sujeta a perfeccionamiento mediante resultados por análisis directo” (p. 41)

#### 4.3. Nivel de investigación

Nivel: **Correlacional**, al considerar que se buscó determinar el nivel de correlación entre ambas variables de estudio, es decir entre el desempeño laboral y la calidad de servicio

También Hernández et al. (2019) considera que el nivel correlacional “tienen como fin conocer el comportamiento de las variables mediante la determinación de su asociatividad entre ellas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas. (p. 87)

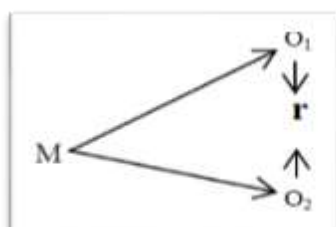
#### 4.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es el **No experimental**, por cuanto no se manipula ninguna de las categorías del estudio.

Por lo que, Pino Gotuzzo, R. (2019); nos indica que en este diseño “no hay manipulación intencional de las variables independientes; solo se observan los hechos o fenómenos tal cual ocurren en su ambiente natural; también se hace un análisis de su vinculación y frecuencia al nexo entre las variables” (p. 157).

De **corte Transversal**: Debido a que la data que se recogerá se realizará en un solo momento para posteriormente darle el uso y análisis que corresponde en la investigación. (p. 162)

**Esquema:**



**Donde:**

M = Muestra.

O1 = Desempeño laboral.

O2 = Calidad de servicio.

r = Coeficiente de correlación – Relación entre variables.

**4.5. Población y muestra****4.5.1. Población:**

Pino Gotuzzo, R. (2021); define a la población como un conjunto de individuos, sujetos y/o elementos, con características en común y sobre el que se pueden estudiar estadísticamente para poder obtener y sacar conclusiones” (p. 135).

El estudio se desarrolló considerando pertinentemente a una población de 131 unidades de análisis entre administrativos y usuarios (maestristas y doctorandos) de la Escuela de Post grado – UNDAC., periodo 2022.

**Tabla 1.**

Población de la investigación – 2022

<b>Nro.</b>	<b>Post grado UNDAC</b>	<b>Cantidad</b>
1	Administrativos	22
2	Maestristas Docencia	30
3	Maestristas Gestión Pública	20
4	Maestristas Liderazgo en educación	16
5	Maestristas en Contabilidad	18
6	Doctorado en Educación	25
	<b>Total</b>	<b>131</b>

**4.5.2. Muestra:**

Pino Gotuzzo, R. (2021); nos dice que “el muestreo o la selección de la muestra de interés para el estudio tiene el propósito de que esta sea representativa y que presente

características de importancia en común que las identifique para facilitar su análisis y obtener información útil” (p. 139)

Se tomó en consideración a una **muestra selectiva finita**, conformada de la siguiente manera:

**Tabla 2.**

Muestra de la investigación

<b>Nro.</b>	<b>Oficina ejecutiva de Administración</b>	<b>Nro. de muestra</b>
1	Administrativos	22
2	Maestristas Gestión Pública	20
	<b>Total</b>	<b>42</b>

Considerando a una muestra finita, al obtener una cantidad exacta de 22 colaboradores administrativos y 20 usuarios maestristas; que hacen un total de 42 unidades de estudio que conforman la muestra de la presente investigación.

#### **4.5.3. Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Criterios de inclusión:**

- Todas las unidades de análisis que voluntariamente participaron en el trabajo de campo, es decir los colaboradores y usuarios de la Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, periodo 2022.

##### **Criterios de exclusión:**

- Quienes por motivos estrictamente personales decidieron no participar en la realización del trabajo de campo. (aplicación de cuestionarios).

## 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Para el presente estudio, se tomó en cuenta a la Encuesta como técnica de investigación.

Pino Gotuzzo, R. (2021); refiere que las técnicas de investigación “son aquellos procedimientos empleados por el investigador para conseguir la data útil y necesaria para para el cumplimiento de los fines de la investigación. Considera también que las técnicas indican como se debe de acopiar la información y tienen un carácter operativo y práctico”. (p. 247)

#### **Tabla 3.**

Técnica para el acopio de datos de la investigación

		Ventajas
Técnica de investigación	Encuesta	Muñoz, C. (2016). De utilidad en el acopio de data a través de los cuestionarios y sondeos de opinión masiva de manera anónima por lo general a fin de conocer comportamientos y recoger tendencias respecto a un hecho o fenómeno. (p. 250)
Instrumentos de investigación De 31 Preguntas. V.1 = 15 ítems V.2 = 16 ítems Escala de Likert	Cuestionarios	Muñoz, C. (2016). Permite acopiar datos de forma escrita a través de preguntas tipo dicotómicas, cerradas, abiertas, al cual el encuestado responde según sus conocimientos y criterios, posteriormente sus respuestas son tabuladas para conseguir resultados representativos. (p. 251)

### 4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Como instrumentos se utilizó a los Cuestionario de encuesta, acompañado del sistema de respuestas escalonadas tipo Likert (Nunca – Casi nunca – A veces – Casi siempre – siempre).

Para Pino Gotuzzo, R. (2021) señala que un instrumento de investigación “es en principio todo recurso que puede utilizar un investigador de tal manera que le permita

acercarse al hecho o fenómeno para acopiar los datos que requiere. Así sintetiza la labor previa de la investigación”. (p. 249)

**Tabla 4.**

Instrumentos para el acopio de datos de la investigación

<b>Instrumentos</b>	<b>Aplicación y utilidad</b>
<b>Cuestionario</b>	Pino Gotuzzo, R. (2021) dice que “es un conjunto de items en una tabla que deben ser respondidas., no existiendo respuestas correctas o incorrectas, es decir, que las respuestas conducen a resultados diferentes”. (p. 254)
<b>Instrumentos</b>	<b>Datos a medir</b>
1. Cuestionario de encuesta de desempeño laboral	La descripción de los indicadores de la variable desempeño laboral; con 16 items.
2. Cuestionario de encuesta de calidad de servicio	La descripción de los indicadores de la variable calidad de servicio mediante 15 items.

**Ficha Técnica 1:**

<b>Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral</b>		
1	<b>Autores:</b>	Bach. Marina Angélica Porras Rojas. Bach. Juana Elena Sánchez Atencio.
2	<b>Contiene:</b>	
	Dimensión 1:	Conocimientos laborales Del Ítem N° 1 al Item N° 5.
	Dimensión 2:	Motivación laboral Del Ítem N° 6 al Item N° 9.
	Dimensión 3:	Eficiencia laboral Del Ítem N° 10 al Item N° 13.
	Dimensión 4:	Eficacia funcional Del Ítem N° 14 al Item N° 16.
3	<b>Aplicación:</b>	A todas las unidades de análisis
4	<b>Corrección:</b>	Manual
5	<b>Duración:</b>	15 minutos

6	<b>Ámbito de aplicación:</b>	Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
7	<b>Objetivo:</b>	Medir la relación de la variable desempeño laboral.
8	<b>Estructura:</b>	16 items
9	<b>Materiales:</b>	SPSS v. 25, Excel, hojas de respuesta, lapiceros
10	<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario de encuesta
11	<b>Población y muestra:</b>	42 unidades de estudio.

### Ficha Técnica 2:

<b>Nombre del instrumento:</b> Cuestionario de <b>Calidad de servicio</b>		
1	<b>Autores:</b>	Bach. Marina Angélica Porras Rojas. Bach. Juana Elena Sánchez Atencio.
2	<b>Contiene:</b>	
	Dimensión 1:	Confiabilidad Del Ítem N° 1 al Item N° 6.
	Dimensión 2:	Satisfacción Del Ítem N° 7 al Item N° 11.
	Dimensión 3:	Capacidad de respuesta Del Ítem N° 12 al Item N° 15.
3	<b>Aplicación:</b>	A todas las unidades de análisis
4	<b>Corrección:</b>	Manual
5	<b>Duración:</b>	15 minutos
6	<b>Ámbito de aplicación:</b>	Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
7	<b>Objetivo:</b>	Determinar correlación de la variable calidad de servicio.
8	<b>Estructura:</b>	15 reactivos
9	<b>Materiales:</b>	SPSS v. 25, Excel, hojas de respuesta, lapiceros
10	<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario de encuesta
11	<b>Población y muestra:</b>	42 unidades de análisis.

#### 4.6.2.1. Validez del instrumento:

Los dos cuestionarios de encuesta que se aplicaron a las unidades de análisis de la muestra fueron validados a través del “juicio de tres expertos” realizado por tres experimentados investigadores, quienes dieron su juicio y valoración a la pertinencia, contenidos, constructos y criterios.

Pino Gotuzzo, R. (2021) indica que el proceso de validación de instrumentos “consiste en que los instrumentos midan lo que se tiene que medir”. (p. 255)

**Tabla 5.**

Validez de los instrumentos de acopio de datos

	<b>Criterio</b>	<b>N° de jueces</b>	<b>Acuerdos</b>	<b>V Aiken</b>	<b>Descriptivo</b>	
1.	Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y claro	3	3	1	Válido
2.	Objetividad	Esta expresado en una conducta que se observa	3	3	1	Válido
3.	Pertinencia	Adecuado al avance de la pedagogía y de la ciencia	3	3	1	Válido
4.	Organización	Existe una lógica en la Organización	3	3	1	Válido
5.	Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad	3	3	1	Válido
6.	Adecuación	Adecuado el constructo para valorar.	3	3	1	Válido
7.	Consistencia	Basado en aspectos teóricos teórico científico.	3	3	1	Válido
8.	Coherencia	De los indicadores, dimensiones y definición	3	3	1	Válido
9.	Metodológica	La estrategia de medición responde al propósito	3	3	1	Válido
10.	Significativa	Es útil y adecuado para la investigación.	3	3	1	Válido

#### 4.2.6.2. Análisis de la Confiabilidad el Instrumento:

Pino Gotuzzo, R. (2021) enfatiza que la confiabilidad instrumental “se determina a través de técnicas, que establecen el grado en el que, al aplicar, repetidas veces al mismo sujeto producirá resultados iguales resultados”. (p. 257)

En ese proceso se utilizó al estadístico y baremo de valoración del Alfa de Cron Bach con el cual se valoró los resultados obtenidos en la confiabilidad.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

**Tabla 6.**

Confiabilidad del Alfa de Cron Bach

valores de Alfa	Interpretación
0.90 - 1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80 - 0.89	Se califica como adecuada
0.70 - 0.79	Se califica como moderada
0.60 - 0.69	Se califica como baja
0.50 - 0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Gotuzzo, R. (2018)



### Confiabilidad del Instrumento: Desempeño laboral

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Crombrach, para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información aplicados a las unidades de análisis de la muestra de la Empresa de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

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

#### Estadísticos de fiabilidad

##### Resumen de procesamiento de casos

		Nº	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	42	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0,853	16

#### Estadísticos de los elementos

		Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO	DE	6,0000	0,61430	16
VALIDEZ DE CRITERIO METODOLÓGICO	DE	6,5000	0,63504	16
VALIDEZ DE INTENCIÓN Y OBJETIVIDAD DE MEDICION	DE	6,0000	0,61430	16
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	DE	6,5000	0,63504	16

**Valor de confiabilidad del instrumento:** La variable Desempeño laboral se halló teniendo en consideración a la muestra de análisis, representada por 42 elementos (administrativos y usuarios), el instrumento consideró 16 preguntas.

Para propósitos de investigación  $\geq 0,8$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de Cronbach es 0. 853. Como los resultados son mayores a 0,80; en consecuencia, el instrumento tiene un buen índice de confiabilidad.

### **Confiabilidad del Instrumento: calidad de servicio**

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Crombrach, para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información aplicados a las unidades de análisis de la muestra de la Empresa de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

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

### **Estadísticos de fiabilidad**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N°	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	50	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en la variable del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,809	15

Estadísticos de los elementos				
		Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO		6,0000	0,60232	15
VALIDEZ DE CRITERIO METODOLÓGICO		6,5000	0,65401	15
VALIDEZ DE INTENCIÓN Y OBJETIVIDAD DE MEDICION		6,0000	0,60232	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO		6,5000	0,65401	15

**Valor de confiabilidad del instrumento:** La variable Calidad de servicio se halló teniendo en consideración a la muestra de análisis, representada por 42 elementos (administrativos y usuarios), el instrumento consideró 15 preguntas.

Para propósitos de investigación  $\geq 0,8$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de Cronbach es 0. 809. Como los resultados son mayores a 0,80; en consecuencia, el instrumento tiene un buen índice de confiabilidad.

