

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN LA EMPRESA OLAMSA – PUCALLPA,  
2021”.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

REQUENA CASTILLO MABEL GADY  
ORELLANA QUICHE PRINCY PEGGI

**ASESOR:**

DR. PINCHI FASANANDO LIMBER

**PUCALLPA – PERÚ**

**2022**



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 10:00 am del día Lunes 21 de Marzo del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Pérez Guimaraez (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA OLAMSA-PUCALLPA, 2021”** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Mabel Gady Requena Castillo, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 11:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

[Firma]  
 Dra. Leydi Pérez Guimaraez  
 Presidente

[Firma]  
 Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias  
 Miembro

[Firma]  
 Mg. Roger Lozano Ruiz  
 Miembro



[Firma]  
 Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
 Secretario Académico



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### COMISION DE GRADOS Y TITULOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las... *10:00 am* del día Lunes 21 de Marzo del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Pérez Guimaraez (Presidente)**, **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA OLAMSA-PUCALLPA, 2021”** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Princy Peggi Orellana Quiche, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

..... *Aprobado por unanimidad*

Siendo las... *11:00 am* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....  
Dra. Leydi Pérez Guimaraez  
Presidente

.....  
Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias  
Miembro

.....  
Mg. Roger Lozano Ruiz  
Miembro

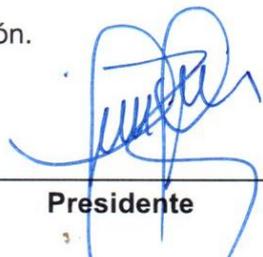


.....  
Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga  
Secretario Académico

**ACTA DE APROBACIÓN**

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Leydi Perez Guimaraez



---

**Presidente**

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



---

**Miembro**

Mg. Roger Lozano Ruiz



---

**Miembro**

Dr. Limber Pinchi Fasanando



---

**Asesor**

Mabel Gady Requena Castillo



---

**Tesista**

Princy Peggi Orellana Quiche



---

**Tesista**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL**

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

### SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N°0464-2021**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

**“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA OLAMSA-PUCALLPA, 2021”**

Cuyo(s) autor (es) : **REQUENA CASTILLO, MABEL GADY**  
**ORELLANA QUICHE, PRINCY PEGGI**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
 Escuela Profesional : **ADMINISTRACIÓN**  
 Asesor(a) : **DR. PINCHI FASANANDO, LIMBER**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

**FECHA 09/11/2021**



**Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON**

Dirección de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, MABEL GADY REQUENA CASTILLO

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN LA EMPRESA OLAMSA PUCALLPA, 2021.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. LIMBER PINCHI FASANANOO

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 02 / 06 / 2022

Email: mabelcastillo2403@gmail.com

Teléfono: 945967023

Firma: 

DNI: 76990110

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

[repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, PRINCY PEGGI ORELLANA QUICHE

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN LA EMPRESA OLAMSA - PUCALLPA, 2021

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DOCTOR LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad; por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 02 / 06 / 2022

Email: princy.orellana@gmail.com

Teléfono: 983 672 582

Firma:

DNI: 73142567

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

[repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)

## DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta etapa académica. A mis padres, por su inmenso amor y siempre ayudarme a cumplir mis sueños, han sido mi ejemplo y mi gran motivación para recorrer juntos este camino. A mi familia y amigos, por celebrar mis logros y estar conmigo en los momentos complicados.

**Mabel Requena**

A Dios, por darme el privilegio de conocer a personas maravillosas y por todas las bendiciones recibidas. A mis padres por haberme dado la vida y apoyarme en este largo proceso de aprendizaje y superación. A mi abuelita por formarme en cada etapa de mi vida hasta sus últimos días. A mi abuelito por su amor infinito para cada uno de sus nietos. Y a mis hermanos por alentarme a seguir esforzándome día a día.

**Princy Orellana**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a la Escuela de Administración.

A nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por apoyarnos a llegar al punto en el que nos encontramos.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación que lo ha regido, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito.

A nuestro asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminar la tesis.

A todos los docentes de la escuela de Administración – (UNU), que durante estos cinco años han compartido sus conocimientos y experiencias que nos van a servir para toda la vida.

Por último, a los colaboradores de la empresa OLAMSA, por la disposición para contribuir con las actividades realizadas durante este tiempo, sin ellos hubiera sido imposible culminar la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>ACTA DE APROBACIÓN</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xviii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	20
1.1. Descripción del problema .....	20
1.2. Formulación del problema .....	24
1.2.1. Problema General .....	24
1.2.2. Problemas específicos .....	24
1.3. Objetivos .....	24
1.3.1. Objetivo general .....	24
1.3.2. Objetivos específicos .....	24
1.4. Hipótesis .....	25
1.4.1. Hipótesis general.....	25
1.4.2. Hipótesis específicas .....	25
1.5. Variables .....	25
1.5.1. Variable 1: Desempeño laboral.....	25
1.5.2. Variable 2: Calidad servicio .....	25
1.6. Operacionalización de variables.....	26
1.7. Justificación.....	27
1.7.1. Teórica.....	27
1.7.2. Metodológica .....	27
1.7.3. Práctica.....	27

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	28
2.1. Antecedentes .....	28
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	28
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	28
2.1.3. Antecedentes locales .....	30
2.2. Bases teóricas .....	30
2.2.1. Variable 1: desempeño laboral .....	30
2.2.2. Variable 2: calidad del servicio .....	34
2.3. Definción de los términos básicos.....	36
2.3.1. Desempeño laboral .....	36
2.3.2. Calidad del servicio .....	39
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b> .....	42
3.1. Método de investigación .....	42
3.1.1. Tipo de investigación .....	42
3.1.2. Nivel de investigación .....	42
3.1.3. Diseño de la investigación .....	42
3.2. Población y muestra .....	43
3.2.1. Población.....	43
Variable desempeño laboral.....	43
Variable calidad del servicio .....	43
3.2.2. Muestra.....	44
3.3. Instrumento de recolección de datos .....	45
3.3.1. Técnica para elaborar lo instrumentos de recolección de datos.....	45
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos.....	45
3.4. Procedimiento de recolección de datos .....	46
3.5. Tratamiento de los datos .....	46
3.5.1. Procesamiento de datos .....	46

3.5.2. Presentación de datos .....	46
3.5.3. Análisis de datos .....	47
- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos.....	47
- Promedio: De 47 a 73 puntos.....	47
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100. ....	47
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....	<b>50</b>
4.1. Resultados del trabajo de campo .....	50
4.1.1. Estadísticas de la variable desempeño laboral .....	50
4.1.2. Estadística de la variable calidad del servicio .....	54
4.2. Prueba de hipótesis .....	55
4.2.1. Hipótesis general.....	55
4.2.2. Hipótesis específicas .....	56
4.3. Discusión de resultados.....	58
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>63</b>
<b>SUGERENCIAS</b> .....	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>75</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i> .....	26
Tabla 2: <i>Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral</i> .....	45
Tabla 3: <i>Confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio</i> .....	46
Tabla 4: <i>Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral</i> .....	47
Tabla 5: <i>Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio</i> .....	48
Tabla 6: <i>Grado de relación según coeficiente de correlación</i> .....	49
Tabla 7: <i>Resumen de la variable desempeño laboral</i> .....	50
Tabla 8: <i>Resumen de la dimensión eficiencia</i> .....	51
Tabla 9: <i>Resumen de la dimensión desarrollo de talentos</i> .....	51
Tabla 10: <i>Resumen de la dimensión trabajo en equipo</i> .....	52
Tabla 11: <i>Resumen de la dimensión comunicación</i> .....	53
Tabla 12: <i>Resumen de la variable calidad del servicio</i> .....	54
Tabla 13: <i>Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio</i> .....	55
Tabla 13: <i>Correlación entre eficiencia y calidad del servicio</i> .....	56
Tabla 14: <i>Correlación entre desarrollo de talentos y calidad del servicio</i> .....	57
Tabla 15: <i>Correlación entre trabajo en equipo y calidad del servicio</i> .....	57
Tabla 16: <i>Correlación entre comunicación y calidad del servicio</i> .....	58

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 3: Porcentajes de la variable desempeño laboral.....	50
Figura 4: Porcentajes de la dimensión eficiencia.....	51
Figura 5: Porcentajes de la dimensión desarrollo de talentos .....	52
Figura 6: Porcentajes de la dimensión trabajo en equipo.....	53
Figura 7: Porcentajes de la dimensión comunicación.....	54
Figura 8: Porcentajes de la variable calidad del servicio .....	55

**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2 Instrumento1: desempeño laboral .....	78
Anexo 3 Instrumento 2: calidad del servicio.....	79

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal calificar la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021. El estudio responde a una investigación aplicada, con nivel descriptivo y diseño transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 73 trabajadores y 92 clientes. Los instrumentos se elaboraron mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas. Los datos se recabaron a través de encuestas autoadministradas. La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach. Los resultados indican que existe una relación positiva media (0.227) y no significativa (0.053) entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021. Esto quiere decir que la forma cómo la empresa administra la eficiencia, promueve el desarrollo de talentos, fomenta los equipos de trabajo, y busca una buena comunicación para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Palabras clave: eficiencia, comunicación, seguridad, empatía

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to qualify the relationship between job performance and quality of service in the company OLAMSA - Pucallpa, 2021. The research responds to an applied type, with a descriptive level and a transectional correlational design. The sample consisted of 73 workers and 92 clients. The instruments were developed using the closed-question questionnaire technique. Data was collected through self-administered surveys. The reliability of the instruments was carried out using the Cronbach's Alpha statistical reliability test. The results indicate that there is medium (0.227) and not significant (0.053) positive relationship between job performance and quality of service in the company OLAMSA - Pucallpa, 2021. This means the way the company manages efficiency, promotes the development of talents, fosters work teams, and seeks good communication to improve the work performance of its workers is not enough to achieve a higher and more significant positive relationship with the quality of the service.

Keywords: efficiency, communication, security, empathy.