#### ***4.6.3. Procesamiento de recolección de datos.***

- Con la autorización obtenida se procedió a desarrollar el trabajo de campo.
- Se aplicó cada instrumento (cuestionario de encuesta) a cada unidad de análisis de la muestra de estudio, previo proceso de inducción a fin de evitar errores en la data acopiada.
- Se tabuló, analizó y discriminó la data recogida, a fin de garantizar su valía, previo al proceso de procesamiento de datos.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

- Se procesó la data acopiada con la hoja de cálculos Excel, para obtener promedios de las sub categorías y ítems.

- Se procesó la data mediante el SPSS. Versión 25 haciendo un análisis estadístico, descriptivo, mostrado en tablas y figuras estadísticas.
- Se realizó las contrastaciones de las hipótesis mediante el uso de la estadística inferencial.
- Finalmente se realizó las discusiones de resultados, formulando las conclusiones y recomendaciones.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Los principios rectores del presente trabajo de investigación, se contemplan en el Reglamento General de Investigación UPLA, en el Capítulo IV: Ética de Investigación, del Art. 27 (p. 12).

- Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales. – Se respetó la dignidad humana, identidad, libertad, confidencialidad y privacidad de las unidades de análisis.
- Consentimiento informado y expreso. – Se obtuvo el permiso escrita de los participantes o titulares de los datos.
- Beneficencia y no maleficencia. – Se evitó cualquier tipo de consecuencia negativa a los participantes en el estudio, más por el contrario se propuso recomendaciones.
- Protección al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad. – Se evitó generar impacto alguno al medio ambiente y biodiversidad.
- Responsabilidad. – Se asumió una posición responsable individual, institucional, y social.
- Veracidad. – Se cumplió con la veracidad de información y el código de ética y el reglamento de propiedad intelectual.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Descripción de resultados de las variables de estudio

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las variables de estudio. El origen de estos resultados son los instrumentos aplicados a 42 elementos (administrativos y usuarios) encuestados de la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

##### 5.1.1. Frecuencia de la variable desempeño laboral en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

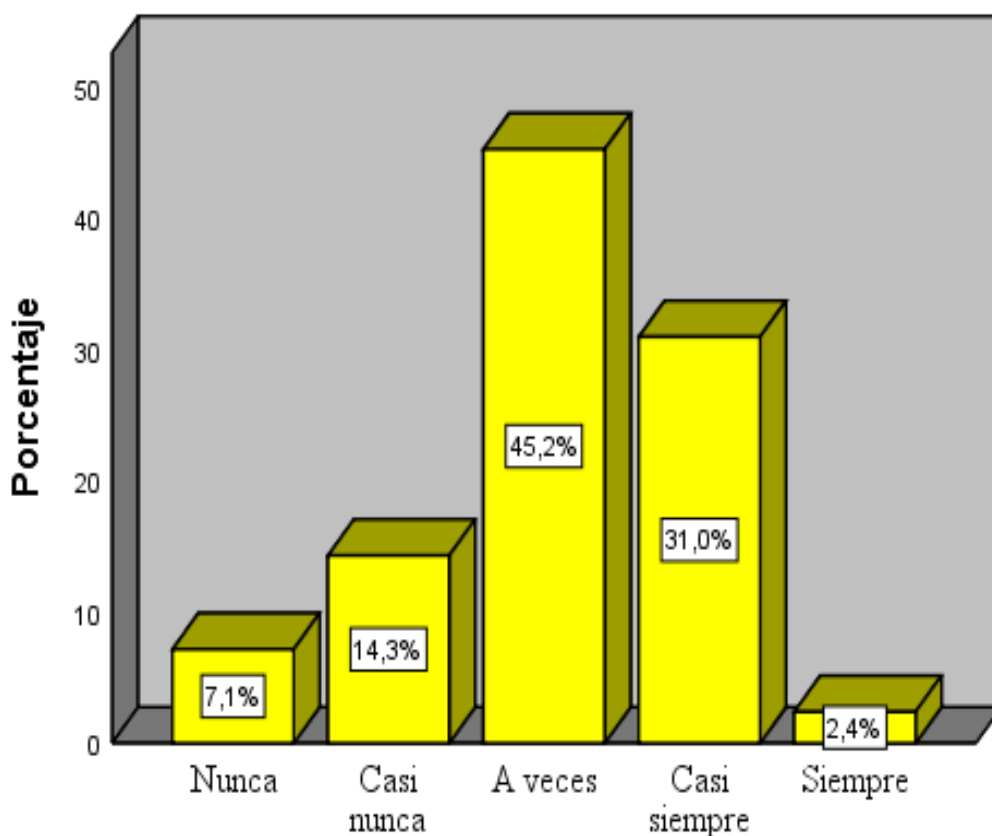
**Tabla 7.**

Variable suspensión perfecta laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	6	14,3	14,3	21,4
A veces	19	45,2	45,2	66,7
Casi siempre	13	31,0	31,0	97,6
Siempre	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

**Figura 3.**

Variable desempeño laboral



### Interpretación:

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) a quienes se les aplicó la escala de medición, en lo que respecta a esta variable, la mayoría contestó que a veces se da un buen desempeño laboral (45,2%), correspondiendo a una muestra de 19 elementos, mientras que un (31,0%) contestó que casi siempre es adecuado el desempeño laboral, correspondiendo a la respuesta de 13 elementos, por otro lado, un (14,3%) contestó que casi nunca es adecuado el desempeño laboral, correspondiendo a la respuesta de 6 elementos, así mismo un (7,1%) contestó que nunca es adecuado el desempeño laboral, correspondiendo a la respuesta de 3 elementos y un (2,4%) manifestó que siempre es adecuado el desempeño laboral, correspondiendo a la respuesta de 1 elemento.

### 5.1.2. Frecuencia de la dimensión conocimientos laborales en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

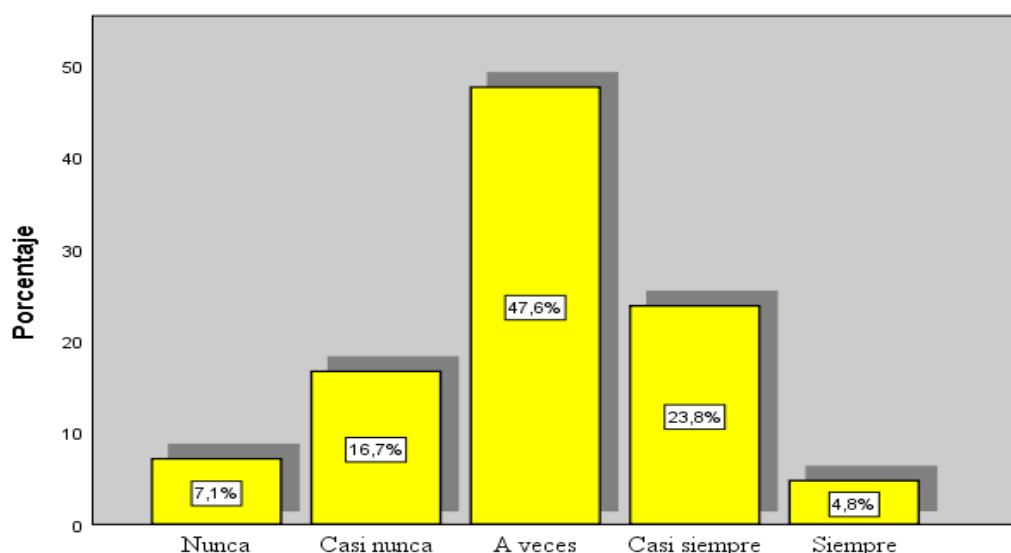
**Tabla 8.**

Dimensión conocimientos laborales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	7	16,7	16,7	23,8
A veces	20	47,6	47,6	71,4
Casi siempre	10	23,8	23,8	95,2
Siempre	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

**Figura 4.**

Dimensión conocimientos laborales

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se observa que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) la mayoría contestó que a veces demuestran sus conocimientos laborales (47,6%), es decir 20 elementos, un (23,8%) contestó que casi siempre demuestran sus conocimientos laborales, representando a 10 elementos, así mismo, un (16,7%) contestó que casi nunca demuestran conocimientos laborales, siendo la respuesta de 7 elementos, un (7,1%) contestó que nunca demuestran conocimientos laborales, siendo respuesta de 3 elementos y un (4,8%) manifestó que siempre demuestran conocimientos laborales, siendo la respuesta de 2 elementos.

### 5.1.3. Frecuencia de la dimensión motivación laboral en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

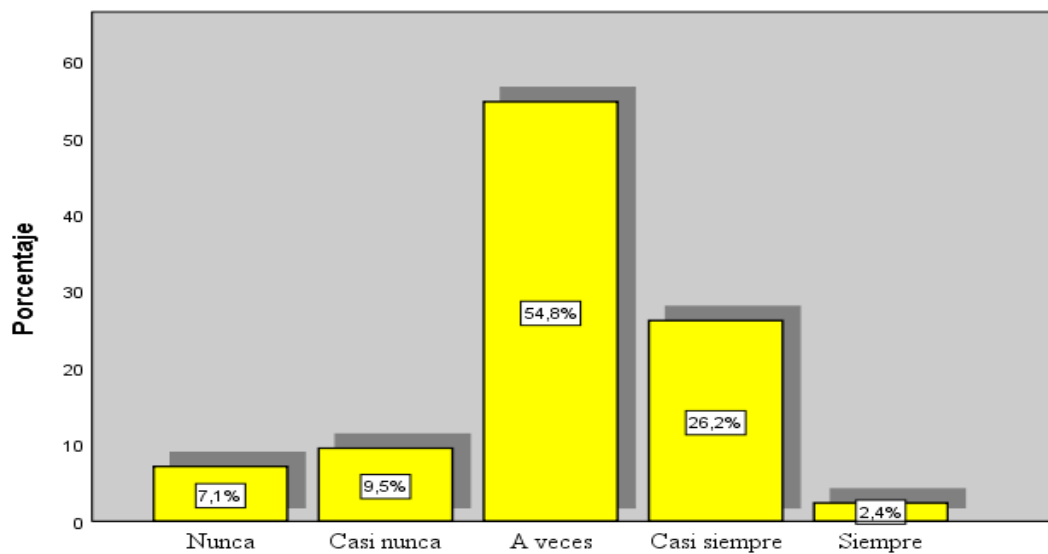
**Tabla 9.**

## Dimensión motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	4	9,5	9,5	16,7
A veces	23	54,8	54,8	71,4
Casi siempre	11	26,2	26,2	97,6
Siempre	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

**Figura 5.**

## Dimensión motivación laboral

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se observa que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) la mayoría contestó que a veces se da la motivación laboral (54,8%) es decir 23 elementos, un (26,2%) contestó que casi siempre se da la motivación laboral, es decir 11 elementos, por otro lado, un (9,5%) contestó que casi nunca se da la Motivación laboral, correspondiendo a la respuesta de 4 elementos, así mismo un (7,1%) contestó que nunca se da la Motivación laboral, correspondiendo a la respuesta de 3 elementos y un (2,4%) manifestó que siempre se da la Motivación laboral, correspondiendo a la respuesta de 1 elemento.



#### 5.1.4. Frecuencia de la dimensión eficiencia funcional en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

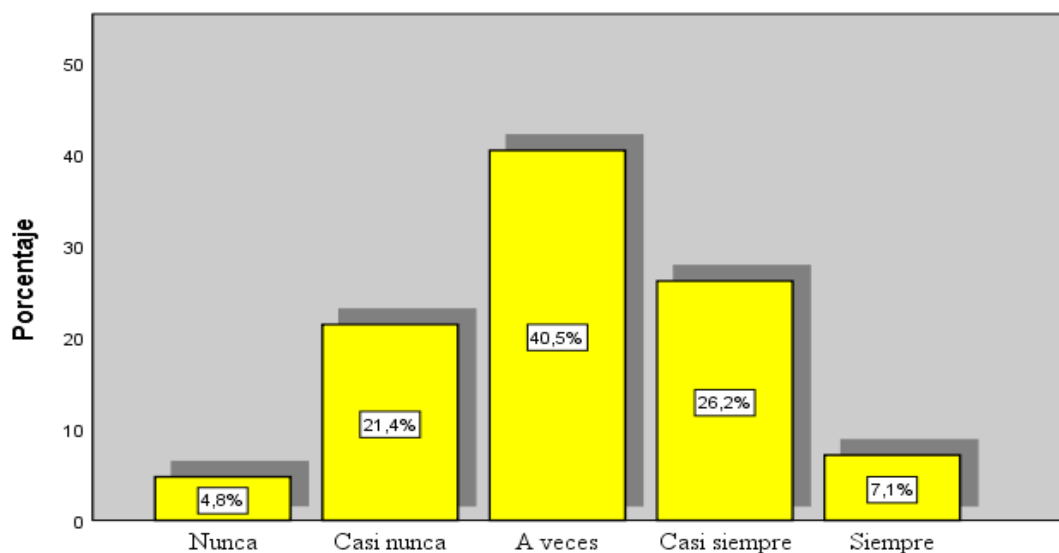
**Tabla 10.**

Dimensión eficiencia funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	9	21,4	21,4	26,2
A veces	17	40,5	40,5	66,7
Casi siempre	11	26,2	26,2	92,9
Siempre	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

**Figura 6.**

Dimensión eficiencia funcional



#### **Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) la mayoría contestó que a veces se da la eficiencia funcional (40,5%), unos 17 elementos, un (26,2%) contestó que casi siempre se da la eficiencia funcional, es decir 11 elementos, un (21,4%) contestó que casi nunca se da la eficiencia funcional, correspondiendo a la respuesta de 9 elementos, por otro lado un (7,1%) contestó que siempre se da la Eficiencia funcional, correspondiendo a la respuesta de 3 elementos y un (4,8%) manifestó que nunca se da la Eficiencia funcional, correspondiendo a la respuesta de 2 elementos.

### 5.1.5. Frecuencia de la dimensión eficacia funcional en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

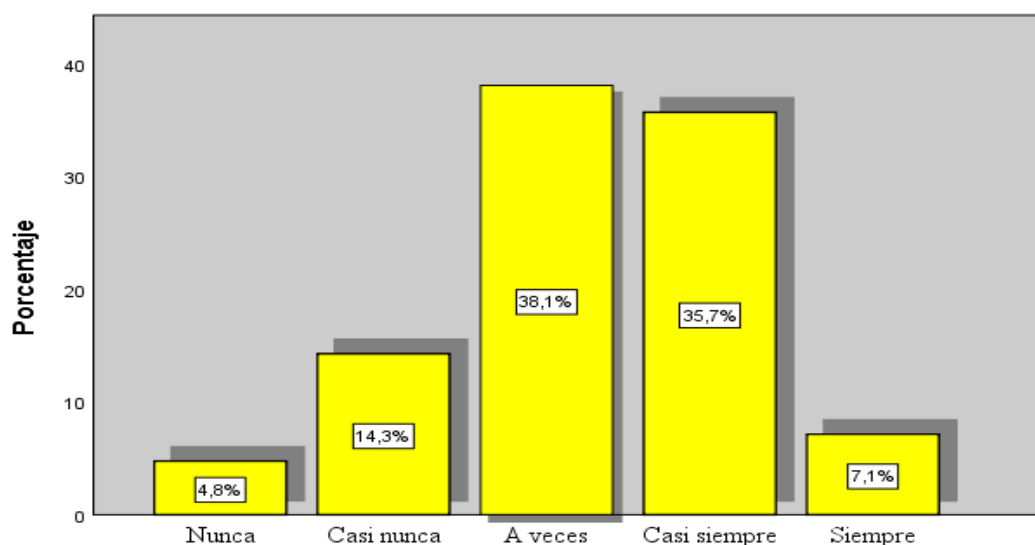
**Tabla 11.**

Dimensión eficacia funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	6	14,3	14,3	19,0
A veces	16	38,1	38,1	57,1
Casi siempre	15	35,7	35,7	92,9
Siempre	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

**Figura 7.**

Dimensión eficacia funcional



#### **Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se observa que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) la mayoría contestó que a veces se da la Eficacia funcional (38,1%), correspondiendo a una muestra de 16 elementos, mientras que un (35,7%) contestó que casi siempre se da la Eficacia funcional, correspondiendo a la respuesta de 15 elementos, por otro lado, un (14,3%) contestó que casi nunca se da la Eficacia funcional, correspondiendo a la respuesta de 6 elementos, por otro lado un (7,1%) contestó que siempre se da la Eficacia funcional, correspondiendo a la respuesta de 3 elementos y un (4,8%) manifestó que nunca se da la Eficacia funcional, correspondiendo a 2 elementos.

### 5.1.6. Frecuencia de la variable calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

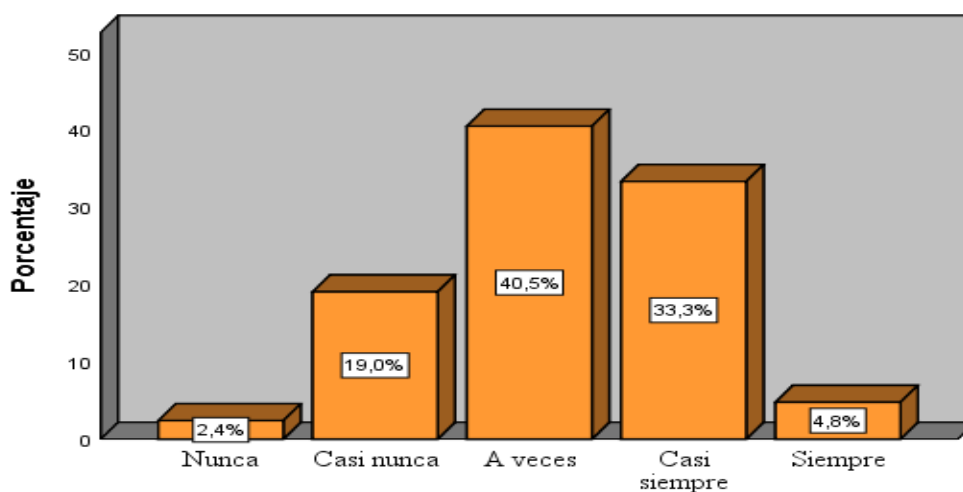
**Tabla 12.**

Variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	8	19,0	19,0	21,4
A veces	17	40,5	40,5	61,9
Casi siempre	14	33,3	33,3	95,2
Siempre	2	4,8	4,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

**Figura 8.**

Variable calidad de servicio



#### **Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) la mayoría contestó que a veces se da la calidad de servicio (40,5%), correspondiendo a una muestra de 17 elementos, mientras que un (33,3%) contestó que casi siempre se da la calidad de servicio, siendo la respuesta de 14 elementos, por otro lado, un (19,0%) contestó que casi nunca se da la calidad de servicio, siendo la respuesta de 8 elementos, así mismo un (4,3%) contestó que siempre se da la calidad de servicio, correspondiendo a la respuesta de 2 elementos y un (2,4%) manifestó que nunca se da la calidad de servicio, correspondiendo a la respuesta de 1 elemento.

### 5.1.7. Frecuencia de la dimensión confiabilidad en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

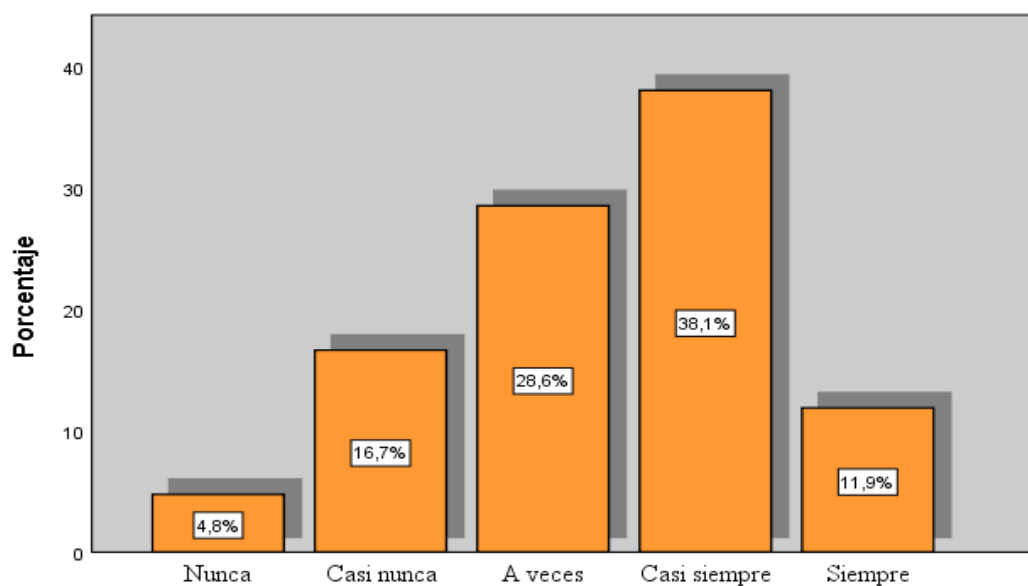
**Tabla 13.**

Dimensión confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,8	4,8	4,8
	Casi nunca	7	16,7	16,7	21,4
	A veces	12	28,6	28,6	50,0
	Casi siempre	16	38,1	38,1	88,1
	Siempre	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 9.**

Dimensión confiabilidad



#### **Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se observa que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) la mayoría contestó que casi siempre se da la confiabilidad (38,1%), es decir 16 elementos, mientras que un (28,6%) contestó que a veces se da la confiabilidad, correspondiendo a la respuesta de 12 elementos, por otro lado, un (16,7%) contestó que casi nunca se da la confiabilidad, correspondiendo a la respuesta de 7 elementos, así mismo un (11,9%) contestó que siempre se da la confiabilidad, correspondiendo a la respuesta de 5 elementos y un (4,8%) manifestó que nunca se da la confiabilidad, correspondiendo a la respuesta de 2 elementos.

### 5.1.8. Frecuencia de la dimensión satisfacción en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

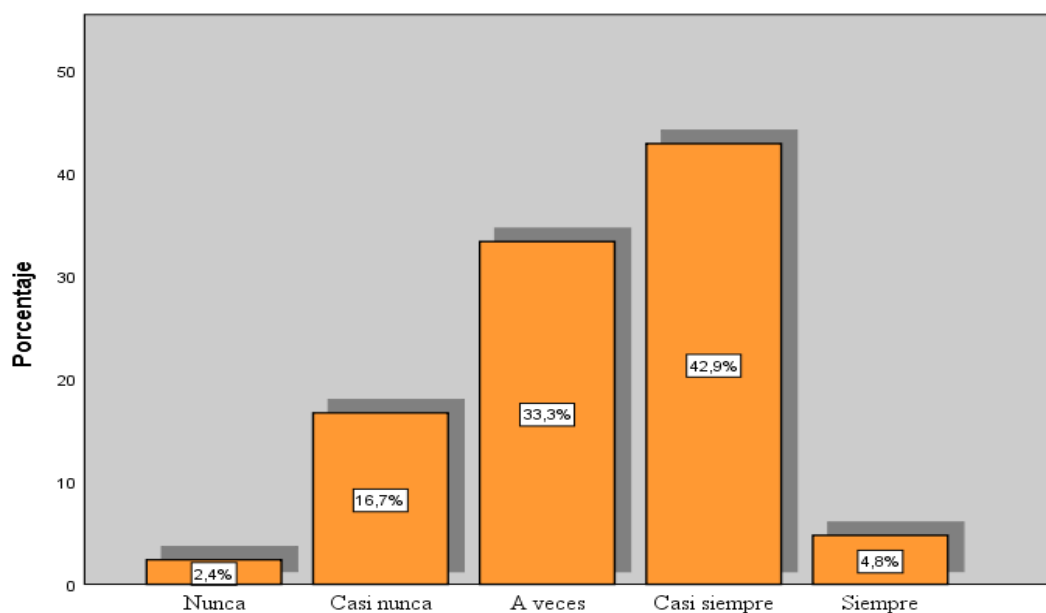
**Tabla 14.**

Dimensión satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,4	2,4	2,4
	Casi nunca	7	16,7	16,7	19,0
	A veces	14	33,3	33,3	52,4
	Casi siempre	18	42,9	42,9	95,2
	Siempre	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 10.**

Dimensión satisfacción



#### **Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se observa que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) la mayoría contestó que casi siempre se da la satisfacción (42,9%), siendo 18 elementos, un (33,3%) contestó que a veces se da la satisfacción, siendo 14 elementos, por otro lado, un (16,7%) contestó que casi nunca se da la satisfacción, es decir 7 elementos, así mismo un (4,8%) contestó que siempre se da la satisfacción, significando 2 elementos y un (2,4%) manifestó que nunca se da la satisfacción, correspondiendo a la respuesta de 1 elemento.