## INTRODUCCIÓN

Un buen desempeño laboral aumenta la motivación, contribuye a la productividad, nos acerca al cumplimiento de los objetivos de la organización. En esa línea de manejar un buen desempeño de sus trabajadores, la empresa OLAMSA – Pucallpa, administra eficientemente los recursos y habilidades para mantener un ambiente armónico, un desenvolvimiento eficaz y de colaboración; sin embargo falta capacitación y motivación a los trabajadores. Si esto no corrigen, estarían ocasionando problemas en el desempeño de sus trabajadores, ya que no se encontrarían con la capacidad de cumplir eficientemente sus labores y cumplir con las exigencias de los clientes de manera adecuada.

El cliente está buscando siempre un buen trato, que le resuelvan sus necesidades, que cumplan sus expectativas, que le brinden confianza y seguridad. Sin embargo los clientes de la empresa OLAMSA – Pucallpa, no están contentos con el servicio que reciben, un porcentaje considerable manifiesta que la empresa no le brinda una buena comunicación, una atención rápida, los trabajadores no están predispuestos a apoyarles. Además, la empresa no ofrece una apariencia física buena de sus instalaciones, de sus equipos, de su personal; aunado a ello los empleados de la empresa no muestran conocimientos de sus funciones, no son corteses, no brindan seguridad y confianza; en ello radica nuestro interés de haber realizado la investigación.

La investigación está estructurada en cuatro capítulos: el primero consigna la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo, está referido a los antecedentes, a las bases teóricas que comprende el concepto de las variables y dimensiones, con sus respectivas teorías, y los términos básicos.

El tercer capítulo contiene, el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, la técnica para elaborar los instrumentos, los procedimientos de recolección y tratamiento de datos.

El cuarto capítulo contiene los resultados de la investigación en tablas y figuras, que muestra nivel de las variables, dimensiones, la relación entre variables y la discusión de resultados.

La parte final comprende las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas, y anexos.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

El Instituto Nacional de Estadística (2020) informa: dos de cada tres personas que han estado trabajando durante el confinamiento consideran que su rendimiento laboral se ha visto afectado. Así lo reflejan los resultados de una encuesta sobre situación, valoración y percepción vinculada a la COVID-19 realizada por el Grupo de Investigación en Procesos Electorales y Opinión Pública de la Universidad de Valencia. Según la encuesta, el 64,7 por ciento de las personas que han estado trabajando durante el confinamiento (en casa o en su centro de trabajo) han señalado que su rendimiento laboral se ha visto afectado, y la mayoría de las que teletrabajan han afirmado que les gustaría alternar esta opción con la de acudir a su lugar de trabajo.

Mientras tanto en Chile, según Aguirre (2020) un estudio realizado por Adecco reveló que sólo el 28% de los trabajadores tuvo facilidades para trabajar desde su casa, mientras que un 72% dijo no haber contado con este beneficio durante los días de mayor conflicto asociados al despertar social del país”, cuenta Mario Zúñiga, CEO de Zenta Group. Chile, el quinto país con más horas de trabajo y menor productividad conforme a las cifras de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), tiene una muy baja flexibilidad laboral. El concepto de ‘home office’ aparece sólo en unas pocas empresas, aunque el camino va hacia allá: en la mayoría de los casos, sólo es necesario un computador, una buena conexión a internet y un celular para realizar el trabajo.

En Perú, según el Instituto Peruano de Economía (2020), El sector agropecuario en la región es uno de los menos productivos, a pesar de que no paralizó sus labores por la pandemia del COVID-19. La productividad laboral del sector agropecuario, definida como el PBI (en soles del 2007) generado por

cada trabajador, ha crecido durante los últimos diez años. Así, un agricultor peruano pasó de producir S/ 5,702 en el 2010 a producir S/ 7,266 en el 2019, aumentando su productividad a un ritmo de 2.7% anual. Cabe señalar que este incremento de productividad se explica mayormente por el auge de la agroindustria. Sin embargo, el grueso del sector aún se encuentra en el agro tradicional, por lo que la productividad sigue siendo relativamente baja. Es así que el agropecuario se mantiene como el sector menos productivo del país y el segundo menos productivo en Piura, solo por encima del rubro hotelería y restaurantes.

En lo que respecta a la empresa OLAMSA – Pucallpa, los trabajadores manifiestan que utilizan eficientemente los recursos que les ofrece la empresa, usan todas sus habilidades en su desempeño laboral, forman parte de un ambiente armónico, con un desenvolvimiento eficaz y de colaboración, dan la iniciativa necesaria para mantener una buena comunicación y solución de conflictos con sus compañeros de trabajo; sin embargo, un gran porcentaje indica que les falta capacitación y motivación, situación que afecta su desempeño laboral y los objetivos de la empresa. Si esto se vuelve una constante, consecuentemente estaría ocasionando una preocupación a los trabajadores, ya que no se encontrarían con la capacidad de cumplir eficientemente sus labores y responder a las exigencias de los clientes de manera adecuada, problema que está relacionada con la calidad del servicio.

Tilves (2018), indica la situación en términos de atención al cliente de las empresas europeas, incluidas las españolas, ha sido analizada por ServiceNow y Devoteam a través de un estudio que abarca once países diferentes. En la actualidad, 3 de cada 10 empresas ya contarían en sus departamentos de atención al cliente con tecnología de inteligencia artificial. Y la mayoría de ellas, un 72 %, recibe beneficios como liberar a sus agentes, un procesado eficiente

de tareas ricas en información o la atención permanente. En este sentido cabe señalar que el 50 % de las compañías todavía no está lista para ofrecer asistencia 24/7. Es decir, que queda margen de mejora. Sobre todo si se tiene en cuenta que los clientes esperan ser atendidos en cualquier momento. En España, también la mitad (49 %) de las empresas admite no poder responder de manera ininterrumpida. De hecho, un 50 % tiene problemas para cumplir con las expectativas de atención al cliente.

Cosa parecida sucede en México, según González (2019), la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) dio a conocer una lista de las empresas que en el mercado mexicano recibieron más quejas durante el año que está por concluir. Por denuncias en precios, falta de garantías, publicidad engañosa o mal servicio al cliente, el organismo federal agrupó a seis marcas que durante el 2019 se llevaron la mayoría de las quejas expuestas por el consumidor. En telefonía móvil la empresa que más quejas presentó fue AT&T, empresa que saltó a la luz en últimos meses por realizar supuestos cobros indebidos a sus clientes. Al hablar de los servicios de cable, Izzi es el que más quejas presentó, mientras que en ventas por internet eBay y Alibaba se llevan la corona. En materia de transportación aérea, Interjet fue la empresa con más multas que le costaron millones de pesos, así como procesos de litigio que aún se mantienen vigentes. Por último, Walmart encabeza la lista en el sector minorista por las quejas recibidas en temporadas de promoción tales como el Buen Fin o bien el Hot Sale. Datos publicados por Accenture refieren que el 65 por ciento de los clientes aseguran que han cambiado por lo menos una vez de proveedor como consecuencia de un mal servicio.

En Perú, afirma Peña (2020), Saga Falabella, Ripley y Sodimac son las empresas con más reclamos ante el Indecopi. “En nuestro país hay reglas, y en esta crisis sanitaria el Indecopi activó un plan de fiscalización de emergencia,

que implica que hace 89 días venimos monitoreando lo que pasa en el país, para identificar cuáles son los problemas, qué es lo que está afectando a las personas en este estado de emergencia, y así hemos identificado al día de ayer 36 767 reportes vinculados a diferentes sectores, de los cuales nos dimos cuenta que 6012 (reportes) están vinculados a algún problema que tenían las personas que habían comprado vía Internet". Al respecto, precisó que estos 6012 reportes son principalmente porque a los clientes no se les están entregando sus productos en la fecha ni en las condiciones que realizaron la compra. Otro de los reclamos es que el canal de atención de las empresas no está funcionando de manera efectiva.

Situación parecida vive la empresa OLAMSA – Pucallpa. En un sondeo rápido, el 63% de los clientes manifiesta que la empresa no le brinda una buena comunicación, una atención rápida, y los trabajadores no están predispuestos a apoyarles. Además, para el 38% de los encuestados, la empresa no ofrece una apariencia física buena de sus instalaciones, sus equipos, de su personal y de materiales de comunicación; para el 63%, los empleados no muestran conocimientos de sus funciones, no son corteses, no brindan seguridad y confianza; para el 88%, la empresa no le brinda una atención individualizada, los horarios no son convenientes, los trabajadores no muestran interés por resolver sus consultas, la empresa no paga un precio justo, hay mucha demora en la recepción de sus productos, dan preferencia a sus empleados en vez que a sus socios, existe demasiada demora en la atención de solicitudes, no hay una buena atención al cliente, no hay un buen desempeño en la logística. Esta situación constituye un problema social preocupante, ya que la empresa ocupa un lugar importante en la región, por ello se realizó la investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo es la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo es la relación de la eficiencia y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?
- b) ¿Cómo es la relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?
- c) ¿Cómo es la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?
- d) ¿Cómo es la relación de la comunicación y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Calificar la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Precisar el nivel de desempeño laboral en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021
- b) Calificar el nivel de la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021
- c) Establecer la relación de la eficiencia y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.
- d) Determinar la relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.

- e) Evaluar la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.
- f) Conocer la relación de la comunicación y la calidad en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **1.4.1. Hipótesis general**

La relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa

##### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- a) La relación de la eficiencia y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.
- b) La relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.
- c) La relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.
- d) La relación de la comunicación y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

#### **1.5. Variables**

##### **1.5.1. Variable 1: Desempeño laboral**

##### **1.5.2. Variable 2: Calidad servicio**

## 1.6. Operacionalización de variables

**Tabla 1:**

*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	indicadores	
Desempeño Laboral	Eficiencia	Utilización de recursos	
		Efectividad	
	Desarrollo de talentos	Satisfacción del trabajador	
		Habilidades	
Calidad de Servicio	Trabajo en equipo	Capacitación	
		Autoestima	
	Comunicación	Ambiente armónico	
		Desarrollo personal	
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Colaboración entre compañeros	
		Iniciativa	
	Elementos Tangibles	Solución de conflictos	
		Comunicación del servicio	
Seguridad	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	
		Disposición a la ayuda	
	Elementos Tangibles	Ocupabilidad de los empleados	
		Instalaciones físicas de la empresa	
Empatía	Seguridad	Apariencia de los equipos	
		Apariencia del personal	
	Empatía	Apariencia de los materiales para comunicaciones.	
		Conocimiento de los empleados	
Empatía	Seguridad	Cortesía de los empleados	
		Capacidad para transmitir seguridad y confianza	
	Empatía	Empatía	Atención individualizada
			Horarios convenientes
Empatía	Empatía	Atención personalizada	
		Intereses de los clientes	
Empatía	Empatía	Necesidades específicas de los clientes	

## **1.7. Justificación**

### **1.7.1. Teórica**

Desde el aspecto teórico, la investigación entrega información calificada y clasificada a la comunidad académica e investigadora, sobre desempeño laboral y la calidad del servicio, toda vez que en esta época de pandemia los temas de estudio están generando una serie de debates tanto en el sector público y privado.