### 5.1.9. Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

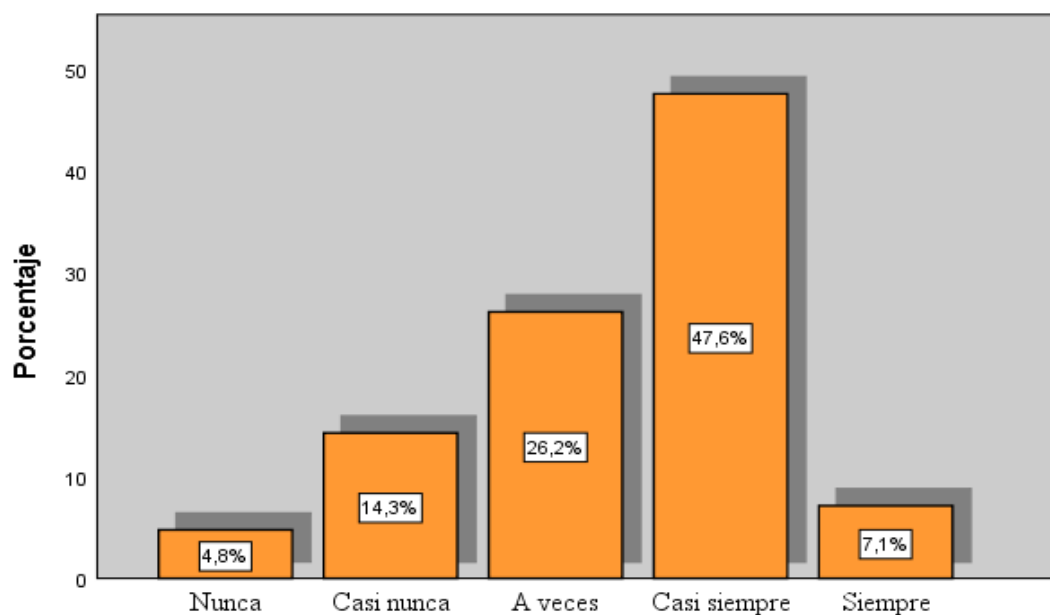
Tabla 15.

Dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,8	4,8	4,8
	Casi nunca	6	14,3	14,3	19,0
	A veces	11	26,2	26,2	45,2
	Casi siempre	20	47,6	47,6	92,9
	Siempre	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Figura 11.

Dimensión capacidad de respuesta



#### Interpretación:

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 42 elementos (administrativos y usuarios) a quienes se les aplicó la escala de medición, en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que casi siempre se da la capacidad de respuesta (47,6%), correspondiendo a una muestra de 20 elementos, mientras que un (26,2%) contestó que a veces se da la capacidad de respuesta, correspondiendo a la respuesta de 11 elementos, por otro lado, un (14,3%) contestó que casi nunca se da la capacidad de respuesta, correspondiendo a la

respuesta de 6 elementos, así mismo un (7,1%) contestó que siempre se da la capacidad de respuesta, correspondiendo a la respuesta de 3 elementos y un (4,8%) manifestó que nunca se da la capacidad de respuesta.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

La contrastación de las hipótesis es uno de los procedimientos habituales en la presente investigación, para lo que se utilizó a la estadística inferencial, además de ser una pieza clave en el método científico moderno, por lo que se apeló a la siguiente escala de intervalos del Rho de Spearman.

### Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suárez (2015)

### 5.2.1. Contrastación de hipótesis entre desempeño laboral y calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### Prueba de Hipótesis General

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

#### Formulación de las Hipótesis:

**Ho:** El desempeño laboral NO se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

**H1:** El desempeño laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho Pearson con variables ordinales.

#### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 95%

Alfa =5%

#### Tabla 16.

Calculo estadístico de prueba entre desempeño laboral y calidad de servicio.

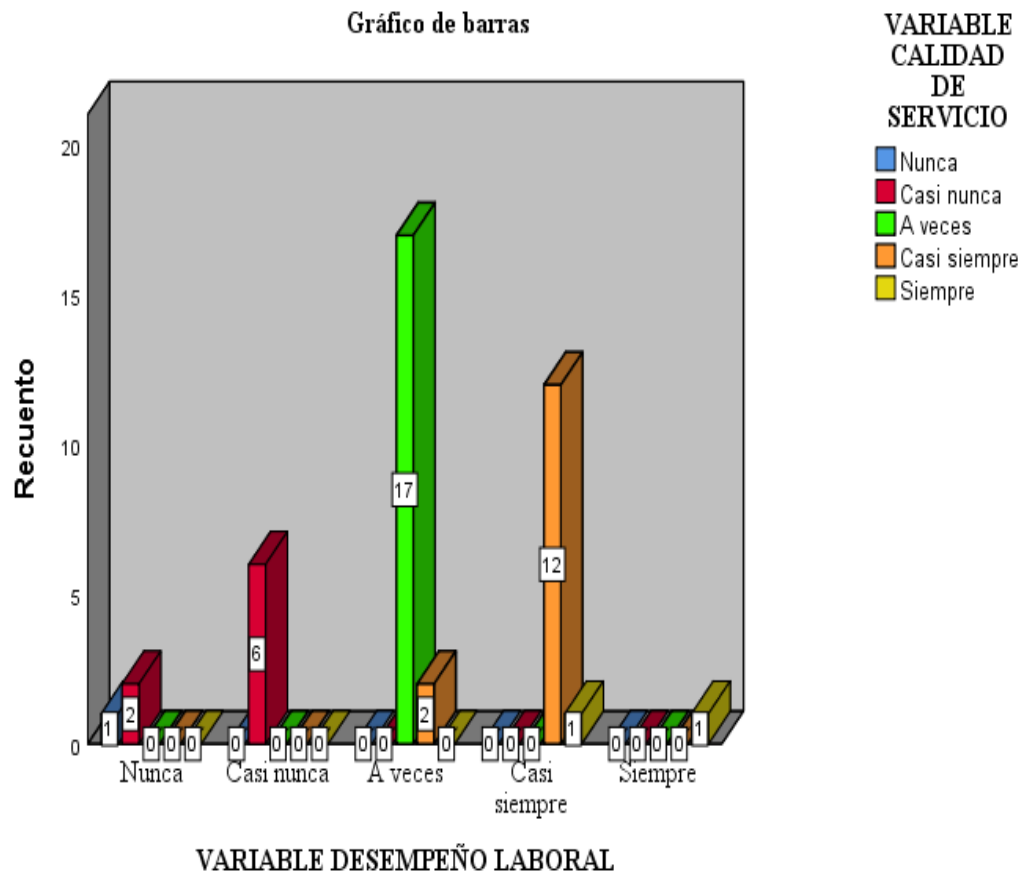
Correlaciones				VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	VARIABLE LABORAL	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000 . 42	0,851** 0,000 42
	VARIABLE SERVICIO	CALIDAD DE	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,851** 0,000 42	1,000 . 42

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12.**

Variable desempeño laboral y calidad de servicio

**Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.851 implica una relación significativa alta. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

**Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.851. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, p. 312) indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el desempeño laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

### 5.2.2. Contrastación de hipótesis entre conocimientos laborales y calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### Prueba de Hipótesis Especifica 1

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

#### Formulación de las Hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** Los conocimientos laborales NO se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Los conocimientos laborales se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho Spermán con variables ordinales.

#### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 95%

Alfa =5%

#### Tabla 17.

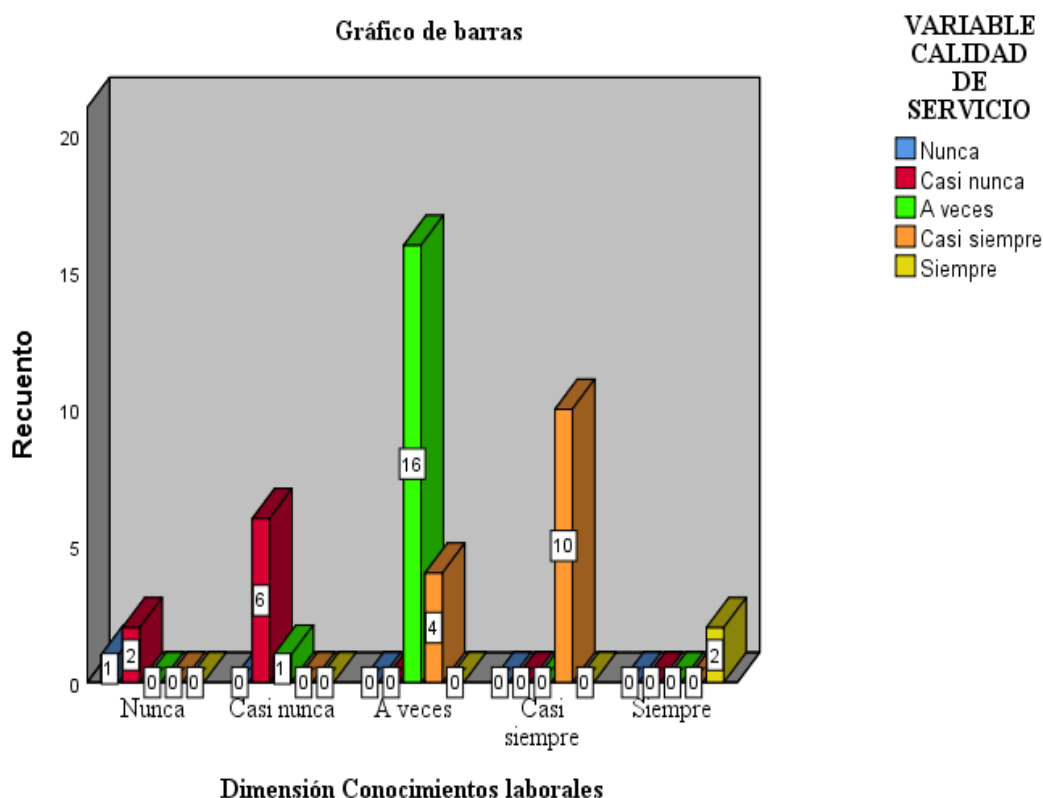
Calculo estadístico de prueba entre los conocimientos laborales y calidad de servicio

				Correlaciones	
				Dimensión Conocimientos laborales	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión laborales	Conocimientos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000 . 42	0,810** 0,000 42
	VARIABLE SERVICIO	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,810** 0,000 42	1,000 . 42

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13.**

Hipótesis específica: conocimientos laborales y calidad de servicio



### **Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.810 implica una relación significativa alta. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

### **Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.810. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2020, p. 312) indica que hay una correlación directa alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que los conocimientos laborales se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

### 5.2.3. Contrastación de hipótesis entre motivación laboral y calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020.

#### Prueba de Hipótesis Específica 2

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

#### Formulación de las Hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** La motivación laboral NO se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020.

**H<sub>1</sub>:** La motivación laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020.

#### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho Serman con variables ordinales

#### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 95%

Alfa =5%

#### Tabla 18.

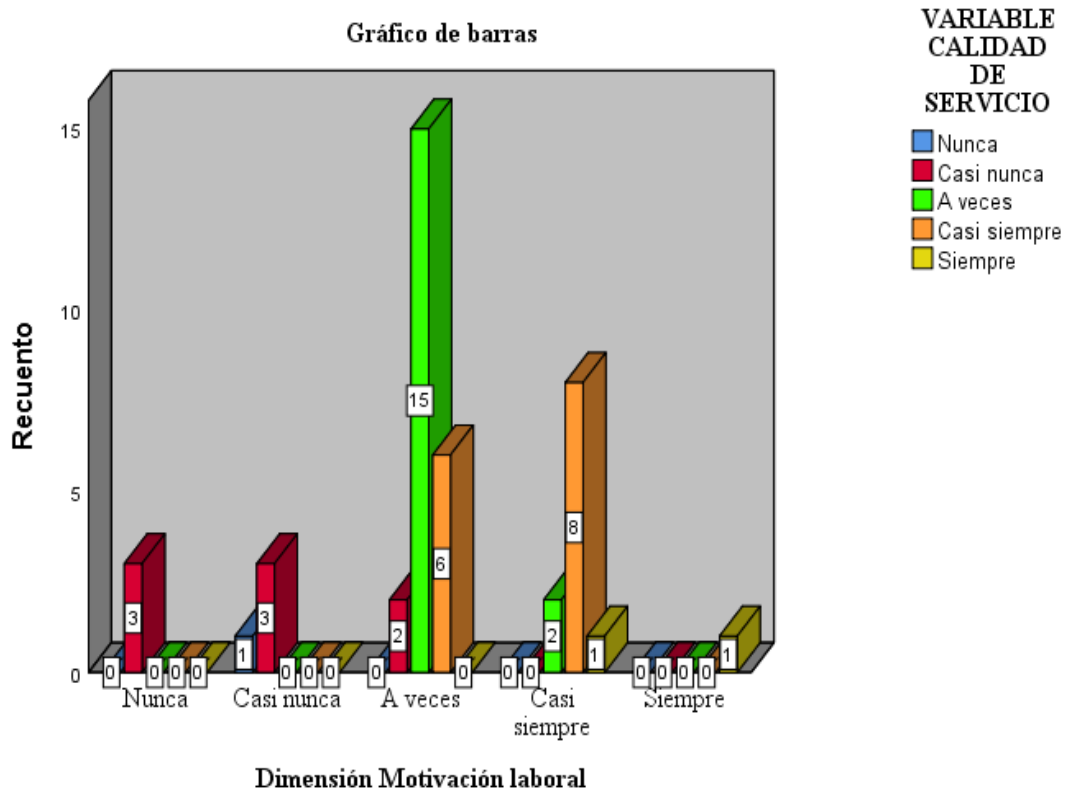
Calculo estadístico de prueba entre motivación laboral y calidad de servicio

			Correlaciones	
			Dimensión Motivación laboral	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión Motivación laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000 . 42	0,770** 0,000 42
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,770** 0,000 42	1,000 . 42

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14.**

Hipótesis específica: motivación laboral y calidad de servicio



### Decisión Estadística.

La  $r$  obtenida es de 0.770 implica una relación significativa alta. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

### Conclusión Estadística

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.770. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2020, p. 312) indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que la motivación laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020.

### 5.2.4. Contrastación de hipótesis entre eficiencia funcional y calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020.

#### Prueba de Hipótesis Específica 3

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

#### Formulación de las Hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** La eficiencia funcional NO se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020.

**H<sub>1</sub>:** La eficiencia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho de Spearman con variables ordinales

#### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 95%

Alfa =5%

#### Tabla 19.

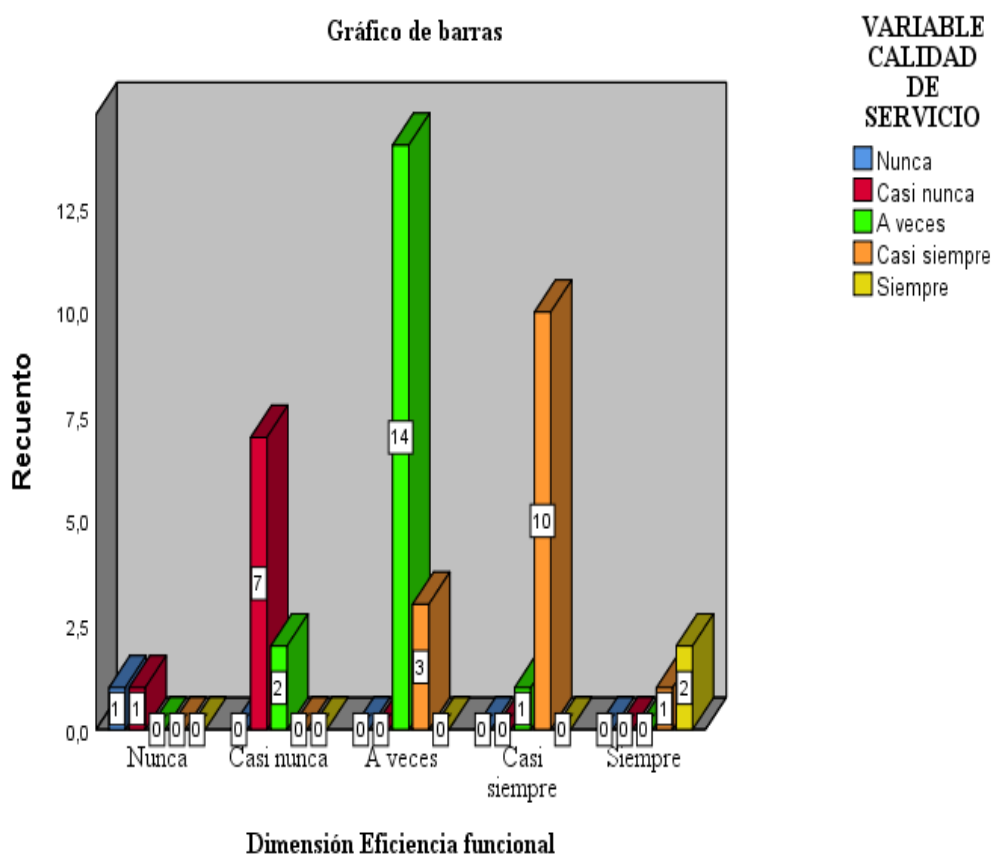
Calculo estadístico de prueba entre eficiencia funcional y calidad de servicio

			Correlaciones	
			Dimensión Eficiencia funcional	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión Eficiencia funcional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000 . 42	0,792** 0,000 42
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,792** 0,000 42	1,000 . 42

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15.**

Hipótesis específica: eficiencia funcional y calidad de servicio



### **Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.792 implica una relación significativa alta. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

### **Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.792. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, p. 312) indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que la eficiencia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

### 5.2.5. Contrastación de hipótesis entre eficacia funcional y calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### Prueba de Hipótesis Específica 4

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

#### Formulación de las Hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** La eficacia funcional NO se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

**H<sub>1</sub>:** La eficacia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

#### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho de Spearman con variables ordinales

#### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 95%

Alfa =5%

#### Tabla 20.

Calculo estadístico de prueba entre eficacia funcional y calidad de servicio

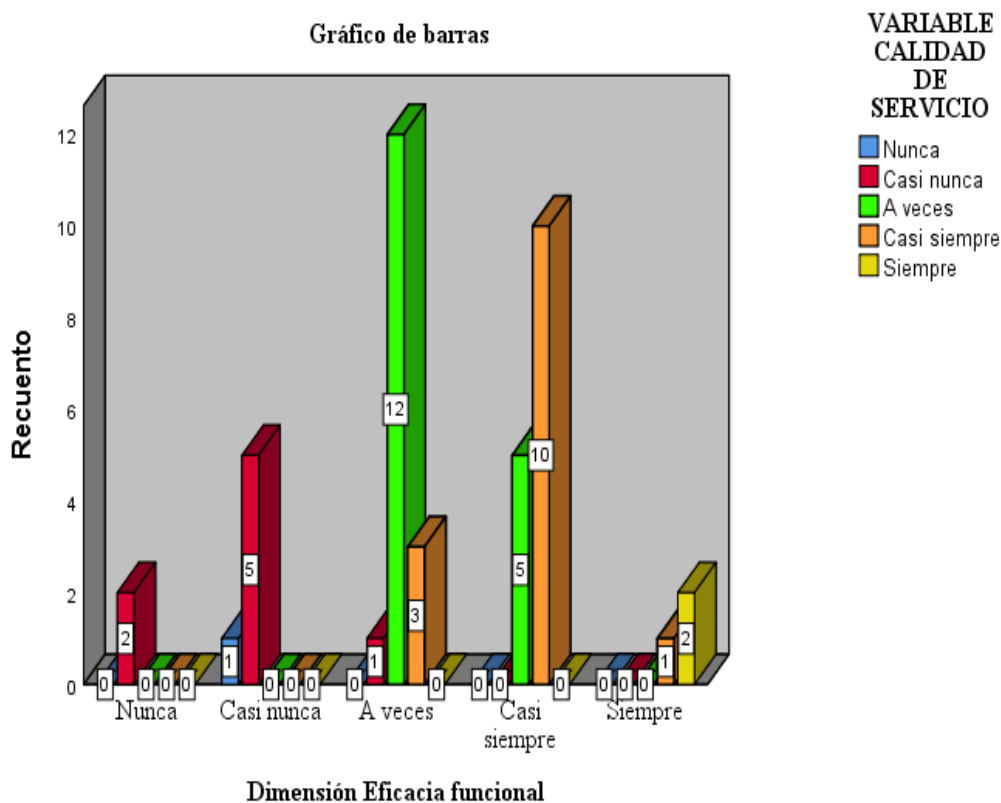
			Correlaciones	
			Dimensión Eficacia funcional	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dimensión Eficacia funcional	Coeficiente de correlación	1,000	0,807**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N°	42	42
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	0,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N°	42	42

Fuente: Elaboración propia



**Figura 16.**

Hipótesis específica: eficacia funcional y calidad de servicio



### Decisión Estadística.

La  $r$  obtenida es de 0.807 implica una relación significativa alta. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

### Conclusión Estadística

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.807. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2020, p. 312) indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que la eficacia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados conseguidos a través de la investigación, con relación a la variable: desempeño laboral en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, se obtuvo que de las 42 unidades de análisis de la muestra entre personal administrativo y usuarios maestristas, en quienes se les aplicó la escala de medición, la mayoría contestó que a veces perciben un buen desempeño laboral (45,2%), correspondiendo a una muestra de 19 elementos, mientras que un (31,0%) contestó que casi siempre perciben un buen desempeño laboral en el personal, correspondiendo a la respuesta de 13 elementos, por otro lado, un (14,3%) contestó que casi nunca perciben un buen desempeño laboral, correspondiendo a la respuesta de 6 elementos, así mismo un (7,1%) contestó que nunca perciben un buen desempeño laboral, correspondiendo a la respuesta de 3 elementos y un (2,4%) manifestó que siempre perciben un adecuado desempeño laboral, correspondiendo a la respuesta de 1 elemento.

De modo similar, sucede con los resultados conseguidos en la investigación, para la variable: calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, se obtuvo que de las 42 unidades de análisis de la muestra entre personal administrativos y usuarios maestristas, que respondieron que a veces se da la calidad de servicio (40,5%), correspondiendo a una muestra de 17 elementos, mientras que un (33,3%) contestó que casi siempre se da la calidad de servicio, siendo la respuesta de 14 elementos, por otro lado, un (19,0%) contestó que casi nunca se da la calidad de servicio, siendo la respuesta de 8 elementos, así mismo un (4,3%) contestó que siempre se da la calidad de servicio, correspondiendo a la respuesta de 2 elementos y un (2,4%) manifestó que nunca se da la calidad de servicio, correspondiendo a la respuesta de 1 elemento.

Considerando el objetivo general: Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel

Alcides Carrión, 2022; se obtuvo los siguientes resultados: Que, el coeficiente de determinación entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, lo que, implica una relación significativa alta, debido a lo obtenido con el  $r = 0.851$ , por lo que, se decidió rechazar a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar pertinentemente a la hipótesis de investigación alterna ( $H_1$ ), puesto que el Rho Spearman hallado fue 0.851, y en ese sentido significa, que existe suficiente evidencia para sostener que este coeficiente significativo indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error. Concluyendo que el desempeño laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

De los resultados obtenidos, se considera que muestran similitud con los obtenidos en el trabajo del investigador Vargas, J. (2019) quien en su investigación busco analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, por lo que obtuvo su información útil para su estudio, mediante la encuesta, y sus instrumentos los cuestionarios aplicados a 253 trabajadores de la UGEL de cuyo procesamiento llegó a concluir que la variable desempeño laboral se correlaciona de manera significativa y alta con la variable calidad de servicio en la UGEL de Andahuaylas al obtener un rho de Spearman de ( $r=765^{**}$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), lo que corrobora a lo obtenido en el presente estudio.

Del mismo modo, se corroboran con lo manifestado por Chiavenato, I. quien considera que los siguientes factores determinan el buen desempeño laboral de los trabajadores en una organización, es decir que los factores actitudinales del personal como la responsabilidad, puntualidad, disciplina, iniciativa, discreción, identidad, interés, creatividad, seguridad, capacidad de realización y los factores operativos, determinan el rendimiento laboral esperado

caracterizado por su capacidad de liderazgo, trabajo coordinado, calidad, exactitud, cantidad, que se refleja en la calidad del servicio de los trabajadores dentro de una organización.

Considerando el primer objetivo específico: Determinar qué relación existe entre los conocimientos laborales y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022; se obtuvo los siguientes resultados: Que, el coeficiente de determinación entre los conocimientos laborales y la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, implica una relación significativa alta, debido a que se obtuvo un  $r = 0.810$ , por lo que, se decidió rechazar a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar pertinentemente a la hipótesis de investigación alterna ( $H_1$ ), puesto que el Rho Spearman hallado fue 0.810, y en ese sentido, este coeficiente significativo indica que existe una correlación positiva alta con 5% de probabilidad de error., de esta manera se llegó a concluir que los conocimientos laborales se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

De lo anterior, los resultados conseguidos en la presente investigación, concuerdan con los obtenidos por el investigador García, M. (2021) quien en su investigación culminada y titulada Evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio evaluó al desempeño laboral y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa Industria Maderera Ruiz, Km 17, cantón Buena Fe. Provincia de Los Ríos. Para lo que desarrolló una investigación de tipo bibliográfica y de campo, con una población y muestra de 23 colaboradores y un directivo de la empresa mencionada, quienes proporcionaron información a través de cuestionarios, de cuyo procesamiento de datos llegó a concluir; la necesidad de desarrollar capacitaciones a fin de mejorar y fortalecer los conocimientos laborales del personal a fin de cubrir las necesidades de servicios y garantizar la calidad en la prestación de servicios que solicitan los clientes, además en ese mismo orden

de ideas, desarrollar periódicamente las evaluaciones de desempeño. En ese sentido se corrobora con los datos obtenidos en la presente investigación.