### **1.7.2. Metodológica**

Desde el aspecto metodológico la investigación entrega a la comunidad académica e investigadora, métodos, técnicas e instrumentos que viabilizan la ejecución de estudios de este tipo, que más adelante podrían ser referenciados.

### **1.7.3. Práctica**

Desde el aspecto práctico la investigación entrega resultados validados a la empresa OLAMSA – Pucallpa, información relevante que debe convertirse en un insumo principal para solucionar los problemas que enfrenta la empresa en relación con los temas de estudio, resultados que a su vez también podría ser de utilidad para todas las empresas del rubro.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Cervantes, Muñoz, & Inda (2020) en su investigación sobre el trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes, concluyeron: Esta investigación demostró que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido si se ve afectada de forma directa por el desempeño del trabajo en equipo de los departamentos de ventas y atención al cliente en relación a los tiempos de respuesta de los requerimientos de los clientes. Los resultados presentador permiten dar evidencia respecto a los proceso del servicio, donde la falta de una efectiva combinación de esfuerzos entre los departamentos involucrados ocasiona una percepción negativa en los clientes. Es decir, el servicio otorgado está teniendo un efecto directo en la percepción del cliente y no el efecto esperado.

#### 2.1.2. *Antecedentes nacionales*

Acosta (2017) en su tesis de pregrado, investigó la gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostriza S.A.C, distrito de Amarilis - Huánuco. Concluyendo: La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostriza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio que se brinda a los clientes. Realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización. (p.76)

Vigo (2018) en su tesis de pregrado, estudió el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa GERIMED S.A.C. Surco – 2018, concluye como resultado que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 24 clientes que representan el 41,38% de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 16 clientes que representan el 27,59% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto. (p.76)

Villena (2018) en su tesis de pregrado, estudió la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa REYSER ING. SRL de cajamarca en el 2018, concluye que el objetivo específico del desempeño laboral de los trabajadores en su dimensión eficiencia es individualista, además que la tercera parte (33.3%) de trabajadores de este grupo no es eficiente. La empresa debe optimizar recursos y servicios para reducir este alto índice de trabajadores deficientes. Esto afectará en gran medida a mejorar el clima organizacional que tiene el 66.7% moderado. (p.36)

Rivera (2019) en su tesis de pregrado, investigó la calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora, concluyendo: El nivel de calidad del servicio de la empresa ELEVATE BUSINESS en el área de operaciones se encuentra dentro del nivel malo. Los resultados obtenidos en este aspecto nos hacen suponer que la empresa no le otorgan la importancia que se merece a la calidad del servicio, debe mejorar en todas las dimensiones, y en especial aquellas dimensiones que han obtenido los más bajos niveles. (p.62)

Alvarez & Rivera (2019) en su tesis de pregrado sobre Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018, concluyeron; Se encuentra una correlación positiva

moderada entre la comunicación y la calidad de servicio de la clientela de Caja Arequipa agencia Corire. Con una significancia en el intervalo de  $(0.000 < 0.05)$  y un valor de correlación 0.471 lo cual permite admitir la hipótesis alternativa e impugnar la hipótesis nula. (p.49)

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Navarro & Ríos (2020) en su tesis de pregrado, estudiaron el desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa SODIMAC Pucallpa, Ucayali, 2019, concluyeron: La relación es positiva muy baja (0.055) y no significativa (0.640), entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que indica que la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación con lo que opera la empresa Sodimac Pucallpa no contribuyen a una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio. (p.62)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: desempeño laboral**

Concepto

Según (Robbins, Stephen & Coulter 2013, citado en Bricio, Calle, & Zambrano, 2018) el desempeño laboral puede ser definido como un “proceso para evaluar el cumplimiento de las metas estratégicas individuales, lo cual es evaluado mediante el cumplimiento de sus actividades y objetivos laborales”

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Eficiencia

Según (Calvo , Pelegrín, & Gil, 2018) La palabra eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos.

### Trabajo en equipo

Según (Landy y Conte, 2005 citado en Gonzalez, 2015), es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas. (p.7)

### Comunicación

(Quero, Mendoza, & Torres, 2014) afirman: la comunicación “es el proceso fundamental sobre el cual los seres humanos logran comunicarse, entenderse y organizarse desarrollando actividades propias de la vida y otras de interés profesional”. (p.33)

### Teorías del desempeño laboral

#### Teoría de la equidad de (Adams, 1965)

Citado en (Chiroque & Piscoya, 2013), esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo, tratando de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida. Esta teoría encontró que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis & Newstrom, 1994). Es así, que los trabajadores realizan comparaciones; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios, con un

perfil similar al suyo, gana 30% más?, resultaría creíble pensar que se sentirá desmotivado; es así que aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante, siendo la cuestión actual la recompensa relativa y lo que considera justo (Robbins, 1998). Es así que, la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas. Cuando perciben una inequidad, actúan para corregir dicha situación. El resultado puede ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad del producto, incremento del ausentismo o renuncia voluntaria. Se concluyó que los empleados comparan con los demás lo que entregan y lo que reciben en su puesto, y que las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican; esta Teoría no carece de problemas ya que no aclara aspectos importantes, como identificar que consideran justo los empleados, pero a pesar de las limitaciones la teoría tiene gran respaldo de las investigaciones y brinda ideas importantes sobre la motivación laboral. (pp-42-43)

#### Teoría las expectativas de Víctor Vroom

Citado por (Lagos, 2015) Vroom considera que la motivación de un trabajador en su entorno laboral depende de los logros y objetivos que desea o pretende alcanzar en su trabajo y de las probabilidades reales de poder conseguirlos. La teoría de Vroom se centra en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre la posibilidad de que su forma de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos conlleve a la consecución de un determinado resultados. En palabras de Vroom: "La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla". Pero se debe tener en cuenta, que el resultado final no solo dependerá del esfuerzo realizado por el trabajador en la realización de sus tareas, además influyen variables externas al trabajador que no puede controlar.

Por ello, los trabajadores se esfuerzan en trabajar de determinada forma con la expectativa de conseguir y alcanzar resultados. (pp.27-28)

Teoría de fijación de metas de Edwin Locke (1938)

Citado en (Rivas, 2018) Teoría propuesta por Locke<sup>11</sup>, la cual dice que las intenciones de trabajar dirigido hacia una meta, constituye una fuente muy importante de motivación en el trabajo, puesto que actúa como un estímulo interno.

Los supuestos que parten de esta teoría son:

- La fijación de objetivos claros aumenta la productividad de los trabajadores.
- Tiene un valor muy significativo para la empresa, involucrar a los trabajadores con los objetivos, ya que aumentará su compromiso y entendimiento de éstos.
- Una meta compleja será para el trabajador una motivación más atractiva que una más sencilla

Cuando las metas difíciles son aceptadas, se consigue un mayor desempeño debido a que éstas, darán a conocer al trabajador lo que necesitará para alcanzarlas, porque se ejercerá niveles de esfuerzo más elevados hasta que lo consiga.

A medida que los individuos participan en el establecimiento de sus propias metas, se obtiene, en la mayoría de los casos, un mayor desempeño, la ventaja que posee el hecho que los individuos participen en el establecimiento de sus propias metas, consiste en que, al hacerlo, puede ser que acepte la meta como un objetivo en el que debe trabajar, además es más probable que acepte una meta difícil, pues se sentiría más comprometido por el hecho que él ha participado en su elaboración.

Locke menciona que es de importancia especificar la meta que se persigue y no dejar una meta generalizada, ya que, si los trabajadores conocen la meta, se esforzaran por alcanzarla generando sus propios medios. Así mismo, en esta teoría se plasma que la retroalimentación lleva a un mejor desempeño que el que se consigue cuando no existe, se sostiene que las metas específicas y las metas difíciles son las que llevan a un alto desempeño. (pp.28-29)

### **2.2.2. Variable 2: calidad del servicio**

#### Concepto

Según (Ríos y Santomá 2008, citados en Parodi, Andrés, & Perry, 2017) es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido, por lo que es un concepto que gira alrededor de la figura del cliente y por ende debe ser entendida haciendo énfasis en el mismo. (p.35)

#### Dimensiones de la variable calidad del servicio

##### Capacidad de respuesta

Polo (2020) afirma: en primer lugar, hay que señalar que la capacidad de respuesta está vinculada al «tiempo» y a la solución «efectiva» que la empresa debe brindar a sus clientes. Por tanto, las necesidades y las inquietudes de los compradores actuales y potenciales, deben ser respondidas con «inmediatez». En este orden de ideas, la capacidad de respuesta en el servicio al cliente, es la facultad que tiene la empresa para responder a las solicitudes de forma oportuna. Es decir, tomando en consideración el espacio de tiempo desde que inicia la solicitud, hasta que finaliza la atención.