Consecuentemente Werther, Davis y Guzmán (2019) en su libro *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano.*, nos dice que el desempeño laboral es la resultante de todas las capacidades y conocimientos personales y laborales del trabajador, sumándose el nivel de motivación e incentivo en el que se encuentran, lo que se refleja en el buen desempeño laboral y la calidad de sus servicios en favor de los clientes y de la empresa para el cual prestan sus servicios; lo que contribuye al logro de las metas y objetivos establecidos.

En consideración al segundo objetivo específico: Determinar qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, se obtuvo los siguientes resultados: Que, el coeficiente de determinación entre la motivación laboral y la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, implica una relación significativa alta, debido a que se obtuvo un  $r = 0.770$ , por lo que, se decidió rechazar a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar pertinentemente a la hipótesis de investigación alterna ( $H_1$ ), puesto que el Rho Spearman hallado fue 0.770, y en ese sentido, este coeficiente significativo indica que existe una correlación positiva alta con 5% de probabilidad de error., de esta manera se llegó a concluir que la motivación laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

Estos resultados coinciden con los conseguido por López, C. & Salinas, S. quien el 2018 en su estudio titulado: el desempeño laboral y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores ediles, en donde determinó el grado de relación entre ambas variables, por lo que desarrolló un estudio de nivel descriptivo – correlacional, aplicada, en una muestra

de 50 trabajadores municipales, en quienes aplicó la técnica encuesta y la observación con sus instrumentos el cuestionario y la guía de observación; de cuyo procesamiento con el SPSS v. 23 concluyó, que el personal de una organización mientras se sienta reconocido, valorado y motivado laboralmente, entonces generan seguridad y confianza a los clientes, quienes a su vez califican que los servicios recibidos son de calidad. De lo anterior, se infiere que la motivación laboral es una herramienta organizacional que tiene influencia directa en el desempeño laboral y la calidad del servicio con el que se desenvuelven los trabajadores de una empresa.

Así mismo, con lo entizado por Chiavenato, I. respecto a que los elementos de importancia para lograr o favorecer el buen rendimiento laboral de parte de los colaboradores depende también de la adecuada motivación laboral; por cuanto esta es una de las herramientas más eficaces para incrementar los niveles del rendimiento laboral, ya que al hablar de la motivación nos referimos a los incentivos dinerarios, morales, las buenas experiencias, las valoraciones al buen rendimiento. Igualmente, el MINSA considera que la motivación son las condiciones intrínsecas y extrínsecas que hacen que los trabajadores se desenvuelvan funcionalmente con intensidad contribuyendo al cumplimiento adecuado de los fines de la empresa y garantizando la calidad de sus servicios; corroborándose lo obtenido en el presente estudio.

Considerando el tercer objetivo específico: Determinar qué relación existe entre la eficiencia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, se obtuvo los siguientes resultados: Que, el coeficiente de determinación entre la eficiencia funcional y la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, implica una relación significativa alta, debido a que se obtuvo un  $r = 0.792$ , por lo que, se decidió rechazar a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar pertinentemente a la hipótesis de investigación alterna ( $H_1$ ).

puesto que el Rho Spearman hallado fue 0.792, y en ese sentido, este coeficiente significativo indica que existe una correlación positiva alta con 5% de probabilidad de error., de esta manera se llegó a concluir que la eficiencia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

Al respecto, Anaya, M. en su investigación realizada con el título: Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016, determinó la asociación del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores ediles, por lo que desarrolló un estudio con el método hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, manejando una muestra de 103 colaboradores, quienes proporcionaron los datos útiles mediante el relleno de los cuestionarios; del cual el citado autor concluyó, que la eficiencia como dimensión del desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de los servicios prestados por el personal, por cuanto se obtuvo un estadístico de  $X^2(1) = 15.172$  y  $p$  Valor = 0.000869 ( $p > 0,05$ ), demostrándose la correlación alta y significativa.

En consecuencia, la eficiencia funcional da como resultado que se logren cumplir con las metas asignadas y el buen desempeño de las actividades funcionales, es decir cumplirlas con poco esfuerzo y tiempo invertido., por lo que, los trabajadores altamente eficientes son necesarios en toda institución y rentables en todo aspecto, por cuanto también son eficaces en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y en la calidad que se debe de garantizar en los servicios que se brindan a los clientes de una empresa; tal cual lo enfatiza Lau, J. en su libro la Evaluación del desempeño de personal.

Considerando el cuarto objetivo específico: Determinar qué relación existe entre la eficacia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, se obtuvo los siguientes resultados: Que, el coeficiente de determinación entre la eficacia funcional y la calidad de servicio en la Escuela

de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, implica una relación significativa alta, debido a que se obtuvo un  $r = 0.807$ , por lo que, se decidió rechazar a la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar pertinentemente a la hipótesis de investigación alterna ( $H_1$ ), puesto que el Rho Spearman hallado fue 0.807, y en ese sentido, este coeficiente significativo indica que existe una correlación positiva alta con 5% de probabilidad de error., de esta manera se llegó a concluir que la eficacia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

Al respecto, Anaya, M. en su investigación realizada con el título: Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2019, determinó la asociación del desempeño laboral en la calidad de servicios de los trabajadores ediles, por lo que desarrolló un estudio con el método hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, manejando una muestra de 103 colaboradores, quienes proporcionaron los datos útiles mediante el relleno de los cuestionarios; del cual el citado autor concluyó, que la eficiencia como dimensión del desempeño laboral se relaciona directamente con la calidad de los servicios prestados por el personal, por cuanto se obtuvo un estadístico de  $X^2 (1) = 15.172$  y  $p \text{ Valor} = 0.000869$  ( $p > 0,05$ ), demostrándose la correlación alta y significativa.

Con relación a lo obtenido como resultados de la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral en la presente investigación, se ha corroborado que guarda similitud con los conseguidos por Vargas, J. (2019), obtuvo en su estudio Desempeño laboral y su relación con la Calidad de servicio del personal administrativo, del cual desarrolló una investigación, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, de nivel descriptivo, de corte transversal., aplicando a la encuesta, que con sus cuestionarios aplicados a una muestra de estudio de 253 trabajadores de la UGEL llegó a concluir que la eficacia presenta una correlación significativa con las dimensiones de la calidad del servicio, al obtenerse un rho de



Spearman de 663\*\*;  $p=0,000 < 0,05.$ , además es de verse que la estructura metodológica, también guaran similitud con la parte de la metodología investigativa de la presente investigación.

De la misma manera, Idalberto Chiavenato (2019), nos dice que la eficacia de un trabajador en sus funciones es altamente cotizada en cualquier organización, por cuanto está directamente relacionada con el cumplimiento de los propósitos institucionales, depende mucho de las políticas de estímulo e incentivo que tienen implementada las organizaciones. Este nivel de cumplimiento e involucramiento favorece a la organización por lo que capitalizar a este tipo de personal es lo más estratégico que se puede conseguir en una gestión de recursos humanos, generalmente estos trabajadores cumplen con sus metas personales, familiares, profesionales e institucionales y tienen un alto sentimiento de pertenencia institucional.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que el desempeño laboral implica una relación significativa alta con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, por cuanto el Rho Sperman hallado fue de 0.851, con un 5% de probabilidad de error; concluyendo que el desempeño laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022. Es decir, que a mayor nivel del desempeño laboral de los colaboradores entonces se garantizara la calidad de los servicios prestados en esta casa superior de estudios.
2. Se ha determinado, que los conocimientos laborales implican una relación significativa alta con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, por cuanto el Rho Sperman hallado fue de 0.810, con un 5% de probabilidad de error; concluyendo que los conocimientos laborales se relacionan directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022. Es decir, que cuanto mayor sean los conocimientos del personal en general de esta casa superior de estudios, entonces la calidad de servicios mejorará y estará garantizada.
3. Se ha determinado, que la motivación laboral implica una relación significativa alta con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, por cuanto el Rho Sperman hallado fue de 0.770, con un 5% de probabilidad de error; concluyendo que la motivación laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022. Es decir, que a mayor motivación laboral que se les dé a los

colaboradores entonces se incrementara la calidad de los servicios en esta Escuela de post grado de la UNDAC – Pasco.

4. De la misma manera, sucede que la eficiencia funcional implica una relación significativa alta con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022, por cuanto el Rho Sperman hallado fue de 0.792, con un 5% de probabilidad de error; concluyendo que la eficiencia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022. Es decir, que cuanto más eficiente es el personal en el desenvolvimiento de sus funciones, entonces mejorara la calidad de los servicios prestados.
5. Se concluyó que la eficacia funcional implica una relación significativa alta con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020, por cuanto el Rho Sperman hallado fue de 0.807, con un 5% de probabilidad de error; concluyendo que la eficacia funcional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022. Es decir, que cuanto mayor sea el logro de metas y objetivos asignados a los colaboradores, entonces mejora la calidad de servicios que se prestan.

## RECOMENDACIONES

A los responsables de gestionar la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022., se recomienda:

1. Desarrollar anualmente por lo menos una evaluación al desempeño laboral de los colaboradores, con el propósito de obtener información respecto a que brechas vienen causando el desempeño cuestionado por los usuarios; y de esta manera mejorar el desenvolvimiento funcional del personal, por lo que medir el nivel de desempeño permitirá aperturar la mentalidad del trabajador, y detectar objetivamente que aspectos del interno y entorno del personal y que áreas funcionales necesitan de mejoramiento inmediato, de manera que se planten estrategias o tomar decisiones sin improvisar y de esta manera garantizar la calidad de los servicios que prestan cada uno de ellos diariamente a los usuarios de los programas de maestría, doctorado y otros en la Escuela de post grado de la UNDAC.
2. Se recomienda, contratar al personal administrativo a través de un proceso adecuado y bien planificado de selección y contrata de personal con un perfil que demuestre su experiencia comprobada y el alto nivel de conocimientos laborales en el puesto a cubrir para garantizar la calidad de sus servicios; de igual manera desarrollar capacitaciones de manera permanente en favor del personal que ya vienen prestando sus servicios en concordancia a las necesidades reales para mejorar su desempeño laboral, con el fin de ofrecer múltiples beneficios, que contribuyan a ampliar sus conocimientos laborales, además de potenciar sus actitudes, aptitudes y habilidades laborales, de manera que, se garantice el fiel cumplimiento óptimo de las tareas y metas que se les asigna, adicionalmente de interactuar eficientemente con los usuarios de la Escuela de post grado y de esta manera responder a

sus expectativas y contribuir en una adecuada percepción respecto a la calidad del servicio que se ofrece.

3. Se recomienda proponer e implementarse con políticas de motivación e incentivos en favor del personal que labora en la escuela de post grado a fin de generar en ellos compromiso, responsabilidad, involucramiento y predisposición a servir con calidad, a través de acciones destinadas a motivar el interno del trabajador (motivación intrínsecas) y motivar con elementos externos al trabajador (motivación extrínseca) que logren hacer sentir realizados en su puesto y cargo que ocupan, adicionalmente de mejorar sus condiciones laborales, el ambiente laboral, hacerles participar directamente en la solución de los problemas, promocionarlos, darles sueldo moral, entre otros., de manera que se identifiquen mejor con la visión, misión y valores institucionales y se den al máximo por la institución.
4. Entendiendo que la eficiencia de los trabajadores de la escuela está referida a su capacidad de dar uso lo mejor posible a los recursos que se le asignan para cumplir de manera óptima con sus tareas, metas y objetivos; se recomienda maximizar los factores como la motivación, el mejoramiento de habilidades y conocimientos, a través de acciones destinadas a comunicar de manera clara los propósitos y fines a conseguir, mediante la buena comunicación y el trabajo en equipo entre todo el personal de la escuela, de manera que hagan las cosas de la manera correcta y puedan producir más con los mismos recursos. Es decir, conducir inevitablemente a un mejor resultado empresarial con menores costes y sobre todo satisfacer a los usuarios.
5. Para conseguir la mayor eficacia posible en el desempeño de los trabajadores y lograr con creces los objetivos profesionales e institucionales, se debe cambiar una serie de hábitos en el personal a fin de realizar ciertos ajustes que mejoren la manera de cumplir con sus funciones y mejoren sus esfuerzos para conseguir buenos resultados y mejorar la

rentabilidad funcional, mediante la asignación de roles claros, la innovación permanente para combatir la rutina laboral, el monitoreo de tareas, el fomento del liderazgo y trabajo coordinado, sobre la base de tener una buena gestión directiva; siendo la vía más clara para generar la calidad e todas las actividades que se desarrollan en la escuela de post grado de la UNDAC.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Abanto, C. (2018). Técnicas e instrumentos de investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Anaya, M. (2018). “Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2019”. Universidad Cesar Vallejo Lima - Perú
- Aliena, R. (2018). Las esferas de la calidad. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PA97&dq=Calidad+de+servicio&hl=es&sa=#v=onepage&q=Calidad%20de%20servicio&f=false>
- Alonso, R. (2016); “La Atención al cliente y Calidad de servicio y su incidencia en el Desempeño laboral de la Secretaría del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de El Oro”. Universidad Técnica de Machala del país de Ecuador.
- Alles, M. A. (2017). Desempeño por competencias, evaluación de 360°. México: Granica.
- Anaya Guillen, M. L. (2018). “Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016”. Universidad Cesar Vallejo.
- Bayro, D. (2017). “Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express”.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2019). Gestión de calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. España: Pearson Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2018). Administración de Recursos Humanos. Brasil: McGraw-Hill.

- Del Águila, O. (2017). Factores determinantes de la calidad de los servicios electrónicos en el contexto de los operadores postales. *Universidad Business Review*. Portal Universidad S.A. Madrid, España.
- García, M. (2016). “Evaluación de desempeño laboral del personal administrativo y su incidencia en la calidad de servicio de la Empresa Industria maderera Ruiz, km. 17, cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, año 2014.”., Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador
- González, M. y Olivares, S. (2018). *Administración de recursos humanos*. México: CECSA.
- Gualpa, E. (2019). “Modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar el Desempeño Laboral de la Corporación Santa Ana.”. Universidad Regional Autónoma De Los Andes UNIANDES, Babahoyo- Ecuador
- Kotler, P. (2019). *Fundamentos de Marketing*. México. Pearson Educación. Pp. 648
- Lau, J. (2017). *Evaluación del desempeño de personal bibliotecario*. Buenos Aires: Alfagrama.
- López, C. & Salinas, S. (2016). *Desempeño laboral y su relación con la calidad en el servicio que ofrecen los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, período 2015*.
- Mariño, R., Rubio, L. & Rodríguez, J. (2018). *Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario andorrano*.
- Morí Neira, K. I., & Fernández Cusman, A. G. (2018). *Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos, Chiclayo*.

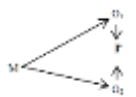


- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2016). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Stoner, J. (1994). *Administración. 5ta. Edición*. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana.
- Müller, E. (2017). *Cultura de calidad de servicio (1ra ed.)*. México: Editorial Trillas
- Nolasco, L. (2017). “El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016”. Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis. (2da. Ed.)* Editorial: San Marcos. Perú.
- Rodríguez, B. (2019). “Gestión de calidad de los servicios para mejorar el Desempeño laboral en el Hotel Riobamba de la ciudad de Riobamba”, Universidad Nacional de Chimborazo.
- Vigo, D. (2018). “El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018”. Universidad Autónoma del Perú.
- Vargas, J. (2018). “Desempeño laboral y su relación con la Calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac - 2018”, Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- Werther, Davis y Guzmán (2018). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano*.
- Zeña, R. (2020). ” Calidad de servicio y su relación con el Desempeño laboral de la Empresa de Transporte express pacora Chiclayo – 2018.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2012). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

**ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de operacionalización “Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de post grado de la UNDAC, 2022”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?	Determinar qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.	El desempeño laboral se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos laborales.</li> <li>- Motivación laboral.</li> <li>- Eficiencia funcional.</li> <li>- Eficacia funcional.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad.</li> <li>- Satisfacción.</li> <li>- Capacidad de respuesta.</li> </ul>	<p><b>Método de investigación general:</b> método científico.</p> <p><b>Métodos específicos:</b> Hipotético – Deductivo.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación general:</b> No experimental.</p> <p><b>Específico:</b> transversal.</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <p>Donde:  M = Muestra  O<sub>1</sub> = Desempeño laboral  O<sub>2</sub> = Calidad de servicio  r = Correlación entre dichas variables</p> <p><b>Población:</b> 131 Unidades de análisis entre administrativos, maestrías y doctorandos de la Escuela de post grado UNDAC – Pasco.</p> <p><b>Muestra:</b> 42 unidades de estudio, muestra finita</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario tipo Likert.</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:  <b>Estadística descriptiva</b>  <b>Estadística inferencial</b></p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
¿Qué relación existe entre los conocimientos laborales y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?	Determinar qué relación existe entre los conocimientos laborales y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.	Los conocimientos laborales se relacionan significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.		
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?	Determinar qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.	La motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.		
¿Qué relación existe entre la eficiencia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?	Determinar qué relación existe entre la eficiencia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.	La eficiencia funcional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.		
¿Qué relación existe entre la eficacia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022?	Determinar qué relación existe entre la eficacia funcional y la calidad de servicios en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.	La eficacia funcional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Escuela de post grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.		

**Anexo 2: Operacionalización de las variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición
<p style="text-align: center;"><b>Variable 1</b> Desempeño laboral</p>	<p>Chiavenato, I. (2011) el desempeño laboral está definida “como el desenvolvimiento funcional del colaborador que ofrece en cumplimiento a su trabajo en una organización, y que se sujeta a lo que exige la empresa, por lo que debe desarrollarse en observancia a la efectividad, eficiencia y eficacia para lograr los objetivos y contribuir al éxito institucional”. (p. 167)</p>	<p>Este variable desempeño laboral se medirá a través de las siguientes dimensiones: los conocimientos laborales, la motivación e incentivos, la eficiencia funcional y la eficacia funcional; por ser poderosos influyentes en el rendimiento funcional de todo colaborador dentro de una organización. Su medición se realizará mediante instrumento validado y confiabilizado con 16 items.</p>	<p>Conocimientos laborales</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización laboral permanente.</li> <li>2. Técnicas de atención actual.</li> <li>3. Conoce la visión, misión, funciones y reglamentos.</li> <li>4. Protocolos y estándares de atención.</li> <li>5. Experiencia profesional en atención.</li> </ol>	<p>1, 2, 3,4, 5</p>	<p><b>Ordinal</b> Tipo Likert</p>
			<p>Motivación laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Premiar y valorar el buen rendimiento.</li> <li>7. Involucramiento y compromiso funcional.</li> <li>8. Plan Estratégico de motivación.</li> </ol>	<p>6, 7, 8, 9</p>	
			<p>Eficiencia funcional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Uso racional de los recursos.</li> <li>10. Puntualidad funcional.</li> <li>11. Trabajo coordinado.</li> <li>12. Cumplimiento de metas.</li> </ol>	<p>10, 11, 12, 13</p>	
			<p>Eficacia funcional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Contribución al fin institucional.</li> <li>14. Cumplimiento de metas planificadas.</li> <li>15. Genera altos niveles de satisfacción.</li> </ol>	<p>14, 15, 16</p>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición
<p style="text-align: center;"><b>Variable 2</b> Calidad de servicio</p>	<p>Aliena, R. (2017); considera que la calidad de servicio “es una institución de una organización seria y madura que garantiza la satisfacción plena de sus usuarios, esta característica fomenta el uso impulsivo de los usuarios y que recomienden a otros usuarios; este indicador es la mejor estrategia de promoción y de fidelización” (p. 97)</p>	<p>Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento de 27 ítems, que se van a través de la escala de Likert, este instrumento fue sometido a un criterio de validación de expertos, la misma manera a un criterio de validación estadísticas utilizando el Alpha de Crombach y conocer el grado de confiabilidad. La calidad del servicio son los aspectos más relevantes que perciben los clientes sobre el desempeño de la organización y sus colaboradores al momento de brindar un servicio. La calidad del servicio cuenta con tres dimensiones: satisfacción del cliente, infraestructura y elementos tangibles.</p>	<p style="text-align: center;">Confiabilidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Claridad y veracidad de información.</li> <li>2. Cumplimiento de plazos establecidos.</li> <li>3. Cumplimiento responsable de lo prometido.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">1, 2, 3, 4,5,6</p>	<p><b>Ordinal</b> Tipo Likert</p>
			<p style="text-align: center;">Satisfacción</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Cortesía y amabilidad.</li> <li>5. Personalización en la atención.</li> <li>6. Colaboradores calificados.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">7, 8, 9, 10, 11</p>	
			<p style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Atención inmediata.</li> <li>8. Predisposición al buen servicio.</li> <li>9. Asertividad comunicativa.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">12, 13, 14, 15, 16</p>	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable 1</b> <b>Desempeño Laboral</b>	Conocimientos laborales	• Actualización laboral permanente.	1. Considera usted estar actualizado en temas relacionados a su cargo y puesto de trabajo en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.	<b>Ordinal</b> Escala tipo Rensis Likert
		• Técnicas de atención actual.	2. Usted viene aplicando técnicas actuales de atención a los clientes y usuarios en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.	
		• Conocimiento de la visión, misión, funciones y reglamentos.	3. Considera usted tener conocimiento de la visión, misión, y reglamentos institucionales de la Escuela de Post Grado de la UNDAC.	
		• Protocolos y estándares de atención.	4. En la Escuela de Post Grado de la UNDAC., se brindan las atenciones en cumplimiento a estándares y protocolos de atención a los usuarios.	
		• Experticia profesional en atención.	5. Usted tiene experiencia profesional comprobada en las funciones inherentes a su puesto y cargo que ostenta en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.	
	Motivación laboral	• Premiación y valoración al buen desempeño.	6. En la Escuela de Post Grado de la UNDAC se valora, premia y da justo reconocimiento al buen rendimiento laboral de los colaboradores. 7. Usted se considera valorado y reconocido por la manera que viene desarrollando y cumpliendo sus funciones.	
		• Involucramiento y compromiso funcional.	8. Considera usted estar comprometido e involucrado con sus funciones establecidas en Escuela de Post Grado de la UNDAC.	
		• Plan Estratégico de motivación.	9. Considera usted que Escuela de Post Grado de la UNDAC tiene un Plan Estratégico de motivación en favor del personal.	
	Eficiencia funcional	• Uso racional de los recursos.	10. Usted hace uso racional de los recursos que le son asignados para el cumplimiento de sus funciones.	
		• Puntualidad funcional.	11. Cumple con los plazos y periodos asignados para la entrega de sus tareas, informes, reportes y sus actividades propias de sus función.	
		• Trabajo coordinado.	12. Considera usted que el trabajo coordinado y en equipo produce mejores resultados y favorece al rendimiento laboral.	
		• Cumplimiento de metas.	13. Considera usted cumplir con sus metas individuales, funcionales e institucionales en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.	
	Eficiencia funcional	• Contribución al fin institucional.	14. Usted considera que su trabajo contribuye al cumplimiento óptimo de los objetivos institucionales de la Escuela de Post Grado de la UNDAC.	
		• Cumplimiento de metas planificadas.	15. Usted considera concretizar con sus metas tal cual previamente las ha planificado.	
		• Genera altos niveles de satisfacción.	16. Usted considera que con su forma y manera de trabajar en la Escuela de Post Grado de la UNDAC vienen contribuyendo y generando altos niveles de satisfacción en los usuarios.	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA DE MECIACIÓN	
<b>Variable 2</b> <b>Calidad de servicio</b>	Confiabilidad	• Claridad y veracidad de información.	1. Usted considera que el personal administrativo brinda la información de manera objetiva, adecuada y eficiente al público usuario que lo solicita en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.	<b>Ordinal</b> <b>Escala</b> <b>tipo</b> <b>Rensis</b> <b>Likert</b>	
			2. Usted considera que el personal administrativo está lo suficientemente capacitado como para absolver consultas, resolver problemas y dar de información a los usuarios de la escuela de Post Grado de la UNDAC.		
		• Cumplimiento de plazos establecidos.	3. Usted considera que el personal que presta sus servicios en la Escuela de Post Grado de la UNDAC Carrión son ágiles y rápidos en cumplir con los plazos establecidos para los tramites que realizan los usuarios.		
			4. Usted considera que se da fiel cumplimiento a los horarios establecidos para la atención al público usuario en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.		
		• Cumplimiento responsable de lo prometido.	5. Usted considera que la Escuela de Post Grado de la UNDAC cumple con sus funciones y con lo que promete mediante las acciones promocionales o de publicidad lanzada al público usuario.		
			6. Usted considera que los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC generan confianza y seguridad en los usuarios.		
	Satisfacción	• Cortesía y amabilidad.	7. Los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC se sienten identificados y complacidos con sus funciones encomendadas; razón por el cual son amables, empáticos, y respetuosos con los usuarios.		8. Los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC se toman todo el tiempo necesario como para atender a los usuarios.
		• Personalización en la atención.	9. Los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC prestan servicios personalizados de tal manera que se adecuan a las necesidades de cada usuario.		10. Usted considera que los colaboradores de la Escuela de Post Grado están capacitados como para prestar servicios personalizados.
		• Colaboradores calificados.	11. Usted considera que el total de colaboradores están calificados como para laborar en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.		
	Capacidad de respuesta	• Atención inmediata.	12. La atención es rápida, ágil e inmediata en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.		
		• Predisposición al buen servicio.	13. Usted considera que los colaboradores siempre están dispuestos a servir con calidad cuando los usuarios lo solicitan.		
		•	14. La comunicación presencial y por otros medios es permanente en favor del público usuario.		
		• Asertividad comunicativa.	15. Usted considera que los colaboradores se comunican asertivamente con los usuarios lo que estrecha y fortalece las relaciones entre la Escuela de post grado y su público usuario.		