##### Elementos tangibles

(Ildefonso Grande, 2005 citado en Rivera, 2019) define a los elementos tangibles a todo lo relacionado en las instalaciones, equipos, las personas y su

aspecto, y el material de comunicación. En las instalaciones los consumidores se fijan en los edificios, en su estilo, tamaño, acceso, localización y decoración, también se fijan en los equipos, como ordenadores, cajeros automáticos, expendedores de billetes, etc., valoran su modernidad, funcionamiento y facilidad de manejo en caso de tener que ser empleados por los usuarios. Si bien es frecuente que las empresas de servicios utilicen los tangibles con el fin de realzar su imagen, proporciona continuidad e indicar la calidad a los clientes. (p.30)

#### Seguridad

(Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015 citado en Paripancca, 2019) afirman que es conocimiento y atención y habilidades mostradas por los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Es decir, el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios. (p. 25)

#### Empatía

Para (Marín, 2017) Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono. (p.29)

#### Teorías de la variable calidad del servicio

Filosofía “Control de calidad total” de Feigenbaum (1956)

Citado en (Briones & Ramírez , 2015) está basada en un modelo de vida corporativa, un modo de administrar una organización. Control total de calidad es un concepto que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente. Así mismo, señala que para que el control de calidad sea efectivo, se debe de iniciar con el diseño del producto y terminar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho. La alta administración, es la responsable de la efectividad de todo el sistema de calidad. Sin embargo, todos los departamentos intervienen en la calidad, de acuerdo con el grado de participación que tengan en el proceso. De esta forma definió el Control total de calidad como un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario. (p.29)

### **2.3. Definición de los términos básicos**

#### **2.3.1. *Desempeño laboral***

Eficiencia

Afirma (Azofra, 1994 citado en Calvo, Pelegrín, & Gil, 2018b) El éxito o fracaso de una organización depende, en última instancia, de su eficiencia; ésta se define como el grado de bondad u optimización alcanzado en el uso de los recursos para la producción de los servicios; se asocia con la proximidad entre el nivel de productividad, definido por la relación técnica que existe entre los recursos utilizados y la producción de bienes o servicios financieros obtenidos de una entidad en particular y el máximo alcanzable de condiciones dadas. (p.104)

### Efectividad

Somoza (2019) afirma: una definición frecuente de efectividad organizacional es “el grado de congruencia entre los objetivos de una empresa y los resultados que se obtienen”. En otras palabras, una organización es efectiva en la medida que cumple con los objetivos que se ha trazado.

### Satisfacción laboral

(Sonia Palma Carrillo, 1999 citado en Boada, 2019) define: La satisfacción laboral es “como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.” Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos. ( p.24)

### Habilidades Blandas

Manrique , Oyarzabal , & Herrera (2018) afirman: Son aquellas intra e inter personales esenciales para el desarrollo personal en el lugar de trabajo, las cuales trascienden a la formación en determinadas carreras o campos laborales y las que, además, incluyen los atributos personales que puedan surgir en el ambiente laboral. Esta Habilidades tienen distinto tipo de incidencia dentro de los procesos del ámbito laboral, como el reclutamiento, selección o capacitación de los colaboradores de la organización.(p.ix)

### Capacitación

Escalante (2015) afirma: “es la acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo. Se relaciona con el área cognoscitiva”. (p.8)

### Autoestima

(Coopersmith, 1967 citado en Miranda, 2015) afirma: El término autoestima se refiere a las evaluaciones que una persona hace y comúnmente

mantiene sobre sí mismo es decir la autoestima global, es una expresión de aprobación o desaprobación que indica la extensión en que la persona cree ser capaz, competente, importante y digno. Y por lo tanto la autoestima implica un juicio personal de la dignidad que es expresado en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo. (p.30)

#### Medio ambiente del trabajo

Mercado (2015) afirma: Se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro del centro de trabajo; lo habitual es vincular el ambiente de trabajo a las relaciones humanas, ya que si el trabajador se encuentra en un agradable ambiente de trabajo los conflictos y discusiones no se presentaran o al menos no con frecuencia, a diferencia de que si se encuentra en un ambiente de trabajo desagradable es mayor la posibilidad de que se presenten conflictos e inconformidades por parte del trabajador hacia sus superiores e iguales.(p.65)

#### Desarrollo personal y profesional

Chappaz (2015) afirma: es el “proceso que, mediante el conocimiento de sí mismo, conduce a una optimización de las potencialidades y a un aumento de las capacidades, orientado a un objetivo deseado”. (p.11)

#### Trabajo colaborativo

Criollo (2015) afirma: El trabajo colaborativo son aportaciones que hace una persona a sus compañeros que conforma un equipo, en lo referente a prácticas, observaciones, consejos y reflexiones sobre el trabajo que se encuentra ejecutando, donde cada uno de los miembros contribuyen en el mismo sentido. Para después transformar el trabajo individual en un producto enriquecedor. (p.21)

### Iniciativa personal

(Frese y Fay, 2001 citado en Martínez, 2017) afirman: La iniciativa es la cualidad personal que tiende a generar proyectos o propuestas. Una persona con iniciativa es aquella que suele promover emprendimientos. La acción de adelantarse a otros en el obrar o en el hablar también se conoce como iniciativa. Este componente hace referencia a persistir en el trabajo con esfuerzos extra a pesar de las dificultades, a hacer todo lo necesario para cumplir con los objetivos, incluso con acciones que no forman parte de nuestras funciones habituales, y buscando trabajo adicional cuando hemos terminado el que teníamos.

### **2.3.2. Calidad del servicio**

#### Comunicación comercial

Da Silva (2020) afirma: Es aquel tipo de comunicación que tiene como principal objetivo influenciar la disposición de compra o generar una actitud positiva en el cliente hacia una empresa, marca o producto. En ese sentido, la comunicación comercial o el lenguaje para servicio al cliente, requiere asertividad.

#### Servicio rápido

Cortés, (2017) afirma: La rapidez en los servicios es un factor determinante de la experiencia de cliente. Existen marcas que han logrado diferenciarse de sus competidores a través de este aspecto: velocidad en la entrega de un producto o servicio. Sin embargo, es una ventaja competitiva que muy pocas marcas han logrado establecer ya que su implementación requiere de la incorporación de sistemas y procesos completamente calculados, con la finalidad de entregar a tiempo la oferta en las manos del cliente.

### Disposicion a la ayuda

Gamelearn Team (2021) afirma: La disposición a ayudar es la regla número 1 en un servicio de atención al cliente eficiente. Una buena forma de demostrar tu disponibilidad es ofrecerle al cliente la posibilidad de volver a contactar contigo si no obtiene la ayuda deseada de primeras

### Instalaciones

Martínez S. (2020) afirma: Las instalaciones de una empresa no solo son el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma. De ahí lo importante de que cada decisión que sea tomada en cuanto al diseño y distribución de la empresa, sea el adecuado.

### Apariencia del personal

Bonilla (2018) afirma: La imagen de una persona o institución se deriva de cómo las perciban quienes interactúan con ellas. La percepción, entendida como la sensación interior que resulta de una impresión producida por los sentidos, es generada por estímulos, que pueden ser verbales o no verbales. Estos últimos son los que comunican sin palabras y provienen de infinidad de fuentes emisoras. Se relacionan principalmente con la vista, el olfato, el gusto y el tacto.

### Conocimiento de los empleados

Barcelo (2018) afirma: La gestión del capital humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva y tener éxito en la calidad del servicio. Para optimizar el capital humano hay que expandir los conocimientos, habilidades y capacidades de cada trabajador y hay que hacerlo en línea con los objetivos del negocio logrando así una mejor atención y servicio al cliente.

### Cortesía de los empleados

Actualidadempresa (2017) “afirma: los empleados tratan a los clientes con atención, respeto, consideración, amabilidad y amistad”.

### Confianza

Caicay (2017) afirma: La confianza es transmitida por el personal, cuando se dice la verdad ante situaciones adversas, y el cliente siente que estamos a su lado, ayudando a tomar las mejores decisiones para salir de los problemas, simplemente la relación se fortalece. Esto permite establecer una relación de largo plazo con los clientes.

### Atención individualizada

(Cantillo, Pedraza, Paz, & Garcia, 2019) afirman: La atención individualizada dada a los clientes. La esencia de la empatía es transmitir, por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, que los clientes son únicos y especiales y que se entienden sus necesidades.

### Necesidades del consumidor

Según (Kotler & Keller, 2016, citado en Gómez, Páez, & Estrada, 2020) afirman: se entiende que “las necesidades son requerimientos básicos como aire, alimento, agua, vestido y refugio”, adicionalmente también el ser humano desarrolla deseos como lo son actividades de educación y entretenimiento, esos deseos son necesidades que tienen un criterio específico y se transforman en una demanda por parte del consumidor cuando éste posee la capacidad de pago para adquirir un bien o servicio de una marca y/o producto específicos.

(p.5)

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Método de investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación

Se hizo uso de la investigación aplicada, según (Caballero, 2014, citado en Escudero & Cortez, 2018) También se la conoce como investigación práctica o empírica. Este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento. El propósito de este tipo de investigación es el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga una aplicación inmediata para solucionar una situación determinada. “Es aquella que se da como un conjunto de actividades destinadas a utilizar los resultados de las ciencias, así como las tecnologías, en el proceso de producción en masa: industrial, agrícola, comercial, etcétera” (p.19).

#### 3.1.2. Nivel de investigación

Se utilizó el nivel de investigación descriptivo, (Díaz & Calzadilla , 2016) afirman: La investigación descriptiva opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias. Esta descripción podría realizarse usando métodos cualitativos y, en un estado superior de descripción, usando métodos cuantitativos. Estos últimos tienen como función esencial medir (de la forma más precisa posible) las características, propiedades, dimensiones o componentes descubiertos en las investigaciones exploratorias; de esta manera, los estudios exploratorios se interesan por descubrir, mientras que las investigaciones descriptivas, en última instancia, se interesan en medir con la mayor precisión posible.

#### 3.1.3. Diseño de la investigación

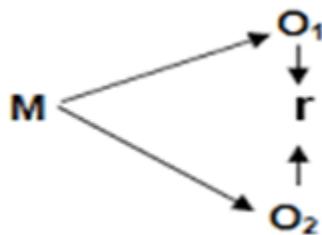
Se empleó el diseño transeccional correlacional, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010 citados en Rojas & Yrigoyén, 2018) afirman: es no experimental porque no se manipuló la variable 1 (desempeño laboral); es

transeccional porque se realizó observaciones o se recolectaron datos sobre las variables desempeño laboral y calidad del servicio en un momento o tiempo único; es correlacional porque describen vinculaciones entre las variables desempeño laboral y calidad del servicio. (p.40)

Esquema del diseño de investigación

**Figura 1:**

*Esquema del diseño de investigación*



Donde:

M= Muestra

O1: Observación de la variable desempeño laboral

r: relación entre variables.

OY: Observación de la variable calidad del servicio

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

Variable desempeño laboral

La población para evaluar la variable desempeño laboral se tomó en cuenta los 188 trabajadores que laboran en la empresa OLAMSA – Pucallpa, en el presente periodo 2021.

Variable calidad del servicio

La población para evaluar la variable calidad del servicio se tomó en cuenta a 400 clientes que entregan su producto en promedio por mes a la empresa OLAMSA – Pucallpa.

### 3.2.2. Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra de las dos variables, se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso del método probabilístico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100000.

#### Figura 2:

*Fórmula para poblaciones menores a 100000*

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N-1) + (p \cdot q) Z^2}$$

Variable desempeño laboral

Donde

n: Tamaño de la muestra necesaria.

P: Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q: Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N: Población (188)

EE: 0,09

Desarrollo De La Fórmula

$$n = (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2 \cdot 188) / (((0.09)^2 \cdot 187) + (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2))$$

n = 73 trabajadores

Variable calidad del servicio

Donde

n: Tamaño de la muestra necesaria.

P: Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q: Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N: Población (400)

EE: 0,09

Desarrollo De La Formula

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*400)/(((0.09)^2*399)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n =92 clientes

### 3.3. Instrumento de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnica para elaborar los instrumentos de recolección de datos

Se formularon los instrumentos mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas. López & Fachelli (2016) afirman: Son las preguntas definitorias, características y propias de la encuesta, donde las posibilidades de respuesta están predeterminadas. Su predeterminación es precisamente la precisión de los ítems o indicadores que reflejan la variabilidad de los conceptos o de las dimensiones. Dentro de las preguntas cerradas se pueden distinguir varios tipos: para el caso se hará uso del tipo politómicas, ya que ofrecen diversas posibilidades alternativas de respuesta cuyos matices son fijados. En ese contexto cada pregunta consta con 5 opciones de respuesta, valoradas del 1 al 5. (p.19)

#### 3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para lo cual se tomó en cuenta el 100% de los encuestados por cada variable.

#### Tabla 2:

*Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable desempeño laboral es 0.869, obteniendo la calificación de bueno.

**Tabla 3:**

*Confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	20

El coeficiente promedio de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable calidad del servicio es 0.920, obteniendo la calificación de excelente.

**3.4. Procedimiento de recolección de datos**

Los datos se recabaron a través de encuestas autoadministradas, (McKenzie, 2018) afirma: Las encuestas autoadministradas es que el investigador no puede influir en las respuestas de los encuestados por el uso de su voz o la expresión facial, dando a entender que una respuesta en particular es la "correcta". Por lo tanto, los resultados de la encuesta no muestran sesgos del entrevistador. Bajo este enfoque se entregó en mano a los encuestados.

**3.5. Tratamiento de los datos**

**3.5.1. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se hizo en el programa Excel, donde se diseñó una base de datos por variable, estructurado por dimensiones, items y opciones de respuestas. Resultados que a su vez fueron procesados en el programa SPSSv26.

**3.5.2. Presentación de datos**

Los datos se presentan en tablas y figuras extraídas del programa Excel, donde se muestra el nivel de variables y dimensiones. También se presenta en tablas extraídas del programa estadístico SPSSv26, donde se muestra la relación entre variables y dimensiones.

### 3.5.3. Análisis de datos

El nivel de variables y dimensiones se estableció mediante la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Perez, 2016) una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado Recuperado así: (p.16)

- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos.
- Promedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Para establecer la relación entre variables, se realizó la prueba de normalidad de variables.

#### Tabla 4:

##### *Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,094	73	,183	,969	73	,071

a. Corrección de significación de Lilliefors

En razón que el número de encuestas es > 30, se tomó en cuenta la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el valor de sigma es 0.183 > a 0.05, en consecuencia hay una distribución normal.

**Tabla 5:***Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,095	92	,040	,968	92	,021

a. Corrección de significación de Lilliefors

En razón que el número de encuestas es  $> 30$ , se tomó en cuenta la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el valor de sigma es  $0.040 < \alpha 0.05$ , en consecuencia no hay una distribución normal.

Sin embargo cuando nos encontramos en este tipo de casos basta que uno no cumple el principio de normalidad se considera para todos, entonces la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad, por lo tanto, se aplica una prueba no paramétrica. Por lo tanto se hizo uso del coeficiente de correlación Spearman, según (Roy, Rivas, Pérez, & Palacios, 2020) La correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Se utiliza para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. El coeficiente de correlación se representa con una "r" y puede tomar valores que van entre  $-1$  y  $+ 1$ . Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de  $-1$  o  $+ 1$ , lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación.

**Tabla 6:**

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si  $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si  $P > 0.05$

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados del trabajo de campo

#### 4.1.1. Estadísticas de la variable desempeño laboral

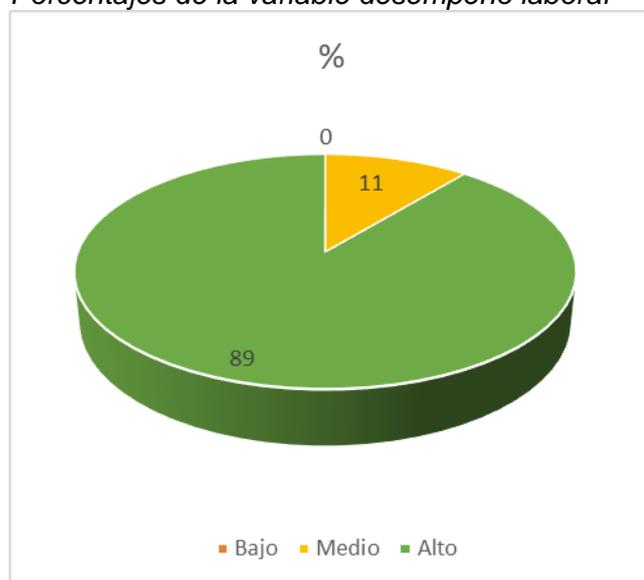
**Tabla 7:**

*Resumen de la variable desempeño laboral*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	8	11
Alto	[74-100]	65	89
n		73	100

**Figura 3:**

*Porcentajes de la variable desempeño laboral*

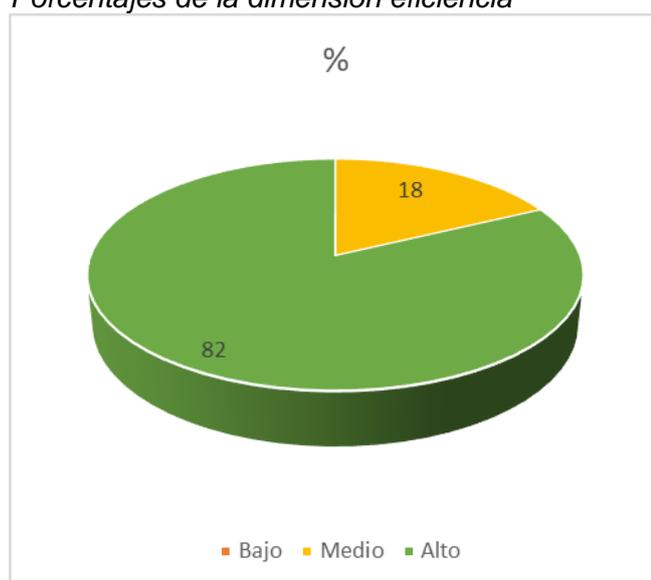


*Nota.* Tabla 7

La tabla 7 y figura 3, muestra los resultados de la variable desempeño laboral en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, se observa que el 11% de los trabajadores manifiesta que es de nivel medio, el 89% indica que es de nivel alto. prevalece el nivel alto.

**Tabla 8:***Resumen de la dimensión eficiencia*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	13	18
Alto	[19-25]	60	82
n		73	100

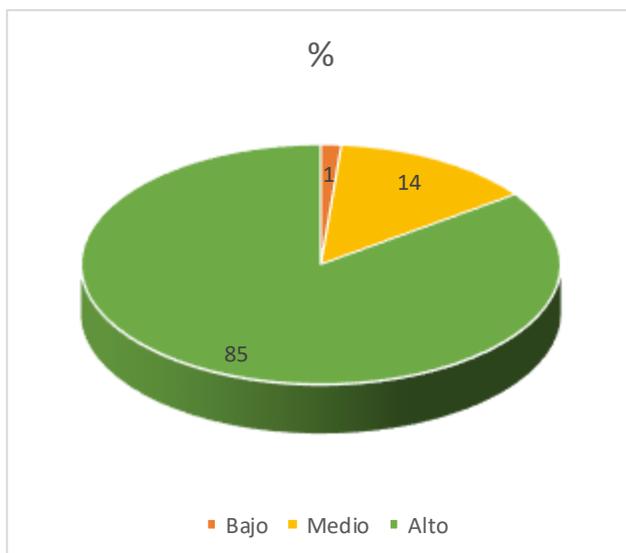
**Figura 4:***Porcentajes de la dimensión eficiencia*

*Nota.* Tabla 8

La tabla 8 y figura 4, muestra los resultados de la dimensión eficiencia en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, se observa que el 18% de los trabajadores manifiesta que es de nivel medio, el 82% indica que es de nivel alto. prevalece el nivel alto.

**Tabla 9:***Resumen de la dimensión desarrollo de talentos*

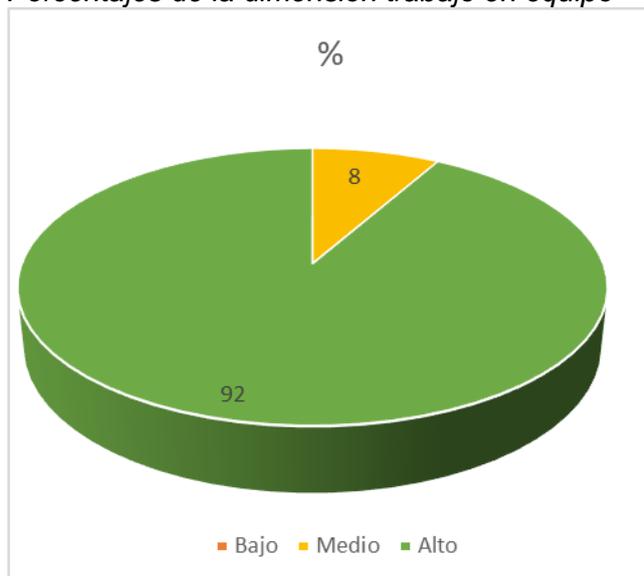
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1
Medio	[12-18]	10	14
Alto	[19-25]	62	85
n		73	100

**Figura 5:***Porcentajes de la dimensión desarrollo de talentos**Nota. Tabla 9*

La tabla 9 y figura 5, muestra los resultados de la dimensión desarrollo de talentos en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, se observa que el 1% de los trabajadores manifiesta que es de nivel bajo, el 14% que es de nivel medio, el 85% indica que es de nivel alto. prevalece el nivel alto.