## Anexo 4: Instrumento de recojo de información

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**Título: “Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022”**

### Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Estimado colaborador administrativo de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, le solicitamos muy respetuosamente su colaboración en el llenado del presente cuestionario respondiendo de manera veraz y objetiva a las preguntas planteadas en el presente cuestionario; por cuanto la información recolectada será de utilidad para el trabajo de investigación que se viene realizando, por lo que agradecemos anticipadamente su participación.

Tome su tiempo para leer detalladamente cada pregunta y marque con una “X” la alternativa que usted considera:

### Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	<b>D1: El c Dimensión 1: Conocimientos laborales miento laboral</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Casi nunca 2</b>	<b>A Veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
1	Considera usted estar actualizado en temas relacionados a su cargo y puesto de trabajo en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
2	Usted viene aplicando técnicas actuales de atención a los clientes y usuarios en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
3	Considera usted tener conocimiento de la visión, misión, y reglamentos institucionales de la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
4	En la Escuela de Post Grado de la UNDAC., se brindan las atenciones en cumplimiento a estándares y protocolos de atención a los usuarios.					
5	Usted tiene experiencia profesional comprobada en las funciones inherentes a su puesto y cargo que ostenta en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
Nº	<b>D2: La Dimensión 2: Motivación laboral los incentivos</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Casi nunca 2</b>	<b>A Veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
6	En la Escuela de Post Grado de la UNDAC se valora, premia y da justo reconocimiento al buen rendimiento laboral de los colaboradores.					
7	Usted se considera valorado y reconocido por la manera que viene desarrollando y cumpliendo sus funciones.					
8	Considera usted estar comprometido e involucrado con sus funciones establecidas en Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
9	Considera usted que Escuela de Post Grado de la UNDAC tiene un Plan Estratégico de motivación en favor del personal.					
Nº	<b>D3: La Dimensión 3: Eficiencia funcional</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Casi nunca 2</b>	<b>A Veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
10	Usted hace uso racional de los recursos que le son asignados para el cumplimiento de sus funciones.					
11	Cumple con los plazos y periodos asignados para la entrega de sus tareas, informes, reportes y sus actividades propias de sus función.					
12	Considera usted que el trabajo coordinado y en equipo produce mejores resultados y favorece al rendimiento laboral.					
13	Considera usted cumplir con sus metas individuales, funcionales e institucionales en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					

N°	<b>Dimensión 4: Eficacia funcional</b>					
14	Usted considera que su trabajo contribuye al cumplimiento óptimo de los objetivos institucionales de la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
15	Usted considera concretizar con sus metas tal cual previamente las ha planificado.					
16	Usted considera que con su forma y manera de trabajar en la Escuela de Post Grado de la UNDAC vienen contribuyendo y generando altos niveles de satisfacción en los usuarios.					

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**Título: “Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022”**

**Instrucciones para el llenado del cuestionario:**

Estimado usuario de los servicios ofrecidos por la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, le solicitamos muy respetuosamente su colaboración en el llenado del presente cuestionario respondiendo de manera veraz y objetiva a las preguntas planteadas en el presente cuestionario; por cuanto la información recolectada será de utilidad para el trabajo de investigación que se viene realizando, por lo que agradecemos anticipadamente su participación.

Tome su tiempo para leer detalladamente cada pregunta y marque con una “X” la alternativa que usted considera:

**Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Casi nunca 2</b>	<b>A veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
1	Usted considera que el personal administrativo brinda la información de manera objetiva, adecuada y eficiente al público usuario que lo solicita en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
2	Usted considera que el personal administrativo está lo suficientemente capacitado como para absolver consultas, resolver problemas y dar de información a los usuarios de la escuela de Post Grado de la UNDAC.					
3	Usted considera que el personal que presta sus servicios en la Escuela de Post Grado de la UNDAC Carrión son ágiles y rápidos en cumplir con los plazos establecidos para los tramites que realizan los usuarios.					
4	Usted considera que se da fiel cumplimiento a los horarios establecidos para la atención al público usuario en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
5	Usted considera que la Escuela de Post Grado de la UNDAC cumple con sus funciones y con lo que promete mediante las acciones promocionales o de publicidad lanzada al público usuario.					
6	Usted considera que los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC generan confianza y seguridad en los usuarios.					
Nº	<b>Dimensión 2: Satisfacción</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Casi nunca 2</b>	<b>A veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
7	Los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC se sienten identificados y complacidos con sus funciones encomendadas; razón por el cual son amables, empáticos, y respetuosos con los usuarios.					
8	Los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC se toman todo el tiempo necesario como para atender a los usuarios.					
9	Los colaboradores de la Escuela de Post Grado de la UNDAC prestan servicios personalizados de tal manera que se adecuan a las necesidades de cada usuario.					
10	Usted considera que los colaboradores de la Escuela de Post Grado están capacitados como para prestar servicios personalizados.					
11	Usted considera que el total de colaboradores están calificados como para laborar en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					
Nº	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Casi nunca 2</b>	<b>A veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
12	La atención es rápida, ágil e inmediata en la Escuela de Post Grado de la UNDAC.					

<b>13</b>	Usted considera que los colaboradores siempre están predispuestos a servir con calidad cuando los usuarios lo solicitan.					
<b>14</b>	La comunicación presencial y por otros medios es permanente en favor del público usuario.					
<b>15</b>	Usted considera que los colaboradores se comunican asertivamente con los usuarios lo que estrecha y fortalece las relaciones entre la Escuela de post grado y su público usuario.					

*Muchas Gracias por su participación*

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

### Confiabilidad del Instrumento: Desempeño laboral

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Crombrach, para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información aplicados a las unidades de análisis de la muestra de la Empresa de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

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

#### Estadísticos de fiabilidad

##### Resumen de procesamiento de casos

		Nº	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	42	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0,853	16

#### Estadísticos de los elementos

		Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO	DE	6,0000	0,61430	16
VALIDEZ CRITERIO METODOLÓGICO	DE	6,5000	0,63504	16
VALIDEZ INTENCIÓN Y OBJETIVIDAD MEDICION	DE	6,0000	0,61430	16
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	DE	6,5000	0,63504	16

**Valor de confiabilidad del instrumento:** La variable Desempeño laboral se halló teniendo en consideración a la muestra de análisis, representada por 42 elementos (administrativos y usuarios), el instrumento consideró 16 preguntas.

Para propósitos de investigación  $\geq 0,8$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de Cronbach es 0. 853. Como los resultados son mayores a 0,80; en consecuencia, el instrumento tiene un buen índice de confiabilidad.

### **Confiabilidad del Instrumento: calidad de servicio**

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Crombrach, para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información aplicados a las unidades de análisis de la muestra de la Empresa de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022.

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

#### **Estadísticos de fiabilidad**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N°	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	50	100,0

- b. La eliminación por lista se basa en la variable del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,809	15

Estadísticos de los elementos				
		Media	Desviación típica	N°
VALIDEZ DE CONTENIDO	DE	6,0000	0,60232	15
VALIDEZ CRITERIO METODOLÓGICO	DE	6,5000	0,65401	15
VALIDEZ INTENCIÓN Y OBJETIVIDAD DE MEDICION	DE	6,0000	0,60232	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	Y DEL	6,5000	0,65401	15


**Valor de confiabilidad del instrumento:** La variable Calidad de servicio se halló teniendo en consideración a la muestra de análisis, representada por 42 elementos (administrativos y usuarios), el instrumento consideró 15 preguntas.

Para propósitos de investigación  $\geq 0,8$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de Cronbach es 0. 809. Como los resultados son mayores a 0,80; en consecuencia, el instrumento tiene un buen índice de confiabilidad.





TOTALES								
V1: DESEMPEÑO LABORAL					V2: CALIDAD DE SERVICIO			
D1	D2	D3	D4	V1	D5	D6	D7	V2
4	4	4	5	4	5	4	4	4
2	1	1	1	1	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	4	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	2	3	3	3	3	4	3
1	1	2	1	1	1	4	2	2
3	3	2	4	3	4	4	3	3
5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	2	3
3	3	4	4	4	5	4	3	4
1	2	1	2	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	3	3	3	3	2	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	3	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	5	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	1	2	3	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	4	3
3	3	3	4	3	4	4	1	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	5	4

**Anexo 7: Consentimiento informado**

*Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*  
**Escuela de Post Grado**  
Creada por Res. Nº 984 - 94 ANQ del 28 de Octubre de 1994


El jefe de la oficina de registros académico de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; que suscribe:

**AUTORIZA:**

Mediante el presente documento a la Srta. Bach Marina Angélica PORRAS ROJAS identificado con DNI. Nº 43235831 con domicilio habitual en Av. Andrés Avelino Cáceres Nº 430 del distrito de Yanacancha y Provincia de Pasco en su condición de egresada de la Escuela profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA a desarrollar su trabajo de investigación titulado **"Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020."** por lo que se dispone brindarle las facilidades del caso en su trabajo de campo (llenado de encuestas) a fin de que cumpla con sus propósitos investigativos.

Por lo que se expide el presente documento a solicitud de la interesada a fin de presentarlo y anexarlo en su documento de investigación (Tesis de grado).

**Yanacancha, 30 de abril del 2022**

  
Dra. Ana María AGUIRRE POMALES  
Jefe de la Oficina de Registros Académicos

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I.- DATOS INFORMATIVOS:

Nombre del Informante	Grado académico	Centro Laboral
Mg. José Luis Claudio Pérez	Magister en Proyectos	Universidad de Huánuco

Fecha: 16 mayo del 2023

### TITULO DE LA TESIS

### Desempeño laboral y Calidad de servicio en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2022

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada uno de las preguntas, marcando con "x" en las columnas. Asimismo, aceptamos sugerencia de algún cambio a los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

#### Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		1	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	96
		5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	100
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				X
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables.																			X	
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al avance del tema de investigación																			X	
<b>4. Organización</b>	Existe una organización lógica																		X		
<b>5. Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
<b>6. Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar el instrumento de investigación																		X		
<b>7. Consistencia</b>	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
<b>8. Coherencia</b>	Entre variables, dimensiones e indicadores																		X		
<b>9. Metodología</b>	La estrategia responde al objetivo de investigación																			X	
<b>10. Pertinencia</b>	Es útil y adecuado para la investigación																				X

Promedio de valoración

95%

Opinión de aplicabilidad:	a) Muy deficiente	b) Deficiente	c) Regular	d) Buena	e) Muy buena
	[1 - 20]	[21 - 40]	[41 - 60]	[61 - 80]	[81 - 100]

Observaciones:.....  
 .....  
 .....

Nombres y Apellidos:	Mg. José Luis Claudio Pérez	DNI N°:	22520222
Dirección domiciliaria:	Sector Huallaga Lt. 03 – Llicua Baja – Amarilis – Huánuco	Celular:	962543200
Título Profesional:	Administrador		
Grado Académico:	Magister en proyectos		
Mención:	Gestión de Negocios		

### III.- OPINON DE VALIDACIÓN:

Instrumento válido, expedito para ser aplicado a la muestra representativa de la investigación.



-----  
 Firma











Anexo N° 09