**Tabla 10:***Resumen de la dimensión trabajo en equipo*

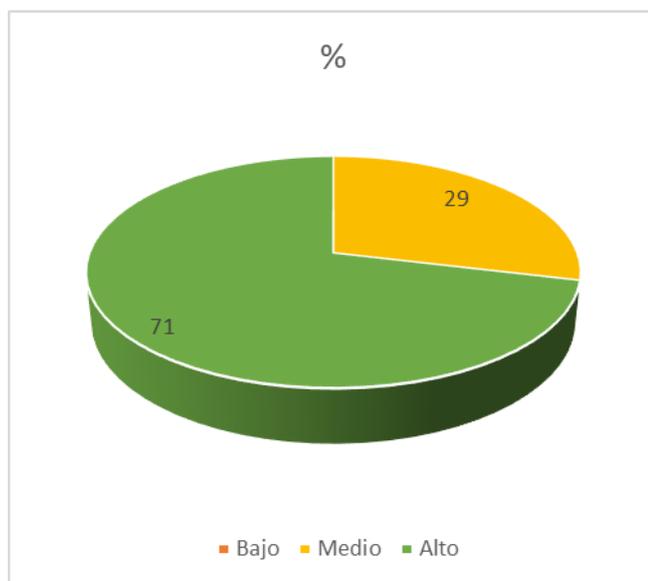
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	6	8
Alto	[19-25]	67	92
n		73	100

**Figura 6:***Porcentajes de la dimensión trabajo en equipo**Nota.* Tabla 10

La tabla 10 y figura 6, muestra los resultados de la dimensión trabajo en equipo en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, se observa que el 8% de los trabajadores manifiesta que es de nivel medio, el 92 indica que es de nivel alto. prevalece el nivel alto.

**Tabla 11:***Resumen de la dimensión comunicación*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	21	29
Alto	[19-25]	52	71
n		73	100

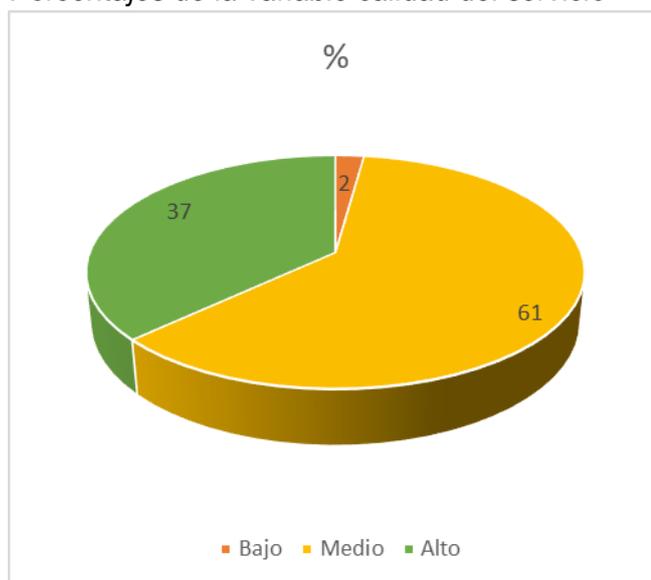
**Figura 7:***Porcentajes de la dimensión comunicación**Nota. Tabla 11*

La tabla 11 y figura 7, muestra los resultados de la dimensión comunicación en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, se observa que el 29% de los trabajadores manifiesta que es de nivel medio, el 71 indica que es de nivel alto. prevalece el nivel alto.

#### **4.1.2. Estadística de la variable calidad del servicio**

**Tabla 12:***Resumen de la variable calidad del servicio*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	2	2
Medio	[47-73]	56	61
Alto	[74-100]	34	37
n		92	100

**Figura 8:***Porcentajes de la variable calidad del servicio**Nota.* Tabla 12

La tabla 12 y figura 8, muestra los resultados de la variable calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, se observa que el 2% de los clientes percibe que es de nivel bajo, el 61% percibe que es de nivel medio, y el 31% percibe que es de nivel alto. prevalece el nivel medio.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

La relación del desempeño laboral y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa

**Tabla 13:***Correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio*

Rho de Spearman	Variable 1: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,227
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	73	73
	Variable 2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,227	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	73	92

*Nota:* SPSSv26

### Interpretación

La tabla muestra una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.227, y un p-valor de 0.053, mayor a 0.05, con lo cual se determina que existe una relación positiva media y no significativa entre desempeño laboral y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.

#### 4.2.2. Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

La relación de la eficiencia y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

**Tabla 13:**

*Correlación entre eficiencia y calidad del servicio*

Rho de Spearman	Dimensión 1: Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,091
		Sig. (bilateral)	.	,444
		N	73	73
	Variable 2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,444	.
		N	73	92

*Nota:* SPSSv26

### Interpretación

La tabla muestra una correlación positiva débil según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.091, y un p-valor de 0.444, mayor a 0.05, con lo cual se determina que existe una relación positiva débil y no significativa entre eficiencia y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.

##### Hipótesis específica 2

La relación del desarrollo de talentos y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa

**Tabla 14:***Correlación entre desarrollo de talentos y calidad del servicio*

Rho de Spearman	Dimensión 2: Desarrollo de talentos	Coefficiente de correlación	1,000	,094
		Sig. (bilateral)	.	,429
		N	73	73
	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,094	1,000
		Sig. (bilateral)	,429	.
		N	73	92

*Nota:* SPSSv26

## Interpretación

La tabla muestra una correlación positiva débil según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.094, y un p-valor de 0.429, mayor a 0.05, con lo cual se determina que existe una relación positiva débil y no significativa entre desarrollo de talentos y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.

## Hipótesis específica 3

La relación del trabajo en equipo y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

**Tabla 15:***Correlación entre trabajo en equipo y calidad del servicio*

Rho de Spearman	Dimensión 3: Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,304**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	73	73
	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,304**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	73	92

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

## Interpretación

La tabla muestra una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.304, y un p-valor de 0.009, menor a 0.05, con lo cual se determina que existe una relación positiva media y significativa

entre trabajo en equipo y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.

#### Hipótesis específica 4

La relación de la comunicación y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa

#### Tabla 16:

##### *Correlación entre comunicación y calidad del servicio*

Rho de Spearman	Dimensión 4: Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,277*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	73	73
	Variable 2: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,277*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	73	92

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

La tabla muestra una correlación positiva media según el estadístico de correlación de Rho de Spearman al 0.277, y un p-valor de 0.018, menor a 0.05, con lo cual se determina que existe una relación positiva media y significativa entre comunicación y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.

#### 4.3. Discusión de resultados

Los resultados con respecto a la relación entre variables: existe una relación positiva media (0.227) y no significativa (0.053) entre desempeño laboral y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, lo que quiere decir de la forma como la empresa persigue la eficiencia, promueve el desarrollo de talentos, de los equipos de trabajo, y la búsqueda de una buena comunicación para mejorar el desempeño laboral no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio. Resultado

parecido obtuvieron Navarro & Ríos (2020) en su tesis de pregrado, el desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa SODIMAC Pucallpa, Ucayali, 2019, quienes concluyeron: la relación es positiva muy baja (0.055) y no significativa (0.640), entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que indica que la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación con lo que opera la empresa Sodimac Pucallpa no contribuyen a una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Los resultados con respecto al desempeño laboral, se encontró que el 11% de los trabajadores de empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, manifiesta que es de nivel medio, el 89% que es de nivel alto, prevaleciendo el nivel alto, lo que quiere decir que para la gran mayoría de trabajadores, la empresa es eficiente, desarrolla los talentos, trabaja en equipo y mantiene una buena comunicación. Resultado distinto obtuvo Vigo (2018) en su tesis de pregrado, el desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa GERIMED S.A.C. Surco – 2018, quien concluyó: que 18 clientes que corresponden al 31,03% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el desempeño laboral, por otro lado, 24 clientes que representan el 41,38% de la población manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 16 clientes que representan el 27,59% de la población consideran que el desempeño laboral se evidencia en un nivel alto.

Los resultados con respecto a la calidad del servicio, se encontró que el 2% de los clientes percibe que es de nivel bajo, el 61% que es de nivel medio, y el 31% que es de nivel alto, lo que quiere decir que para la gran mayoría de trabajadores los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que mantiene la empresa es a un nivel medio. Resultado distinto obtuvo Rivera (2019) en su tesis de pregrado, quien investigó la calidad del

servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora, concluye: El nivel de calidad del servicio de la empresa ELEVATE BUSINESS en el área de operaciones se encuentra dentro del nivel malo. Los resultados obtenidos en este aspecto nos hacen suponer que la empresa no le otorgan la importancia que se merece a la calidad del servicio, debe mejorar en todas las dimensiones, y en especial aquellas dimensiones que han obtenido los más bajos niveles.

Los resultados con respecto a la relación entre eficiencia y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, existe una relación positiva débil (0.091) y no significativa (0.444), lo que quiere decir de la forma como la empresa utiliza sus recursos, busca la eficiencia, y la satisfacción de sus trabajadores para mejorar el desempeño laboral no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo Villena (2018) en su tesis de pregrado relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa REYSER ING. SRL de cajamarca en el 2018, quien concluyó: que el objetivo específico del desempeño laboral de los trabajadores en su dimensión eficiencia es individualista, además que la tercera parte (33.3%) de trabajadores de este grupo no es eficiente. La empresa debe optimizar recursos y servicios para reducir este alto índice de trabajadores deficientes. Esto afectará en gran medida a mejorar el clima organizacional que tiene el 66.7% moderado.

Los resultados con respecto a la relación entre desarrollo de talentos y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, existe una relación positiva débil (0.094) y no significativa (0.429), lo que quiere decir de la forma como la empresa administra las habilidades, capacita y promueve la autoestima de sus trabajadores para mejorar el desempeño laboral no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del

servicio. Resultado distinto obtuvo Acosta (2017) en su tesis la gestión del talento humano y calidad de servicio en la empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, distrito de Amarilis - Huánuco. Concluyendo: La Gestión de Talento Humano y la calidad de servicio de la Empresa de Inversiones Hinostroza S.A.C. del distrito de Amarilis, Huánuco, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se reflejará en la calidad de servicio que se brinda a los clientes. Realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización.

Los resultados con respecto a la relación entre trabajo en equipo y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, existe una relación positiva media (0.304) y significativa (0.009), lo que quiere decir que en la empresa hay un ambiente armonico, hay un desarrollo de habilidades emocionales, hay una colaboración mutua entre compañeros de trabajo, por ello la relación positiva y significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvieron Cervantes, Muñoz, & Inda (2020) en su investigación sobre el trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes, quienes concluyeron: Esta investigación demostró que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido si se ve afectada de forma directa por el desempeño del trabajo en equipo de los departamentos de ventas y atención al cliente en relación a los tiempos de respuesta de los requerimientos de los clientes. Los resultados presentador permiten dar evidencia respecto a los procesos del servicio, donde la falta de una efectiva combinación de esfuerzos entre los departamentos involucrados ocasiona una percepción negativa en los clientes.

Es decir, el servicio otorgado está teniendo un efecto directo en la percepción del cliente y no el efecto esperado.

Los resultados con respecto a la relación entre comunicación y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, existe una relación positiva media (0.277) y significativa (0.018), lo que quiere decir que en la empresa hay buena iniciativa de comunicación para solucionar los conflictos, por ello la relación positiva y significativa con la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvieron Alvarez & Rivera (2019) en su tesis de pregrado calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018, quienes concluyeron: se encuentra una correlación positiva moderada entre la comunicación y la calidad de servicio de la clientela de Caja Arequipa agencia Corire. Con una significancia en el intervalo de  $(0.000 < 0.05)$  y un valor de correlación 0.471 lo cual permite admitir la hipótesis alternativa e impugnar la hipótesis nula.

## CONCLUSIONES

Existe una relación positiva media (0.227) y no significativa (0.053) entre desempeño laboral y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, lo que quiere decir de la forma como la empresa persigue la eficiencia, promueve el desarrollo de talentos, fomenta los equipos de trabajo, y busca una buena comunicación para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, esta no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

El desempeño laboral según los trabajadores, de la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, el 11% manifiesta que es de nivel medio, el 89% que es de nivel alto, prevaleciendo el nivel alto, lo que quiere decir que para la gran mayoría de trabajadores, la empresa es eficiente, desarrolla talentos, trabaja en equipo y mantiene una buena comunicación.

La calidad del servicio según los clientes de la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, el 2% percibe que es de nivel bajo, el 61% que es de nivel medio, y el 31% que es de nivel alto, lo que quiere decir que para la gran mayoría de trabajadores los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que mantiene la empresa con sus clientes es a un nivel medio.

Existe una relación positiva débil (0.091) y no significativa (0.444) entre eficiencia y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, lo que quiere decir de la forma como la empresa utiliza sus recursos, busca la eficiencia, y la satisfacción de sus trabajadores no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Existe una relación positiva débil (0.094) y no significativa (0.429) entre desarrollo de talentos y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, lo que quiere decir de la forma como la empresa administra las

habilidades, capacita y promueve la autoestima de sus trabajadores no alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Existe una relación positiva media (0.304) y significativa (0.009) entre trabajo en equipo y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, lo que quiere decir que en la empresa hay un ambiente armonico, hay un desarrollo de habilidades emocionales, hay una colaboración mutua entre compañeros de trabajo, por ello la relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

Existe una relación positiva media (0.277) y significativa (0.018), entre comunicación y calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, lo que quiere decir que en la empresa hay buena iniciativa de comunicación para solucionar los conflictos, por ello la relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

## SUGERENCIAS

Los ejecutivos de la empresa OLAMSA – Pucallpa, deben socializar los resultados con todos los trabajadores, con el propósito de generar conciencia para mejorar el desempeño laboral y lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos de la empresa OLAMSA – Pucallpa, deben continuar con la política del manejo eficiente de sus recursos, propiciar actividades para mantener el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la buena comunicación entre sus trabajadores.

Los ejecutivos de la empresa OLAMSA – Pucallpa, deben mejorar los elementos tangibles, asimismo deben realizar charlas de motivación a los trabajadores, para mejorar la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía que mantiene la empresa con sus clientes, de esta forma revertir la percepción del nivel medio a nivel alto.

Los ejecutivos de la empresa OLAMSA – Pucallpa, deben generar las estrategias adecuadas para mejorar el uso de sus recursos, la eficiencia, y la satisfacción de sus trabajadores con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos de la empresa OLAMSA – Pucallpa, deben capacitar a sus trabajadores para mejorar sus habilidades y levantar su autoestima de esta forma lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos de la empresa OLAMSA – Pucallpa, deben realizar charlas de motivación para mantener el ambiente armónico, el desarrollo de habilidades emocionales, y la colaboración mutua entre compañeros de trabajo, de esta forma conservar la relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos de la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, deben mantener la buena iniciativa de comunicación para solucionar los conflictos, de esta forma consecrvar la relacion positiva y significativa con la calidad del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta , M. (2017). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Empresa Inversiones Hinostroza S.A.C, Distrito de Amarilis - Huánuco. 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huánuco-Perú) .*  
Obtenido de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2367/GESTION\\_DEL\\_TALENTO\\_HUMANO\\_CALIDAD\\_ACOSTA\\_GARCIA\\_MARIA\\_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2367/GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_CALIDAD_ACOSTA_GARCIA_MARIA_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Actualidadempresa. (01 de Mayo de 2017). *Satisfacción del cliente: importancia e infraestructura necesaria.* Obtenido de  
<http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>
- Aguirre, F. (21 de Marzo de 2020). *En cuarentena, pero conectados: La nueva (y difícil) experiencia de trabajar desde casa.* Obtenido de  
<https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/en-cuarentena-pero-conectados-la-nueva-y-dificil-experiencia-de-trabajar-desde-casa/l4EKENTPMNDCHAETL3GGLZEFPI/>
- Alvarez, D., & Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú).* Obtenido de  
[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez\\_Asley%20Rivera\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- Barcelo, J. (19 de Marzo de 2018). *Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio.* Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/relacion-entre-la-gestion-de-recursos-humanos-y-la-calidad-de-servicio/>

- Boada, N. (2019). *Concepto de satisfacción laboral*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Bonilla, C. (07 de Julio de 2018). *La apariencia personal, importante código de comunicación*. Obtenido de <https://www.merca20.com/la-apariencia-personal-importante-codigo-de-comunicacion/>
- Bricio, K., Calle, J., & Zambrano, M. (02 de Setiembre de 2018). *El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000400103&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000400103&script=sci_arttext&lng=en)
- Briones , N., & Ramírez , K. (2015). *Armand Feigenbaum*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4787/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-225.pdf>
- Caicay , T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017\\_Caicay\\_Dimensiones\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)
- Calvo , J., Pelegrín, A., & Gil, M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Gil , M. (2018b). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Cantillo, N., Pedraza, C., Paz, A., & Garcia, J. (2019). *atención individualizada*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400109.html>

- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (23 de Abril de 2020). *El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411427.html>
- Chappaz, M. (2015). *Definición del Desarrollo Personal y Profesional*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1002\\_ChappazMA.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1002_ChappazMA.pdf)
- Chiroque, C., & Piscoya, M. (2013). *Satisfacción Laboral y Productividad Laboral: Una Revisión de Literatura*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE\\_PISCOYA\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE_PISCOYA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, G. (10 de Julio de 2017). *El valor de la rapidez en el marketing de servicios*. Obtenido de <https://www.informabtl.com/el-valor-de-la-rapidez-en-el-marketing-de-servicios/>
- Criollo , C. (2015). *Trabajo Colaborativo*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22428/1/TESIS%20CRISTINA%20CRIOLLO%203.pdf>
- Da Silva, D. (03 de Julio de 2020). *Comunicación comercial y atención al cliente: 8 claves para lograr empatía y lealtad*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-comercial-atencion-al-cliente/>
- Díaz, V., & Calzadilla , A. (04 de Enero de 2016). *Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- Escalante, N. (2015). *Definición de capacitación*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3215/escalanterodriguez\\_nadia.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3215/escalanterodriguez_nadia.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Investigación aplicada*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1->

[Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfi  
ca.pdf](#)

Gamelearn Team. (2021). *7 habilidades de atención al cliente que tus empleados deben conocer*. Obtenido de <https://www.game-learn.com/7-habilidades-de-atencion-al-cliente-que-tus-empleados-deben-conocer/>

Gómez, J., Páez, L., & Estrada, P. (2020). *Marco de referencia*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9892/EstradaPaola2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzalez, F. (25 de Diciembre de 2019). *Estas fueron las empresas con más quejas en México durante 2019*. Obtenido de <https://www.merca20.com/estas-fueron-las-empresas-con-mas-quejas-en-mexico-durante-2019/>

Gonzalez, K. (2015). *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Instituto Nacional de Estadística. (18 de Junio de 2020). *El confinamiento afectó al rendimiento laboral de dos de cada tres trabajadores*. Obtenido de <https://www.ine.es/economia/2020/06/18/confinamiento-afecto-rendimiento-laboral-tres-14503587.html>

Instituto Peruano de Economía. (09 de Agosto de 2020). *Agro piurano es menos productivo*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/agro-piurano-es-menos-productivo/>

Lagos, V. (2015). *Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom*. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20C%20Victor.pdf>

López, P., & Fachelli, S. (2016). *Preguntas cerradas*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Manrique, S., Oyarzabal, G., & Herrera, A. (19 de Febrero de 2018). *Habilidades Blandas*. Obtenido de

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12457/MANRIQUE\\_OYARZABAL\\_HERRERA\\_ANALISIS\\_DE\\_BRECHAS\\_ENTRE\\_LAS\\_HABILIDADES\\_BLANDAS\\_EN\\_EGRESADOS\\_DE\\_LA\\_FACULTAD\\_DE\\_GESTION\\_Y\\_ALTA\\_DIRECCION\\_DE\\_LA\\_PUCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12457/MANRIQUE_OYARZABAL_HERRERA_ANALISIS_DE_BRECHAS_ENTRE_LAS_HABILIDADES_BLANDAS_EN_EGRESADOS_DE_LA_FACULTAD_DE_GESTION_Y_ALTA_DIRECCION_DE_LA_PUCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marin , D. (2017). *Empatía*. . Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2853/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_CLIENTE\\_MARIN\\_BORUNDA\\_DALLANARA\\_YSABEL.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2853/CALIDAD_DE_SERVICIO_CLIENTE_MARIN_BORUNDA_DALLANARA_YSABEL.pdf?sequence=4)

Martínez, C. (Marzo de 2017). *Crecimiento personal*. Obtenido de

<https://www.psycospirity.com/2017/03/la-iniciativa-personal.html>

Martínez, S. (26 de Agosto de 2020). *Instalaciones de una empresa: diseño y*

*capacidad productiva*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/>

McKenzie, E. (01 de Febrero de 2018). *Las ventajas y desventajas de un cuestionario*

*autoadministrado*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13182177/las-ventajas-y-desventajas-de-un-cuestionario-autoadministrado>

Mercado, S. (Febrero de 2015). *Medio ambiente de trabajo*. Obtenido de

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/57936/TESIS%20SANDRA%20%20J%20MERCADO%20ROSANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda , N. (2015). *Autoestima*. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21879/2/TESIS%20FINAL.pdf>

Navarro, I., & Ríos, J. (2020). *Desempeño laboral y calidad del servicio de la Empresa*

*Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú)*. Obtenido de

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU\\_ADMINISTRACION\\_2020\\_T\\_IBESNAVARRO-PEZO\\_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_IBESNAVARRO-PEZO_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Paripancca , E. (2019). *Dimensión de Calidad*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca\\_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). *Calidad de Servicio*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20D E%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20 Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=La%20calida d%20de%20servicio%20es,el%20%C3%A9xito%20de%20cualquier%20empre s>
- Peña, A. (13 de Junio de 2020). *Estas son las empresas con más reclamos ante Indecopi durante la cuarentena*. Obtenido de <https://exitosanoticias.pe/v1/estas-son-las-empresas-con-mas-reclamos-ante-indecopi-durante-la-cuarentena/>
- Perez, A. (2016). *Nombre del instrumento*. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17091/1/2016\\_an%C3%A1lisis\\_clima\\_organizacional](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17091/1/2016_an%C3%A1lisis_clima_organizacional)
- Polo, D. (29 de Julio de 2020). *¿Qué es la capacidad de respuesta en el servicio al cliente?* Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-el-servicio-al-cliente/>
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Rivas, A. (2018). *Teoría del establecimiento de metas*. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/925/085918T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la Empresa Elevate Business y estrategias para su mejora (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura-*

Perú). Obtenido de

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, M. (2019). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Obtenido de

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas , D., & Yrigoyén , R. (2018). *Diseño de la investigación*. Obtenido de

[https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/475/1/015100607I\\_015100624K\\_T\\_2018.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/475/1/015100607I_015100624K_T_2018.pdf)

Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2020). *Correlación: no toda correlación implica causalidad*. Obtenido de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000300354#aff1](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354#aff1)

Somoza, D. (28 de Noviembre de 2019). *Efectividad organizacional: coherencia entre los objetivos y los resultados*. Obtenido de

<https://purolomoalibal.medium.com/efectividad-organizacional-coherencia-entre-los-objetivos-y-los-resultados-e00d642304be#:~:text=Una%20definici%C3%B3n%20frecuente%20de%20efectividad,objetivos%20que%20se%20ha%20trazado.>

Tilves, M. (20 de Setiembre de 2018). *1 de cada 2 empresas europeas no está*

*preparada para ofrecer asistencia 24/7*. Obtenido de <https://www.silicon.es/1-de-cada-2-empresas-europeas-no-esta-preparada-para-ofrecer-asistencia-24-7-2382377>

Vigo , D. (2018). *El desempeño laboral y la calidad de servicio en la Empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Autonoma del Perú)*.

Obtenido de

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/642/3/VANESSA%20VIGO%20VIGO.pdf>

Villena, L. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la Empresa Reyser ING. SRL de Cajamarca en el 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca-Perú)*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14493/Villena%20Ynfantes%2C%20Luis%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

Anexo 1 *Matriz de consistencia*

Título: el desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><u>Problema general:</u> ¿Cómo es la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?</p> <p><u>Problemas específicos:</u></p> <p>e) ¿Cómo es la relación de la eficiencia y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?</p> <p>f) ¿Cómo es la relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?</p> <p>g) ¿Cómo es la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio en la empresa</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Calificar la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <p>g) Establecer la relación de la eficiencia y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.</p> <p>h) Determinar la relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.</p> <p>i) Evaluar la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio en la</p>	<p><u>Hipótesis general:</u> La relación del desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u></p> <p>e) La relación de la eficiencia y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.</p> <p>f) La relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa.</p> <p>g) La relación del trabajo en equipo y la calidad del</p>	Desempeño Laboral	Eficiencia	Utilización de recursos
					Efectividad
					Satisfacción del trabajador
				Desarrollo de talentos	Habilidades
					Capacitación
					Autoestima
			Trabajo en equipo	Ambiente armónico	
				Desarrollo personal	
				Colaboración entre compañeros	
			Comunicación	Iniciativa	
				Solución de conflictos	
			Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Comunicación del servicio
					Servicio rápido
Predisposición para el apoyo					
Elementos tangibles	Ocupabilidad de los empleados				
	Instalaciones físicas de la empresa				
	Apariencia de los equipos				
	Apariencia del personal				
Seguridad	Apariencia de los materiales para comunicaciones				
	Conocimiento de los empleados				
Cortesía de los empleados					

<p>OLAMSA – Pucallpa, 2021? h) ¿Cómo es la relación de la comunicación y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021?</p>	<p>empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021. j) Conocer la relación de la comunicación y la calidad en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021.</p>	<p>servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa. h) La relación de la comunicación y la calidad del servicio en la empresa OLAMSA – Pucallpa, 2021, es directa y significativa</p>		<p>Empatía</p>	<p>Capacidad para transmitir seguridad y confianza Atención individualizada Horarios convenientes Atención personalizada Intereses de los clientes Necesidades específicas de los clientes</p>
---	---	--	--	----------------	--

## Anexo 2 Instrumento1: desempeño laboral

Las que suscribimos Mabel Gady, Requena Castillo y Princy Peggi, Orellana Quiche, estamos realizando una investigación referente al desempeño laboral en la empresa OLAMSA, por lo que le pedimos unos minutos de su tiempo para que nos ayude a contestar el siguiente cuestionario. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el tema investigación.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El uso de los recursos en la empresa contribuye al mejoramiento del desempeño laboral.					
02	Las operaciones y procedimientos en la empresa responden a un desempeño laboral eficiente.					
03	Los servicios que ofrece la empresa son de calidad					
04	La entrega del servicio a los clientes se realiza en forma rápida y oportuna.					
05	La empresa cumple con tus expectativas y satisfacción laboral.					
06	Tus habilidades laborales guardan relación con la productividad que exige la empresa.					
07	Tus habilidades laborales se entrelazan con las metas, tareas diarias establecidas por la empresa					
08	Es política la empresa capacitar a sus trabajadores.					
09	Los temas de capacitación que imparte la empresa te transmiten mejores y mayores conocimientos laborales.					
10	Trabajar en la empresa te significa un reto laboral y una autoestima elevada.					
11	Disfrutas trabajar en la empresa por las buenas relaciones y buenos amigos					
12	Consideras que tu desenvolvimiento contribuye al logro de los objetivos de la empresa.					
13	Formar parte del equipo de trabajo de la empresa es una motivación para cumplir con los objetivos trazados.					
14	El trabajo en equipo de la empresa significa un intercambio constante de ideas.					
15	El trabajo en equipo de la empresa aumenta la productividad y rapidez de la entrega del servicio.					
16	La comunicación interna sobre la visión y misión contribuye al logro de los objetivos de la empresa.					
17	La empresa desarrolla actividades de entrenamiento en habilidades comunicativas					
18	La empresa fomenta actividades de comunicación para fortalecer la confianza de los equipos de trabajo.					
19	La empresa fomenta actividades de comunicación para trabajar en favor de los objetivos compartidos de los equipos de trabajo.					
20	La empresa organiza al menos una reunión por semana para escuchar quejas y sugerencias de sus trabajadores.					

## Anexo 3 Instrumento 2: calidad del servicio

Las que suscribimos Mabel Gady, Requena Castillo y Princy Peggi, Orellana Quiche, estamos realizando una investigación referente a la calidad del servicio que ofrece la empresa OLAMSA, por lo que le pedimos unos minutos de su tiempo para que nos ayude a contestar el siguiente cuestionario. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el tema investigación.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La empresa OLAMSA cuenta con las instalaciones adecuadas.					
02	Las instalaciones físicas de la empresa OLAMSA son visualmente atractivas.					
03	La empresa OLAMSA tiene equipos de apariencia moderna.					
04	Los empleados de la empresa OLAMSA tienen apariencia pulcra.					
05	La empresa OLAMSA te muestra algún material de comunicación (folletos) te parecen atractivos.					
06	Los empleados te comunican cuando concluirá la realización del servicio.					
07	Los empleados te ofrecen un servicio rápido					
08	Los empleados siempre están dispuestos a ayudarte					
09	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder tus preguntas					
10	Los empleados desempeñan el servicio de manera correcta a la primera vez					
11	Los empleados te transmiten confianza					
12	Te sientes seguro en las transacciones con la empresa.					
13	Los empleados son siempre amables con usted					
14	Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar las preguntas que realizas					
15	Cuando tiene problemas, los empleados muestran interés por resolverlo					
16	La empresa te brinda una atención individualizada					
17	La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
18	La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
19	La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
20	La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes					