

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL  
TRABAJADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA GLOBAL  
ENERGY- HUANUCO - 2022**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Economía y Negocios**  
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**TESISTA:**

**GONZALEZ RUBINA, Vidal**

**ASESOR:**

**Mg. BAMBAREN MATA, Luis Alberto**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis amigos y colegas por apoyarme y motivarme a ser un profesional; a mis padres y familia por enseñarme el camino de la vida, pues no es tan fácil de recorrer; a Dios por darme fuerza y aliento y realizar que esta investigación se realice con éxito; a mí enamorada por ser el motor que impulsa a seguir adelante.

**Vidal Gonzalez Rubina**

## AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros y agradecimientos a:

- A mí alma mater, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, por haberme acogido durante estos años y formarnos con un perfil profesional sólido.
- Al asesor: Mg. Luis Alberto Bambaren Mata, por su conocimiento, talento y paciencia, por guiarme en todo este proceso de desarrollo de dicha investigación, que, gracias a sus consejos y correcciones, he logrado la culminación de la tesis.
- A la, Dra. Mélida Sara Rivero Lazo, decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, al personal docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, que me han brindado amplios conocimientos de la administración pública y privada, también a ser un profesional consciente de la competitividad laboral.
- Por último, a todo el personal administrativo y técnicos electricistas de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco y a sus clientes seleccionados de la ciudad Huánuco, que aportaron e hicieron viable la elaboración de este trabajo de investigación.

## RESUMEN

Este trabajo de investigación surge de la necesidad de determinar el grado de implicancia que podría tener entre el desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy- Huánuco – 2022 de Huánuco, se ha considerado que al realizar la investigación se constató que, en efecto existe ciertas dificultades en el desempeño laboral y la calidad del servicio, por tal motivo surgió la iniciativa de estudiar este ámbito ser sector eléctrico. También tiene como principal objetivo, identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del trabajador, al mismo tiempo me permite utilizar ésta información, como un recurso correlativo y explicativo, haciendo el análisis y relación de dos variables.

El enfoque de investigación es cuantitativo, es una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal correlacional, que además se utilizó dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos, tipo Likert validados a juicio de experto y sometidos a prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicados a los trabajadores administrativos y técnicos eléctricos de la empresa eléctrica Global Energy - Huánuco.

Los instrumentos son validados por 3 docentes expertos en investigación, las encuestas serán de tipo cuestionario, que constan de 6 preguntas para el desempeño laboral y 4 preguntas para la calidad el servicio, ambos instrumentos son medidos en una escala de Liket, se ha desarrollado la investigación, aplicando los instrumentos en mención y realizado el procesamiento estadístico, inferencial y descriptico a través del programa Excel, luego se llegó a su posterior discusión, resultados y conclusiones.

**Palabra Claves:** Desempeño Laboral, Calidad del Servicio

## ABSTRACT

This research work arises from the need to determine the degree of implication that could have between the work performance and quality of service of the workers of the electric company Global Energy- Huánuco - 2022 of Huánuco, it has been considered that when carrying out the investigation It was found that, in effect, there are certain difficulties in job performance and service quality, for this reason the initiative to study this area arose, being the electricity sector. It also aims to identify the relationship that exists between job performance and the quality of service of the worker, at the same time that it allows us to use this information, as a descriptive and explanatory resource, making the analysis and relationship of two variables.

The research approach is quantitative, it is a basic type of research, with a non-experimental cross-correlational design, which also used two questionnaires as a data collection instrument, Likert type validated by expert judgment and tested for the Alpha coefficient of Cronbach, applied to administrative workers and electrical technicians of the electric company Global Energy - Huánuco.

They will be previously validated by 3 expert teachers, the surveys will be of the questionnaire type, which will have 6 questions for job performance and 4 questions for service quality, both instruments will be measured on a Liket scale, after having developed the research, applying the instruments mentioned and carried out the statistical, inferential and descriptive processing through the Excel program, its subsequent discussion, results and conclusions will be reached.

Keywords: Labor Performance, Service Quality

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
Índice.....	VI
Introducción.....	VIII

### **CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Fundamento del planteamiento de investigación.....	10
1.2. Formulación del Problema de Investigación general y específicos.....	11
1.3 Formulación de Objetivos de investigación general y específicos.....	11
1.4 Justificación.....	12
1.5 Limitaciones.....	13
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicos.....	14
1.7 Variables.....	15
1.8 Definición teórica y operación de variables.....	15

### **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. A nivel local.....	16
2.1.2. A nivel nacional.....	28
2.1.3. A nivel internacional.....	35
2.2. Bases teóricas.....	37
2.3 Bases Conceptuales.....	48
2.3.1. Desempeño Laboral.....	49
2.3.2 Calidad del Servicio.....	50
2.3.3 Autoevaluacion.....	52

2.3.4 Competencias.....	53
2.3.5 Excelencia.....	54
2.3.6 Desempeño Contextual.....	55
2.3.7 Desempeño de Tarea.....	57
2.3.8 Desempeño Organizacional.....	58
2.3.9 Fiabilidad.....	59
2.3.10 Elementos Tangibles.....	60
2.3.11 Capacidad de Respuesta.....	62
2.3.12 Empatía.....	63
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	
3.1. Ámbito.....	65
3.2. Población.....	65
3.3. Muestra.....	65
3.4. Nivel y tipo de estudio.....	67
3.5. Diseño de investigación.....	67
3.6. Método, técnicas e instrumentos.....	67
3.7. Validación y confiabilidad e los instrumentos.....	70
3.8. Procedimiento.....	72
3.9. Tabulación análisis.....	72
3.10. Consideraciones éticas.....	72
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS</b> .....	73
<b>CAPITULO V. DISCUSIÓN</b> .....	84
<b>CONCLUSIONES</b> .....	91
<b>SUGERENCIAS</b> .....	93

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigación, que tiene como título “Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy-Huánuco - 2022.”, se ha desarrollado teniendo en cuenta la importancia del estudio correlacional, que nace como forma de conocer los 2 variables relevantes, como el desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador, considerando entre ellos a administrativos y técnicos electricistas de la empresa Global Energy de Huánuco, que a la vez permitirá el perfeccionamiento y la mejora continua en la calidad del servicio del sector eléctrico de Huánuco.

Cabe resaltar que, según el enfoque teórico de investigación, en la actualidad se ha determinado que el estudio del desempeño laboral es esencial para determinar el nivel de la calidad del servicio del trabajador administrativo y técnico, así como la relación de dichas las dimensiones e indicadores de ambas variables 1 y 2, eso nos permite ver desde una perspectiva estadística, cómo debemos encaminar a la empresa de tercerización en Huánuco.

La presente tesis de investigación está estructurada en cuatro capítulos:

### **EL CAPÍTULO I**

Contiene los fundamentados planteamientos del problema, la formulación del problema, que contiene al problema general y problemas específicos; los objetivos generales y específicos, las hipótesis que fueron obtenidas a través de este estudio correlativo, las variables y su operacionalización; la justificación o importancia que contienen los propósitos de nuestro estudio; las limitaciones que fueron los aspectos que se opusieron al trabajo de investigación y que se lograron superar.



**EL CAPÍTULO II**

Esta parte estrictamente contiene el marco teórico; que comprende los planteamientos teóricos: desempeño laboral y calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco - 2022, conteniendo sus dimensiones e indicadores y conceptos más relevantes como parte de este estudio, asimismo la definición de términos.

**EL CAPÍTULO III**

Marco metodológico, que comprende el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de investigación.

**EL CAPÍTULO IV**

Contiene los resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos, la presentación y análisis de los resultados estadísticos con tablas y diagramas a través del programa Excel.

**EL CAPÍTULO V**

Contiene la discusión y contrastación de las hipótesis generales y específicas realizadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson, utilizando el programa Excel, y por último las conclusiones y sugerencias.

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentos del planteamiento del problema

En la actualidad, el desempeño laboral resulta ser un tema controversial para muchos de expertos laboristas, ya que las cifras de muchos estudios que se han realizado en nuestro país, no reflejan con precisión la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio por parte del trabajador, tal es así que somos considerados como uno de los países en los que la calidad del servicio no se ve reflejado en la empresas públicas y privadas, por ello la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral adscrita al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ha realizado y sigue llevando a cabo programas destinados a superar o revertir estos resultados.

Cuando comparamos el desempeño laboral en el sector eléctrico en nuestro país con otros países, enfrentamos una realidad que muestra las serias deficiencias en la calidad del servicio en el ámbito eléctrico, los mismos que en los países como China, EE. UU, España e incluso Cuba ya han sido superados con la implementación de programas para mejorar la calidad del servicio eléctrico.

Correspondientemente el desempleo laboral en el Perú está ligada directamente a la calidad del servicio que se produce en este ámbito de estudio, la misma que resulta ser una de las responsables de las deficiencias en las instalaciones eléctricas de acometidas domiciliarias e industriales.

En la Región de Huánuco, la calidad del servicio eléctrico se refleja en las instalaciones de alumbrado público, domiciliarias e industriales, además, el trabajador administrativo y técnico electricista, desempeñan sus labores

olvidando que la calidad del servicio en este sector es un elemento diferenciador para fidelizar al cliente. “La calidad del servicio hace que una empresa deje de ser objeto anónimo para convertirse en una entidad de rostro familiar” (Horovitz y Jurgens, 1994)

En la actualidad el desempeño laboral es un problema no solo de nuestra región o país; sino también a nivel mundial, el cual influye en la calidad del servicio en diferentes ámbitos laborales.

## **1.2. Formulación del problema de investigación general y específicos**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022?

### **1.2.2. Problema Específico**

- a) ¿En qué medida la autoevaluación se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco -2022?
- b) ¿De qué manera la evaluación 180° se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco – 2022?
- c) ¿Cómo la evaluación de desempeño por competencias se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco- 2022?

## **1.3. Formulación de objetivo general y específicos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Conocer de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Conocer en qué medida la autoevaluación se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco -2022.
- b) Examinar de qué manera la evaluación 180° se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco – 2022.
- c) Conocer si la evaluación de desempeño por competencias se relaciona con calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco- 2022.

### **1.4. Justificación**

Esta investigación se justifica por los siguientes motivos de gran relevancia:

Nos permite crear reformar acerca de las políticas de trabajo, mejorando el desempeño laboral y a tomar acciones inmediatas de cambios en la estructura de la organización de las empresas, además realizar una reubicación del personal administrativo y técnico, permitiendo identificar si existe la necesidad de reforzamientos y capacitaciones, corrigiendo errores de asignación de cargos, teniendo como finalidad de ayudar y observar si existen problemas personales que afecten al trabajador en el desempeño de sus labores diarias.

También nos permite identificar las habilidades, capacidades, actitudes, aptitudes y destrezas, que es imprescindible para que una empresa desarrolle eficientemente sus potencialidades, satisfaciendo no solo a los miembros del personal de la misma organización sino además a los clientes, que requieren un servicio eléctrico de gran calidad. En las

organizaciones e instituciones, es primordial y fundamental el capital humano con que cuentan, debido a que es el motor que impulsa a las organizaciones a mantener un buen funcionamiento y una constante renovación.

Este trabajo de investigación aborda el desempeño laboral y su relación con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de la ciudad de Huánuco - 2022, para posteriormente tomar medidas correctivas en beneficio de la organización y de los clientes.

La empresa eléctrica Global Energy de Huánuco, tuvo como referencia, tanto para el personal administrativo como técnico, el rendimiento y la opinión de sus clientes, a fin de determinar si el personal perjudica la productividad o la beneficia alcanzando la meta trazada, de esta forma se establecerá estrategias en el perfeccionamiento del desempeño laboral y la calidad de servicio eléctrico de la ciudad de Huánuco.

Debido a estas razones presentadas, nos permite justificar el desarrollo de la presente tesis de investigación, para aumentar la calidad del servicio eléctrico en Huánuco, además de aportar al desarrollo y crecimiento de la empresa Global Energy de Huánuco.

## **1.5. Limitaciones**

Al realizar la tesis de investigación hemos encontrado una serie de limitaciones tales como:

### **1.5.1. Tiempo**

Debido a que estamos con diversas tareas de estudio y trabajo se aplazó por un breve lapso en redactar la presente tesis de investigación, y procesar la información en la base de datos.

### **1.5.2. Académicos**

En el proceso de planificación, redacción y coordinación no tuvimos problemas de asesoría, porque dispones de los docentes asesores del PROFI, así como la constante retroalimentación de los expertos en investigación científica, que nos brindaron su apoyo y asesoramiento, además de sus experiencias, nos brindaron consejos para su posterior sustentación.

### **1.5.3. Bibliográficas**

No tuvimos inconvenientes en la recopilación bibliográfica, porque contamos con una extensa e ilimitada información de internet, libros digitales y físicos, además de contar con repositorios relacionados al proyecto de investigación: desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio.

## **1.6. Formulación de hipótesis generales y específicos**

### **1.6.1 Hipótesis General**

El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.

### **1.6.2. Hipótesis Específico**

- a) La autoevaluación se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco -2022.
- b) La evaluación 180° se relación positivamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.
- c) La evaluación de desempeño por competencias se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la

empresa eléctrica Global Energy de Huánuco- 2022.

## 1.7. Variables

### 1.7.1 Variable 1: Desempeño laboral

### 1.7.2 Variable 2: Calidad del Servicio

## 1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

### 1.8.1. Operacionalización de variables

	Dimensión	Indicadores	Ítems	Niveles
<b>Variable 1</b> <b>Desempeño Laboral</b>	Desempeño Contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad en Soluciones</li> <li>• Conocimientos técnicos</li> </ul>	1, 2	Cuestionario, escala Likert 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Desempeño de Tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de organización y planificación.</li> <li>• Capacidad de decisiones</li> </ul>	4, 5	
	Desempeño Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso organizacional</li> <li>• Capacidad de mejora</li> </ul>	5, 6	
<b>Variable 2</b> <b>Calidad del Servicio</b>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de trato adecuado.</li> <li>• Claridad en las Informaciones</li> </ul>	7	Cuestionario, escala Likert  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> </ul>	8	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción incondicional</li> <li>• Oportuno en su función</li> </ul>	9	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostración de tolerancia</li> <li>• Conformidad específica</li> </ul>	10	

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.2.1. A Nivel Local**

a) Gómez y Rojas (2022), en su tesis: "Relación entre el desempleo y la conducta de ahorro en tiempos de covid19", para optar el título profesional de Licenciado en Sociología, en la Universidad Nacional Hermilio. Se obtuvo como objetivo general: Analizar qué relación existe entre el desempleo y la conducta de ahorro en tiempos de covid19 en el centro poblado de Cayhuayna Baja, Huánuco 2020. Se llegó a la conclusión que:

- La falta de empleo es un factor determinante, con mucha más razón en un contexto de pandemia en la conducta de ahorro en tiempos de Covid 19 en el centro poblado de Cayhuayna Baja, Huánuco 2020. Se analizó que efectivamente existe un vínculo entre el desempleo y la conducta de ahorro siendo importante mencionar que la gran parte de la población de Cayhuayna baja si se encuentra en situación de desempleo a causa de la pandemia del covid19, también debemos tener en cuenta que se aplicó la normativa de la suspensión perfecta de labores y a causa de ellos la mayoría de los trabajadores se quedaron desempleados en todo este tiempo de confinamiento hasta la actualidad. Existe una relación directa entre la informalidad con la conducta de ahorro en tiempos de Covid 19 en el centro poblado de Cayhuayna Baja, Huánuco 2020.
- Esto básicamente porque no permite condiciones adecuadas como una planilla o una norma que ampare al trabajador. Se ha demostró



que el trabajador al quedarse sin un empleo estable tuvo la necesidad de buscar otra fuente de ingreso para poder sustentar su carga familiar en muchos casos realizando trabajos informales como es la venta de artículos de manera ambulancia, siendo así el desempleo el principal factor que da origen a la informalidad dando paso a negocio y emprendimientos que iniciaron con los ahorros que tuvieron y con lo cual lograr este tiempo difícil que pasamos por la pandemia. Hemos determinado que el temor al contagio es fundamental al momento de emplearse o desemplearse por ello tienen una relación directa entre ella y la conducta de ahorro en tiempos de covid19 en el centro poblado de Cayhuayna Baja, Huánuco 2020.

- Por tanto, se ha influido que los protocolos de bioseguridad no logran dar la confianza necesaria para seguir laborando porque el trabajador está más expuesto a un contagio y por ende su familia también, así como las personas con las que se rodea día a día; es por ello que la población que actualmente se encuentra en sus trabajos de manera presencial no tienen la satisfacción de decir que se cumplen estas normas de salubridad para poder salvaguardarlos. Al parecer aún no se toma conciencia de lo riesgoso que es no seguir adecuadamente los protocolos de bioseguridad puesto que no solo se verán afectador los trabajadores sino también las personas que lleguen al establecimiento a consumir.

a) J. Huamán (2020), en su tesis: “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud”, para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad de Huánuco, concluye:

- Se determinó que existe relación de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes ; teniendo como coeficiente de correlación directa positiva alta de SPEARMAN de 0.628, también el nivel de significancia es de 0.016 siendo menor a 0.05, por ello decimos que; existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes y se aprueba la hipótesis general; en tal sentido decimos que la gestión de recursos humanos si se practica en la red de salud, está afecta positivamente en el desempeño laboral y el personal asistencial están conformes con su labor.
- Se determinó que la retención de talento humano se puede decir que, si está relacionado con desempeño laboral del personal asistencial, teniendo una correlación directa positiva de 0.765 según el Coeficiente de Correlación de Spearman, también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.001, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces si se acepta la hipótesis específica N° 01 de la investigación.
- Se determinó que el objetivo específico N° 02, existe una correlación directa positiva moderada entre la dimensión desarrollo del talento humano y la variable del desempeño laboral del personal asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.037, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que si es significativa; en

tal sentido se acepta la hipótesis de investigación específica N° 02.

- Se Identificó que existe una correlación directa positiva muy baja entre la dimensión Control de las personas y la variable Desempeño laboral 103 del Personal Asistencial de las Micro Redes de la Unidad Ejecutora 405 de la Red de Salud de Huamalíes; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.506, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 03.

b) Nolzco (2017), en su tesis: ““El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma”, para optar el grado de Maestro en Gestión y Negocios, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, concluye que:

- Con los resultados de la prueba de hipótesis general, el cual el valor se ubica entre 0,00 y 0,019 en la escala Rho de Spearman, se concluye que la correlación entre las variables es muy BAJA el cual se rechaza que “La asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016.”. Se determina que la actual calidad de servicio no depende del desempeño laboral.
- Al conocer el resultado entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma Huánuco 2016, con un valor de 0,044 en la prueba Rho de Spearman, y obteniendo una correlación Muy BAJA. Se demuestra que la variable calidad de servicio no depende del desempeño laboral.
- Al evaluar las variables productividad laboral, eficacia, eficiencia laboral, responsabilidad y satisfacción del usuario se encuentran valores entre 0,00 y 0,019 en la escala de Rho de Spearman, concluyendo existe una correlación muy baja y aceptando las

hipótesis nulas.

c) J. Chávez (2021), en su tesis: “Buenas prácticas de servicio y desempeño laboral en las empresas hoteleras”, para optar el título de Licenciada en Administración, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, concluye:

- Los resultados logrados, se puede afirmar que las empresas hoteleras están implementando una buena infraestructura y equipamiento una adecuada iluminación utilizando lámparas que brindan una adecuada iluminación cálida, con respecto a reservas ya que la mayoría cuenta con un formato que contiene un formulario de reservación con información personal, para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.
- Los resultados con el estadístico Tau\_b Kendall se comparó, donde se muestra una correlación positiva entre las variables analizadas ( $r = 0.656$ ;  $\text{sig. } 0,000 < \alpha 0,005$ ) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada positivamente, porque cuanto sea mayor sea la aplicación de la buena práctica de servicios existirá mayor desempeño laboral.
- Para la correlación para una hipótesis especificada dada entre dimensiones donde buenas prácticas de reservas mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María, se muestra una correlación moderada entre la dimensión de buenas prácticas de reservas y la variable desempeño laboral, siendo analizadas ( $r = 0.476$ ;  $\text{sig. } 0,000 < \alpha 0,005$ ) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada moderadamente.
- Respecto al indicador de recepción la más valorada es la facturación ( $\bar{x} = 4.1$ ) algunos de los hoteles preparan con la debida

anticipación, y otros en el momento de salida porque es un proceso rápido que incluye la concentración del recepcionista para poder colocar los datos sin errores de un cliente.

- Los promedios de los indicadores de housekeeping las empresas hoteleras con respecto las habitaciones y baños se determinó un ( $\bar{x}= 3.7$ ) se encuentran limpios, así mismo el mayor promedio es que cuentan con almacén ( $\bar{x}=3.9$ ) destinado para 70 blancos e insumos de limpieza, así mismo con uso de un Kardex o control de inventario mantienen un orden en el almacén, para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.
- Los promedios de rendimientos obtenidos, se muestran las estadísticas descriptivas, en el desempeño laboral del colaborador de las empresas hoteleras, para las seis dimensiones de la escala empleada, dado que los coeficientes de variabilidad superan un 15% con excepción de las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales con un 13 % y 14% respectivamente.

d) M. Credo (2018) en su tesis: “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en servicios telefónicos”, para optar el título de Licenciada en Administración, en la Universidad de Huánuco, concluye:

- En conclusión de los resultados obtenidos en esta investigación se puede deducir que en la dimensión de elementos tangibles podemos observar los resultados obtenidos un porcentaje de 72% de clientes se sintieron satisfechos con los elementos físicos de la empresa observándose en los resultados que solo en dos ítems lograron obtener un resultado favorable con respecto a la apariencia de los trabajadores ya que es fundamental la presencia de quienes atienden al público tener una buena imagen, y por otro lado los

elementos materiales de la empresa como son los equipos móviles, los afiches y flyers que tienen en el establecimiento el cual informa al cliente de ciertas ofertas nuevas o promociones, para generar interés en adquirirlos; el porcentaje menor de clientes insatisfechos con 18% en este elemento tangible se encontraron en los equipos que no son modernos y poco operativos; las instalaciones visualmente atractivas que por la antigüedad del edificio ya se nota ciertas partes deterioradas; como la oficina no es propiedad del dueño de la empresa muestra cierto desinterés en querer acondicionar un mejor lugar para la comodidad de los clientes.

- En cuanto a la segunda dimensión de fiabilidad podemos decir que el 49% de los clientes complacidos lo obtuvieron en la confianza que genera el personal para poder solicitar su ayuda en algún inconveniente o problema que este tenga con su línea que adquiera en la entidad para que de esta forma pueda solucionar problemas con el servicio o producto, un 36% se visualizó satisfecho con el servicio que se brinda por primera vez ya que muchas veces al ser primera vez que solicitas un servicio o producto la entidad te da las facilidades para que puedas adquirir, el prestar servicios sin errores que muchas veces los trabajadores evitan cometer para que la atención al cliente sea optima y por último el sincero interés que muestra el personal en dar solución a las dificultades que cuente el cliente con el servicio contratado en la entidad. El porcentaje de 109 insatisfecho de 15% obtenido se define a la interrogante de si la empresa cumple en lo que se compromete hacer en cierto tiempo, muchas veces se falla, ya que todo al ser sistematizado muchas veces suele fallar, en cuanto a las instalaciones de línea de internet,

teléfono o cable, generando la incomodidad de los clientes, o las facturaciones que no llegan a tiempo presentándose así los reclamos, o dar solución a las averías reportadas en los servicios.

- En la tercera dimensión capacidad de respuesta obtenemos un porcentaje alto en cuanto a la insatisfacción del cliente y concuerda con el resultado anterior del cumplimiento del compromiso el porcentaje de insatisfacción alcanza a un 56% de clientes mucho más de la mitad de los encuestados esto se detectó en la atención que no brindan con prontitud en el establecimiento ya que muchas veces se debe a que los procesos de atención no tienen un orden adecuado eso hace que se demore aún más en la atención al cliente, concordando con que el personal siempre está ocupado para poder atender a los clientes que desean hacer consultas cortas perjudicando en el tiempo de espera, como también en la comunicación de cuando concluirá la atención a un cliente para pasar al siguiente esto forma largas colas de espera y pérdida de ventas. Un mínimo de porcentaje de clientes satisfechos y complacidos con 27% y 17% respectivamente conforma el hecho que los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar a dar solución los inconvenientes que tenga el cliente, solo que una limitación es que muchas veces se demoran en atender a un cliente y hace que otro se retire sin dar la correcta solución a su problema del servicio.
- En cuanto a la dimensión de seguridad la cuarta dimensión el de seguridad tiene un porcentaje alto de aprobación y de clientes complacidos con un 66% esto se debe a que los clientes sienten seguridad al hacer su compra o adquirir un servicio de la empresa

ya que otorga la garantía correspondiente y asume la responsabilidad de poder otorgar orientación en las dificultades que tenga con el servicio que contrata, por otra parte el personal como son personas que llevan muchos años trabajando en el establecimiento se encuentran correctamente informado de los servicios que brindan y las soluciones más viables para los clientes y con la amabilidad que corresponde tratar al cliente. Por otro lado, hay un mínimo de 1% que se encuentra insatisfecho en el ámbito de seguridad posiblemente se trate de personas foráneas o de personas que sienten que el personal no transmite la debida confianza para hacer las consultas correspondientes, o que no tuvieron buena experiencia con los servicios ofrecidos en el establecimiento.

e) Jara (2022), en su tesis: “La capacitación del personal y la productividad laboral en la municipalidad”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad de Huánuco – Huánuco, concluye que:

- Existe relación de la capacitación del personal y la productividad laboral, de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis; teniendo como coeficiente de correlación directa positiva baja de SPEARMAN de 0.253, también el nivel de significancia es de 0.048 siendo menor a 0.05, entonces podemos decir que si es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación general, afirmando que; existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021. La capacitación continua a los trabajadores de la municipalidad ayuda a fortalecer los conocimientos a cada personal dentro de la institución, ya que



ayuda a retener sus habilidades de esa manera aumenta la productividad evitando errores.

- Se determinó que el conocimiento no está relacionado con la productividad laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis, teniendo una correlación directa positiva muy baja de 0.046 según el Coeficiente de Correlación de Spearman, también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.733, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 01, afirmando que; no existe una relación significativa entre los Conocimientos y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021. El conocimiento en los trabajadores es fundamental, pero en el resultado que nos muestra nos indica no tienen mucho conocimiento y esto provoca un bajo nivel en la productividad laboral, en la flexibilidad y responsabilidad institucional.
- Se determinó que en el objetivo específico N° 02, existe una correlación directa positiva muy baja entre la dimensión Habilidades y la variable Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.153, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 02. Es decir, el adecuado manejo de estas habilidades se basa en la aptitud para influir en las emociones de otras personas, inciden en la percepción que tienen los trabajadores de la institución, dando lugar, a las relaciones interpersonales, intelectuales, organizacionales y

operacionales permitiendo establecer vínculos y mayor unión grupal para la productividad de la institución.

- Se Identificó que existe una correlación directa positiva baja entre la dimensión de Actitudes y la variable Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.029, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación específica N° 03. Adoptando una actitud positiva esto hace que los trabajadores se sientan más satisfechas en el puesto de trabajo, estando llenas de energía y eficacia, lo que se convierte en una mayor productividad para la institución.

f) Sobrera (2019), en su tesis: “La Gestión de Inventarios y la productividad laboral del establecimiento de Salud”, para optar el título profesional de contador público, en la Universidad de Huánuco –Huánuco, concluye que:

- En cuanto al objetivo general planteado, la tesis concluye que hay una relación directa leve entre la gestión de inventarios y la productividad laboral del establecimiento de Salud de La Unión - Huánuco 2019, con un estadígrafo calculado de 0.271, corroborado con la información del cuadro N°21 donde se muestra que los trabajadores no cumplen las metas por no contar con equipos oportunamente a pesar de sus labores de gestión de los equipos con los que cuenta actualmente.
- Respecto al primer Objetivo específico la tesis corrobora la relación directa leve que hay entre la organización de inventarios y la productividad laboral del establecimiento de salud de La Unión - Huánuco 2019, con un estadígrafo estimado de 0.367 sostenido en

la información del cuadro N°03 y 19, donde se puede ver que el 90% tiene criterios para organizar las existencias, permitiendo que se cumplan metas entre 40% y 60% por las limitaciones que se tiene de los equipos.

- Respecto al segundo objetivo específico la tesis corroboro que la planificación de inventarios se relaciona de manera directa con la productividad laboral del establecimiento de salud de La Unión, validado con el estadígrafo de Pearson 0.372, sostenido en el cuadro N°11 donde los trabajadores proponen el 70% que se debe reducir la burocracia para poder contar con recursos rápidos, siendo esto uno de los motivos que limitan el cumplimiento de metas 85% en el cuadro N°20. Respecto al tercer objetivo, la tesis corroboro que hay relación directa entre el control de inventarios y la productividad laboral del establecimiento de salud en La Unión - Huánuco 2019, con un estadígrafo estimado de 0.459, sostenido en la información del cuadro N°15 donde se ve que el 70% que el control nos e hace con mucha frecuencia, lo que impide conocer el estado actual de los equipos tal como se manifiesta en el cuadro N°18, donde confirma ello el 85% de los encuestados.

h) Daniela (2020), en su tesis: “La capacitación y su impacto en el desempeño laboral del personal de la compañía de bomberos voluntarios XVI”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia en la Universidad Ricardo Palma – Lima, concluye que:

- De acuerdo con todos los resultados obtenidos a lo largo de la presente investigación, se ha podido observar lo siguiente, la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI departe capacitaciones al

personal, sin embargo, el personal coincide en que estas capacitaciones no cubren las necesidades de la institución por lo que no se han obtenido resultados positivos provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

- Actualmente, la institución no posee un Plan de Capacitación oficial, que cuente con un cronograma establecido, metodología, curricular, convenios y un el equipo de capacitadores encargado de transmitir los conocimientos en temas de interés, como, por ejemplo: crecimiento personal, deontología, talleres técnicos/prácticos, entre otros, que brinde al personal las herramientas necesarias para su crecimiento dentro de las funciones que desempeñan día a día y mejoren los resultados vinculados al desempeño que se viene dando en la actualidad.
- Se determinó una vez aplicada la encuesta que el personal vincula la variable de capacitación con productividad, sin embargo, se puede percibir que en la actualidad la CIA no presenta un alto nivel de satisfacción con respecto a productividad (38% del personal manifiesta estar en desacuerdo), por lo que el personal manifiesta su deseo de participar en mayor número de capacitaciones que mejoren los resultados de la institución en lo que respecta a productividad.
- El personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, muestra identidad por la institución, sin embargo, es un proceso que debe ser inculcado desde el personal postulante y retroalimentado constantemente a efecto de asegurar el ingreso y retención de buenos elementos, el cumplimiento de las normas institucionales, un buen comportamiento dentro y fuera de la institución y por mantener

la buena imagen de esta.

- Las relaciones interpersonales asertivas, tienden a incrementar la frecuencia descompromiso, colaboración y trabajo en equipo, lo que vuelve al personal más proactivo.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

a) E. Chávez (2018), en su tesis: “Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito” para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Autónoma del Perú – Lima, concluye:

- Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Por lo que se puede afirmar que cuando mejoran los niveles de Calidad de Servicio, se mejora los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión de enfoque hacia el cliente de la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Donde se puede afirmar, que cuando se mejoran los niveles de enfoque hacia el cliente, los niveles del desempeño laboral mejoran en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión de infraestructura de la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Donde se puede afirmar, que cuando se mejoran los niveles de infraestructura, los niveles del desempeño laboral mejoran en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

- Existe relación directa y significativa entre la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Donde se puede afirmar, que cuando se mejoran los niveles de los elementos tangibles, los niveles del desempeño laboral mejoran en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

b) C. Ortiz y M. Ortiz (2021) en su tesis: “Percepción del desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Peruana del Norte, concluye:

- Primero, en relación con el objetivo general: Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio en los Empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021, se concluye que mediante los resultados estadísticos se puede corroborar que existe una relación positiva fuerte y directa entre las correlaciones de las variables. Por tanto, se valida nuestro objetivo general.
- Segundo, en relación con el objetivo específico 1: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se ha corroborado que existe una relación positiva fuerte y directa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.
- Tercero, en relación con el objetivo específico 2: Determinar la relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se puede corroborar que existe una relación

positiva fuerte y directa entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio.

- Cuarto, nuestro objetivo específico 3: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se puede comprobar que existe una relación positiva fuerte y directa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio.
- Quinto, nuestro objetivo específico 4: Determinar la relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se puede afirmar que existe una relación positiva fuerte y directa entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio.

c) P. Cristóbal (2017), en su tesis: “Clima Laboral y desempeño de los trabajadores del Servicio Centro Quirúrgico”, para optar el título profesional de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Centro de Salud Quirúrgico, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, concluye que:

- El 73,3% (22 trabajadores) mostraron un clima laboral regular.
- Asimismo, el 80,0% (24 trabajadores) demostraron un trabajo de nivel regular en su desempeño.
- El clima laboral se relaciona significativa y positivamente con el desempeño de los trabajadores en estudio, con  $p \leq 0,000$ .
- El desempeño de los trabajadores en estudio se relaciona significativamente positiva con el clima laboral en las dimensiones retribución ( $p \leq 0,000$ ) y valores colectivos ( $p \leq 0,000$ ).

b) Lilian y Agustín (2019) en su tesis: “Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales, en la Universidad Católica Sedes Sapientiae - Lima, concluye:

- La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral de su personal administrativo. Sin embargo, en la empresa privada del sector electricidad, se obtuvo una significancia de 1.000, mayor a 0.05, por lo que se concluyó que la capacitación no influye significativamente en el desempeño laboral de su personal administrativo. Se identificaron las similitudes y diferencias en la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo entre la institución pública de salud y la empresa privada del sector electricidad.

c) Ayala y Vázquez (2022) en su tesis: “Liderazgo carismático y su impacto en el desempeño laboral en empresas privadas del sector eléctrico durante pandemia”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Lima. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- A un nivel de significancia del 5%, existe evidencia estadística para concluir que las variables liderazgo carismático y desempeño laboral en empresas privadas del sector eléctrico durante pandemia, Lima Metropolitana NO son independientes, es decir que el liderazgo carismático sí influye significativamente en el desempeño laboral. A continuación, se presenta la regresión lineal para demostrar la influencia entre las variables.



d) Oscar y Rocillo (2017), en su tesis: “La calidad de servicio en una empresa distribuidora de electricidad” para optar el grado de Bachiller en Administración, en la Universidad Señor de Sepan, - Pimentel, concluye que:

- Se define que el servicio otorgado al usuario es de regular calidad, algunas superan sus expectativas, producto de la empatía que brindan los trabajadores, debido a un agradable ambiente de trabajo.
- Existe relación positiva moderada en la calidad de servicio percibida por los usuarios de una empresa Distribuidora de Electricidad debido a la responsabilidad y eficiencia de los colaboradores.
- Se considera que si se recibe asesoramiento para la solución de quejas y reclamos lo mismos que siempre son solucionados de manera inmediata.

e) Mori y Fernández (2018), en su tesis: “Desempeño laboral y calidad del servicio de los trabajadores de Registros Públicos,” para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo, concluye que:

- Con respecto a los resultados de los niveles de la calidad de servicio según sus dimensiones, se obtuvieron los siguiente: donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo con un 50.69% con respecto a la confiabilidad y accesibilidad, respuesta y seguridad, empatía y tangibilidad, seguidamente con un porcentaje promedio de 42.36% de encuestados opinan que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y con un pequeño porcentaje del 9.72% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio se

encuentra en un nivel bueno.

- Los resultados de los niveles del desempeño laboral según sus dimensiones; donde el mayor porcentaje promedio de los trabajadores encuestados con el 58.33% opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular con respecto a la motivación, eficacia, conocimiento y eficiencia; seguidamente con un porcentaje promedio de 45.83% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel mala y con un pequeño porcentaje promedio de 5.56% de los trabajadores encuestados opinan que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno.
- De acuerdo a los resultados estadísticos procesados, en cuanto a la hipótesis general se obtuvo la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral, el coeficiente de correlación de Pearson de 0.681 que nos indica que existe una correlación positiva fuerte entre las variables la calidad de servicio y el desempeño laboral; además el nivel de correlación es significativo en el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  y con un nivel de confianza del 99%.

f) Zeña (2020) en su tesis: “Calidad de servicio y su relación con el desempeño laboral de la empresa de transporte”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Señor de Sipán – Pimentel, concluye que:

- Los usuarios de la empresa Transporte Pacora Express SRL, se sienten insatisfechos con la calidad de servicio debido a que el personal de dicha empresa no les brinda un servicio adecuado, no les muestran un interés a las necesidades de los mismos, y el mal trato por parte de los conductores y cobradores.

- El desempeño de los trabajadores se ve afectado por las remuneraciones que no reciben, no se les reconocen sus logros laborales, no hay un equipo integrado y cooperación entre compañeros, al no ver todo ello, esto hace que el desempeño del personal no se realice de la mejor manera y no ayude al logro de los objetivos de la empresa.
- Referente al coeficiente de correlación entre la variable calidad de servicio y desempeño laboral, a través del coeficiente de Pearson se obtuvo un 0.92%, lo que indica una correlación positiva.

Se ha cumplido con los objetivos de la investigación aceptando la hipótesis alterna H1 y rechazando la hipótesis nula HO.

### **2.2.3 A Nivel Internacional**

a) Lilian (2012). En su tesis: “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de La empresa eléctrica provincial Cotopaxi”, realizad en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, para obtener el título de Psicología Industrial, cuyo objetivo fue: “Determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga”. Desarrollado mediante un diseño “Exploratoria y Descriptiva”, en una muestra probabilística de 104 colaboradores que comprende el personal administrativo que la laboral en la empresa eléctrica de Cotopaxi. Llego a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor

motivación para desenvolverse de manera idónea, ya que se lo ha dejado en segundo plano y no se le ha puesto la atención que merece, por lo cual la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, debe fijar estrategias alternativas para desarrollar y mejorar el departamento de Recursos Humanos y su Talento.

- El desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la empresa para su mejor desarrollo necesita un desempeño óptimo para alcanzar los estándares que se requiere y de esta manera forjar un desempeño laboral apropiado y fructífero para el beneficio de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi y de sus trabajadores.
- El clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados por esta razón si uno de estos aspectos sufre una modificación el otro también se ve afectado por esta razón la empresa debe cuidar significativamente éstos para alcanzar una adecuada calidad empresaria.

a) José (2011) en su tesis: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda”, realizada en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, cuyo objetivo fue: “Proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato”. Desarrollado mediante un diseño de tipo inductivo-deductivo y analítico-sintético, en una muestra de 78 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, llego a las siguientes

conclusiones:

- El trabajo de campo nos ubica en un tiempo y en un espacio real, sale a flote muchas circunstancias en los distintos ámbitos, niveles, secciones que involucran al gran recurso de la cooperativa como es el Recurso Humano, hoy acertadamente llamado Capital Intelectual.
- El ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno.
- Los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de la su evaluación del desempeño.
- Los objetivos de la realización de la evaluación del desempeño no son conocidos por parte de los trabajadores de la Cooperativa OSCUS.
- No existe un plan de Mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento.
- No se identifican métodos, técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el 59 personal se motive y se comprometa con la filosofía de la cooperativa, se continuará cometiendo errores que pueden causar graves perjuicios a la institución.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2000) define el desempeño laboral: “Como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. (2000, p.359).

Otro autor afirma que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional”. Echeverría, (2009, p.155)

Según Chiavenato (2000. p.359) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Según Llanos (2005), dice que es: “Aquella técnica de Gestión del talento Humano que permite la interacción entre el empleado y la empresa, para lograr un beneficio mutuo, ya que posibilita la creación de las condiciones para un adecuado rendimiento que le permita a la organización producir bienes y servicios, recibiendo a cambio retribuciones en base a una evaluación previa. (2005).

Para Cuesta (2010), aclara diciendo que es “El cumplimiento de los objetivos del cargo o puesto de trabajo en correspondencia con los objetivos de la empresa, atendiendo a un conjunto de normas y procedimientos dados por la cultura organizacional establecida”. (2010)

Otro autor como Rimsky (2005), fundamenta que es: “La creación de valores, traducido en mejoramiento, desarrollo y recompensas y el cumplimiento de las funciones de un cierto cargo y en un determinado periodo de tiempo, logrando el beneficio tanto del trabajador como del empleador; consiguiendo éxito para la organización. (2005)

Para el distinguido autor Chavenato, (2000), lo define como: “El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este

constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (2000, p.359)

Otros autores Milkovich y Boudrem (1994), exponen que tiene características individuales como: “Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones”. (1994)

Según Palaci (2005), conceptualiza que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo” (2005, p. 155)

Otro autor afirma Robbins (2004), complementa al determinar como: “Uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles” (2004)

Según Palaci (2005) no dice que: “Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral, como son, las retribuciones monetarias y no monetarias, la satisfacción en relación con las tareas asignadas, las habilidades, aptitudes para realizar las tareas asignadas, las capacitación y desarrollo constante de los empleados, los factores motivacionales y conductuales del individuo, el clima organizacional, la cultura organizacional y las expectativas del empleado.

### **2.2.2 Autoevaluación**

Para Calatayud (2002), define la autoevaluación como: “La estrategia por excelencia para educar en la responsabilidad y para aprender a valorar,

criticar y a reflexionar sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje individual realizado por el discente” (2002)

Otro autor define la autoevaluación como: “La participación del alumno juzgando su propio aprendizaje, específicamente sus logros y los resultados de este”. Boud y Falchikov (1989, pág. 529).

Según Panadero (2011), la autoevaluación consiste en: “La valoración cualitativa de la ejecución, esto es, proceso de aprendizaje y del producto final del mismo, valoración realizada a partir de unos criterios preestablecidos y modulada por los niveles de perfección que el alumno desee alcanzar” (2011, pág. 78)

Para Ortiz, (2007), define la autoevaluación diciendo que: “No constituye, única y exclusivamente, un proceso introspectivo para lograr los aprendizajes, sino también, y sobre todo, es una estrategia continua de consolidación de habilidades, saberes y actitudes surgidas dentro y fuera del sistema educativo. (2007p. 107)

También aclara Boud y Falchikov (1989), con una de las definiciones clásicas de autoevaluación, diciendo que es “La participación del alumno juzgando su propio aprendizaje, específicamente sus logros y los resultados del mismo” (1989, p. 529).

Según estos autores Brown y Glasner (2008), considera que: “La evaluación es el proceso de definir, seleccionar, diseñar, recoger, analizar, interpretar y usar la información para incrementar el aprendizaje y el desarrollo estudiantil.” (2008, p. 53).

También el autor Litwin (1994) nos aclara que: “Con la evaluación, la búsqueda se orienta a responder acerca del valor de las prácticas profesionales, los proyectos de trabajo, en última instancia, la legitimación de



la tarea". (1994, p.161)

Para Ortiz Hernández (2007), concluye que "La autoevaluación le sirve al estudiante para reconocer su progreso, sus fortalezas y debilidades, los logros y las dificultades. Es útil, además, para analizar sus ejecutorias individuales y grupales, y así desarrollar una actitud crítica y reflexiva" (2007, p. 111).

Según Klenowski (2005), expone diciendo que: "La autoevaluación y autogestión del conocimiento son características fundamentales que deben estar presentes en todo estudiante que pretenda iniciar estudios de educación superior o incorporarse al mundo del trabajo. La primera se refiere a los pensamientos personales de los alumnos en cuanto a sus conocimientos y habilidades, a sus estados afectivos en relación a su conocimiento, sus habilidades, motivación y características. La autogestión se refiere a su vez a la reflexión sobre el pensamiento en acción que ayuda al individuo a organizar los aspectos en la resolución de problemas" (2005).

Para Boud y Falchikov, (2006) dice que "La evaluación orientada al aprendizaje, como su propio nombre indica, es un tipo de evaluación que tiene como finalidad mejorar el aprendizaje, lo que supone plantear tareas de evaluación reales y adaptadas a los objetivos; implicar al alumnado en la evaluación y proporcionar retroalimentación no sólo para las necesidades actuales de aprendizaje, sino también para afrontar futuros aprendizajes más allá del contexto académico" (2006)

Otro autor Solabarrieta, (1996) no dice que básicamente la autoevaluación docente consiste: "En la realización de juicios acerca de la propia enseñanza. La autoevaluación puede desarrollarse desde distintas instancias, partiendo de determinados supuestos, en busca de ciertos objetivos, aplicando un tipo de gestión u organización, a través de procedimientos y técnicas diversas y

considerando a una audiencia en particular” (1996, p.173).

### **2.2.3 Evaluación del desempeño por competencias**

Para Zabalza (2003) la evaluación de competencias y por competencias es: “Un proceso de retroalimentación, determinación de idoneidad y certificación de los aprendizajes de los estudiantes de acuerdo con las competencias de referencia, mediante el análisis del desempeño de las personas en tareas y problemas pertinentes” (2003)

Otro autor define la evaluación por competencias como: “Los procesos complejos ante problemas con idoneidad y compromiso ético, se enmarcan en la formación integral y constituyen un componente sustancial del aprendizaje de los estudiantes”. Tobón (2005)

Para Grados Et Al. (2000) define como: “Un proceso para evaluar formalmente la conducta laboral y proporcionar una retroalimentación en la cual puedan hacerse los ajustes en la misma” (2000, p.15).

Según Gil y Ruiz (2000) define como “El proceso de evaluación que permite la identificación de las posibilidades de desarrollo de una persona” (2000, 138)

Para Tejada (1999) define el concepto de competencias como “Un conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados en el ejercicio profesional, definibles en la acción, donde la experiencia se muestra como ineludible y el contexto es clave” (1999 p. 27).

Según Murga-Menoyo (2015) nos dice que las competencias están configuradas: “Por componentes cognitivos, axiológicos y procedimentales, además de elementos del mundo subjetivo de la persona” (2015)

Para Cuesta (2010), nos dice que la evaluación del desempeño es: “El proceso o actividad clave de la Gestión del Recurso Humano consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva

posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. La evaluación del desempeño tiende a garantizar la coherencia con la estrategia organizacional definida; posibilitando la determinación de cuál es el tributo de ese desempeño individual al desempeño organizacional fijado por la estrategia organizacional, y en consecuencia con lo dispuesto en el calificador del cargo, descriptor del cargo, profesiograma o perfil por competencia.” (2010)

Para Chiavenato (2011) la evaluación del desempeño es: “La identificación, medición y administración del desempeño humano de las organizaciones. La identificación se basa en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se debe examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos.” (2011).

Según otro autor Franklin y Krieger, (2011), nos dice que: “Las evaluaciones dan información para tomar decisiones importantes tales como asensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo, también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización su desempeño. Además, dichas evaluaciones son la base para asignar compensaciones” (2011)

Otro autor Cuesta (2010) expone que la importancia de evaluar el desempeño del personal es: “Mejorar la actuación de este, por medio de un proceso de formación, además de conocer a fondo la coherencia que este tenga con la estrategia organizacional, difundiendo el grado de identificación con el potencial esperado demostrando la validez y aceptación de los programas de selección y calificar así el valor de la compensación laboral que es entregada

por parte de la organización” (2010)

Para Humberto Quezada Martínez (2004) nos dice que las: “Competencia es la capacidad de desarrollar eficazmente un trabajo, utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios, así como los atributos que faciliten solucionar situaciones contingentes y problemas”. (2004)

Otro autor Puchol (2007) nos dice que “Es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios. La evaluación tiene una óptica histórica y prospectiva y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales” (2007 p.301).

Para Marta Ortiz de Urbina (2013) es un “Proceso formal y sistemático para identificar, evaluar, medir y gestionar el rendimiento de los recursos humanos en las organizaciones, con la finalidad de ver si el trabajador es productivo y si podrá mejorar su rendimiento en el futuro” (2013)

Según Montmollín (1984) las competencias son “Un conjunto estabilizados de saberes, conductas tipo, procedimientos estándar y tipos de razonamiento, que pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje. Queriendo decir que todas las personas tenemos una serie de competencias, pero cada persona las tiene a diferente nivel y que forma parte de su vida laboral y social. (1984, p.122).

Otro autor Pereda (2011), éste define la competencia como: “El conjunto de comportamientos que son observables y que se relacionan directamente con un determinado desempeño” (2011)

#### 2.2.4 Calidad del servicio

La calidad del servicio es el elemento diferenciador de las empresas prestadoras de servicio como único medio capaz de atraer y retener la atención del cliente, así como el factor necesario para ganarse la confianza del consumidor. “La calidad del servicio hace que una empresa deje de ser objeto anónimo para convertirse en una entidad de rostro familiar” (Horovitz y Jurgens, 1994).

Según Víctor Quijano (2004), “La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)”. (2004).

Para, Zeithaml, Parasuraman y Berry, coincidieron en que la clave para un buen servicio es alcanzar o exceder las expectativas que el cliente posee del mismo, los autores explican: “Que la excelencia del servicio radica en el hecho de exceder las expectativas del cliente; ello puede darse con tan solo ofrecer una razón o explicación al consumidor cuando este lo necesite; de no ser así, solo le lograría una definición pobre de la calidad del servicio recibido” (1990).

Según Horovitz y Jurgens (1994), gestionar la calidad de servicio es: “Una mezcla equilibrada de utensilios empresariales duros y blandos; los primeros son indispensables para la estructura y el control, mientras que los segundos son necesarios para crear un entorno de compromiso con la empresa y sus metas, logrando de esta manera ofrecer un mejor servicio al cliente”. (1994)

Según (Molina, 2014) la calidad de servicio consiste en: “Cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (2014).

Para Albretch (1992), es importante destacar que dice: “Cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro”. (1992)

Para Márquez (1989) considera que: “Un servicio puede ser definido como un cambio en la condición de una persona o de un bien que pertenece a una unidad económica que es producido como resultado de la actividad de otra unidad económica, con el previo consentimiento de la persona o unidad económica primera.” (1989, p.85).

Por otra parte, Cowell (1991), expone que: “Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligadas a un producto físico”. (1991, p.24)

Otro autor (Harrington, 1990) definió la calidad como: “El hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar” (1990)

Para Juran (1993), nos dice que: “La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes” (1993)

### **2.2.5 Calidad de la excelencia**

Para Reeves y Bednar (1994) define la calidad de la excelencia como: “Las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido” (1994, p.419).

Para Abravanel, (1992), define que: “La calidad y la excelencia han sido entendidas como hacer “las cosas bien” y nada más, cuando cada organización requiere de programas bien profundamente, analizando todos los factores que intervienen directa o indirectamente para lograrlos”. (1992)

Otro autor nos dice Allaire y Firsirotu, (1992), que un administrador excelente es: “La persona que maneja los bienes de una empresa oportunamente, que siempre presenta resultados al alza y mantiene un control sobre sus subordinados, generalmente un administrador no goza de buena reputación ante los demás, quizás mal infundada esta reacción; pero la excelencia, va más allá de logros y cifras positivas” (1992)

Para Munch, (2005) nos dice que: “La excelencia en las organizaciones, es el resultado de la gestión de todo el equipo directivo en el cual predomina un estilo de liderazgo con las características necesarias para promover tales factores”. (2005)

También nos aclara Munch (2005), diciendo que: “En las organizaciones, una de las funciones de un administrador de excelencia es la de integrar a todos los miembros de la empresa, seleccionar a las mejores personas en los puestos administrativos, dando como resultado un logro más rápido de los objetivos planeados.” (2005)

### **2.2.6 Calidad como satisfacción de las expectativas**

Según Reeves y Bednar (1994) define la calidad como satisfacción de las expectativas los usuarios o consumidores como: “El grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio”. (1994).

Para Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001), nos dice que “Las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente. (2001).

Para ISO (2015), la calidad también puede entenderse como "La totalidad de las características de un producto o de un servicio que se relaciona con su capacidad para satisfacer una necesidad declarada o implícita" (2015, p. 4)

Para Martín y Martín (2000), la satisfacción puede definirse de forma general como: “Un estado mental y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (2000).

Otros autores Kotler y Armstrong (2012), nos dicen que: “La satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del servicio en sí mismo proporciona un nivel placentero de recompensa” (2012, p.15).

Para Cronin, Brady y Hult (2000), nos dicen que: “La calidad percibida del servicio tiene un efecto débil pero significativo en la satisfacción del cliente, pero no puede considerarse como un antecedente exclusivo de la satisfacción del cliente” (2000).

## **2.3. Bases Conceptuales**

### **2.3.1 Desempeño:**

Para Bittel (2000), plantea que el desempeño es: “Influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. Por tanto, el desempeño se relaciona o



vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en favor de consolidar los objetivos de la empresa. Otro autor Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está: “Influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse” (1998)

Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento o méritos laborales. También es considerado como el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea correspondiente, esta acción también puede vincularse a un cargo o puesto de trabajo. El desempeño es el resultado del esfuerzo aplicado para obtener un resultado deseado en un determinado plazo de tiempo.

### **2.3.2 Laboral:**

Perteciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social, también se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. Existen casos en los que el término laboral no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social

Para Davis y Newstrom, (1991), plantea que para medir el entorno laboral es necesario tener un “Conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” (1991, p 203). La cual se encuentra

relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

### **2.3.3 Calidad:**

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma categoría, teniendo en cuenta el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

Para Berry (1988) sostiene la opinión que la calidad es: “Un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía.” (1988, p.) Según Berry, debe ser un modo de pensamiento. Este influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías e instalaciones.

Otro autor añade Valls (2007) que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos:” Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización.” (2007)

Otro autor M. Juran (1993) nos dice que la calidad es: “El conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, la calidad consiste en no tener deficiencias” (1993).

Para la norma NC/ ISO 9000 (2005), la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (2005)

#### **2.3.4. Servicio:**

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada, denominamos, en líneas generales, la condición de servir, es decir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales, también se conoce el favor que se hace a alguien, o el mérito que una persona adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.

Según Sandhusen, (2002), nos dice que: "Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo". (2002)

Para Sánchez Galán, (2016) un servicio es: La acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. El servicio es un producto intangible, que demanda la necesidad de cumplir con ciertas actividades para poder satisfacer las necesidades de los clientes". (2016).

#### **2.3.5. Evaluar:**

Estimar, apreciar, calcular el valor de algo, la palabra, como tal, deriva de evaluar, que a su vez proviene del francés évaluer, que significa determinar el valor de algo. La evaluación es aplicable a distintos campos de la actividad humana, como la educación, la industria, la salud la psicología, la gestión empresarial, la economía, las finanzas, la tecnología, entre otros.

De allí que puedan evaluarse muchas actividades: el desempeño laboral de un individuo, el valor de un bien en el mercado, el desarrollo de un proyecto, el estado de salud de un paciente, la calidad de un producto, la situación económica de una organización.

Para Pérez Gómez, (1983), es un “Proceso de recogida y provisión de evidencias sobre el funcionamiento y evolución de la vida en el aula, sobre la base a las cuales se toman decisiones sobre la posibilidad, efectividad y valor educativo del currículo” (1983).

Otro autor como Tenbrick, (1988), nos dice que es un “Proceso de reconocer las áreas de decisión importantes, seleccionar, reconocer y analizar la información apropiada para transmitir datos que ayuden a tomar decisiones para tomar alternativas”. (1988).

Según Stufflebeam y Shinkfield, (1987) nos aclara diciendo que es un: “Proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados” (1987, p. 183).

### **2.3.6 Autoevaluación:**

Para Calatayud, (2002) nos dice que: “La autoevaluación es la estrategia por excelencia para educar en la responsabilidad y para aprender a valorar, criticar y a reflexionar sobre el proceso de enseñanza y aprendizaje individual realizado por el aprendiz” (2002).

Otros autores como Airasian y Gullickson (1998), plantean lo siguiente en el ámbito educativo: “La autoevaluación del profesorado es un proceso en el que los docentes formulan opiniones valorativas sobre la adecuación y efectividad de su propio conocimiento, actuación, principios o consecuencias con el fin de mejorarse a sí mismos” (1998).

Para Blázquez (2008), expone lo siguiente relacionado al ámbito educativo: “La autoevaluación es una de las prácticas más desconocida y tergiversada en la Educación Física escolar y en las demás áreas. La autoevaluación es una posibilidad desaprovechada y poco valorada al evaluar al estudiante; “se trata éste de un aspecto olvidado en la práctica docente, pero si ayuda a que el alumno sea más consciente de su propia realidad y que el profesor la conozca mejor” (2008).

Por consiguiente, se podría decir que es la evaluación que alguien hace de sí mismo o de algún aspecto o actividad de sí mismo, es un método que consiste en el proceso mediante el cual una persona se evalúa a sí misma, es decir, identifica y califica su desempeño en el cumplimiento de una determinada tarea o actividad, o en el modo de manejar una situación. Puede decirse que la autoevaluación supone hacer un juicio sobre uno mismo, ya sea a nivel general o centrado en una cierta acción. Lo habitual es que se lleve a cabo con el objetivo de aprender y mejorar.

### **2.3.7 Competencias:**

Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio, son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. La competencia puede definirse como la aptitud que

tiene una persona, formada por capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad o cumplir un objetivo dentro del ámbito laboral, académico o interpersonal.

Para Kobinger (1996) nos dice que: “Una competencia es un conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea”. (1996)

Otro autor Dalton (1997) expone que: “Las competencias son conductas que distinguen ejecutores efectivos de ejecutores inefectivos. Ciertos motivos, rasgos, habilidades y capacidades son atribuidas a personas que manifiestan una constancia en determinadas vías” (1997).

Según Guerrero C. (2005), fundamenta que: “Las competencias individuales hacen referencia a las características fundamentales de la personalidad, que son inherentes a las acciones de las personas en todo tipo de tareas y situaciones” (2005).

Otro autor Béret (1998), amplia diciendo que: “La competencia materializa las capacidades que posee la persona. Si es competente frente a un trabajo concreto, la persona responde a las exigencias del mismo de forma efectiva y eficiente” (1998).

### **2.3.8 Excelencia:**

Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación, procedente del vocablo en latín excellentia, la excelencia es una palabra que permite resaltar la considerable calidad que convierte a un individuo u objeto en merecedor de una estima y aprecio elevados. Conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión, orientadas al logro de los objetivos

institucionales que basan su accionar principalmente en conceptos como la calidad, la eficiencia y la eficacia en la ejecución de las tareas asignadas. Implica realizar una actividad con la más alta calidad posible, sirviendo y apoyando a los demás bajo los principios y valores institucionales.

Para Abravanel (1992) nos dice que: “La cultura oriental tiene otra visión; los valores del hombre se orientan a la conservación de la naturaleza, la no destrucción del medioambiente, y el cuidado de todo lo que nos rodea y nos permite vivir. Los valores influyen en la conciencia de las personas, son éstos los que rigen el accionar del hombre, por lo tanto, impactan directamente en las organizaciones” (1992)

Otro autor Allaire y Firsirotu, (1992), especifica que: “Un administrador excelente es la persona que maneja los bienes de una empresa oportunamente, que siempre presenta resultados al alza y mantiene un control sobre sus subordinados, generalmente un administrador no goza de buena reputación ante los demás, quizás mal infundada esta reacción; pero la excelencia, va más allá de logros y cifras positivas.” (1992)

Para Munch (2005) nos dice que: “La excelencia en las organizaciones, es el resultado de la gestión de todo el equipo directivo en el cual predomina un estilo de liderazgo con las características necesarias para promover tales factores” (2005)

Según Munch, (2005), dice que: “Las funciones que debe realizar el gerente que desee ser excelente y trabajar con calidad, son: planear, dirigir, organizar, fijar metas y objetivos, sistematizar recursos materiales, financieros y humanos, evaluar, entre otras, lo anterior está enfocado a

satisfacer las necesidades de crecimiento y expansión de la organización, cuidando la buena relación entre todos los integrantes de ella” (2005)

### **2.3.9 Desempeño contextual:**

Para los autores (Borman y Motowidlo, (1993) quienes al realizar una taxonomía de las distintas dimensiones que contempla el desempeño gerencial, lograron validar la conformación de un modelo agrupando tres categorías siendo estas: “El desempeño de tarea, desempeño contextual y conductas improductivas” (1993).

Según otro autor Palenzuela (2019) nos dice que: “El desempeño contextual, por otra parte, agrupa las conductas que coadyuvan a crear entornos de trabajo favorables, fomentando el logro de las metas establecidas a través de una ciudadanía institucional de apoyo social y psicológico” (2019).

Se podría concluir que es un enfoque para evaluar la función de un empleado dentro de los límites de sus responsabilidades asignadas. La idea es evaluar ese desempeño en términos no solo de cumplir con lo que se considera un nivel aceptable de funcionamiento, sino también de tomar nota de situaciones en las que ese empleado demuestra habilidades u otros atributos que conducen a un comportamiento ejemplar en el trabajo. Al evaluar el desempeño del empleado dentro del contexto de su función en la organización de la empresa, a menudo es más fácil identificar a las personas que son ideales para su trabajo actual, las que podrían hacer uso de algún tipo de capacitación correctiva y las que deberían hacerlo. Ser considerado para movimientos laterales o ascensos a posiciones más acordes con sus dones y talentos.



Para Han (2015) no dice que ocupa un papel importante en el estudio de la psicología y el comportamiento organizacional: “Pues enfoca su valoración a la disposición positiva y voluntaria que tiene el empleado para contribuir al cumplimiento de las funciones organizacionales más allá de su puesto de trabajo, aun cuando estas resulten personalmente complejas por desarrollar” (2015).

Otro autor Sahin, (2020). No aclara diciendo que: “En sí, la esencia central de este constructo consiste en la idea de prosperar conjuntamente a nivel individual y organizacional, producto de las estrechas relaciones interpersonales forjadas entre los miembros de la institución” (2020).

#### **2.3.10. Desempeño de tarea:**

Para Ramírez y Nazar, (2019) el desempeño de tareas hace referencia a: “La eficiencia con que el empleado da cumplimiento a las funciones técnicas que le son conferidas por parte de la organización”.

Otro autor Salgado y Cabal (2011) , expone que: “Una característica particular que diferencia a estas dimensiones es que mientras el desempeño de tareas se enfoca en evaluar la contribución del empleado en un área específica relacionada con su puesto de trabajo y las habilidades que esta requiere, el desempeño contextual resulta ser más transversal en el impacto que genera hacia la organización puesto que atiende rasgos de personalidad relacionados con la colaboración y compromiso que el empleado manifiesta hacia sus compañeros y la institución, más allá de las obligaciones técnicas de su puesto de trabajo”.

Son trabajos que intentan replicar la realidad profesional, al presentar una situación típica que requiere de la síntesis de conceptos, destrezas y

actitudes estudiadas durante el módulo, unidad o curso. Los especialistas en ella estudian las variables cualitativas y cuantitativas de la organización para llevar a cabo un diagnóstico y determinar si cumple de manera correcta con sus metas y cometidos, en qué medida lo hace o cómo podría hacerlo.

### **2.3.11. Desempeño Organizacional:**

Para Dhaafri (2016)., nos dice que: “El desempeño organizacional es uno de los constructos más importantes en el campo de la gestión estratégica y los estudios organizacionales”.

Otro autor Waal y Kourti, (2013), expone que: “El desempeño organizacional no sólo está relacionado con indicadores financieros sino también con indicadores no financieros y posiciones estratégicas que proporcionan información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos y resultados alcanzados para obtener ventajas competitivas, reaccionar continuamente y adaptarse a los cambios externos” (2013, p. 447).

Según Phusavat (2009), nos dice: “Es la base para llevar a cabo una adecuada planeación y gestión del negocio y además contribuye en “la retroalimentación sobre la efectividad de las intervenciones de mejora como parte del proceso de aprendizaje y desarrollo”. (2009, p. 647)

Se refiere al modo en que una organización cumple con su cometido prefijado, se trata del rendimiento ya no de las personas, sino de organizaciones enteras: empresas, instituciones, incluso Estados y entes gubernamentales. Una organización es un colectivo humano estructurado en torno a un fin, abarca el análisis de variables internas y externas de la organización, que permiten comprender mejor el modo en que opera el sistema y tomar, por lo tanto, mejores y más informadas decisiones.

### 2.3.12. Fiabilidad:

Para Arnal, Latorre y Sans (1995) nos dice que la fiabilidad para los instrumentos de medida, se entiende como: "La precisión de las medidas, en el sentido de constancia o estabilidad, equivalencia y consistencia o coherencia. Un instrumento es fiable cuando aplicado varias veces en circunstancias similares permite obtener medidas consistentes". (1995, p. 53)

Según Herrera (2010), fundamenta que: "La fiabilidad de un instrumento se vincula con la precisión de la medida que proporciona, y ésta, a su vez, depende de numerosos factores". (2010, p. 177)

Otro autor Haertel, (2006), nos dice que:" El estudio de la fiabilidad parte de la idea de que la puntuación observada en una prueba es un valor concreto de una variable aleatoria consistente en todas las posibles puntuaciones que podrían haber sido obtenidas por una persona en repeticiones del proceso de medida en condiciones semejantes".

Otro autor Prieto y Muñiz, (2000), expone que: "Es aconsejable disponer de estimaciones de la fiabilidad a partir de distintos diseños para lograr una mejor comprensión del error que afecta a las puntuaciones".

Para Zeithaml (2009) lo define como: "La capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización".

Según Zeithaml y Bitner (2002), se refiere: “A la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Tiene que ver con: exactitud en la facturación, que el servicio se preste en el tiempo especificado en el diseño del servicio, entre otros. Esta dimensión es una de las que se considera más a menudo por parte de los usuarios, por lo que se muestra como una de las más determinantes en la percepción que éstos se hagan de la calidad del servicio recibido.”

También para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio, puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio, la comunicación previa que tenemos con ese cliente estamos generamos un compromiso mutuo.

### **2.3.13. Elementos Tangible:**

Para Albrecht (2004) nos dice que los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido de dos clases tangibles e intangibles: “Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos, tiene una consistencia material se trata de objetos físicos cuya definición por el cliente resuelve una necesidad sentida”.

Según Seto Paines (2008), indica que los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangible e intangibles: “Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos por su consistencia material; mientras que los bienes intangibles se denominan, servicios dado que su estructura es inmaterial,

tratándose de actos que reciben los clientes y a través de los cuales solucionan sus problemas y carencias”.

Otro autor Riveros (2007) se refiere que los elementos tangibles comprenden: “La apariencia de las instalaciones, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación, en otras palabras, es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio”.

También Riveros (2007) nos dicen que: “La tangibilidad puede mostrarse a través de un ejemplo sencillo como son las instituciones de enseñanza, las cuales al momento de ofrecer sus servicios de una forma directa suministran a los participantes elementos tangibles en su servicio como material de apoyo, facilidad de acceso al uso de tecnologías como computadores y/o equipos de proyección, que formaran parte integral del servicio ofrecido”.

Según Cantú (2011) los elementos tangibles se definen como: “Los aspectos físicos del servicio, tales como apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Cada uno de los componentes mencionados, se convierten en criterios esenciales para la calidad de servicio en cualquier organización”.

También Cantú (2011) enfatiza: “A pesar de que la mayoría de las dimensiones de la calidad del servicio son intangibles, los elementos tangibles representan uno de los atributos de mayor valor, y son los más apreciados por los clientes”

En definitiva, es aquello a lo que se puede acceder desde el tacto, este es el sentido que posibilita que un organismo perciba diversas características de un objeto, como su dureza o su temperatura, siendo el órgano más

importante en este sentido la piel, que dispone de múltiples receptores nerviosos que logran convertir los estímulos externos en datos que pueden ser interpretados a través de la actividad cerebral, todas las cosas concretas son tangibles, están hechas de materiales y pueden ser percibidas mediante el tacto.

#### **2.3.14. Capacidad de respuesta:**

Para Jansen (2005) nos dice que: “La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas”.

Otro autor Liao (2003), añade que: “De esta forma las empresas con rápida respuesta tienden a ser competidores superiores reconocidos por su agilidad, ingenio y por su capacidad de aprender de sus errores”.

Según Zeithaml (2009) definen la capacidad de respuesta en términos de: “La sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios. Es la disponibilidad de ayudar a los clientes. Prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio”.

Para Cantú (2011), define esta dimensión como: “La disponibilidad para ayudar a los clientes y proveer el servicio con prontitud. Este autor relaciona capacidad de respuesta con responsabilidad, destacando que es la voluntad de colaborar con los clientes y prestar el servicio con prontitud”.

Otro autor Grande (2005) nos dice que tiene que ver con: “La disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido, oportuno y satisfactorio. Los usuarios son cada vez más exigentes en este sentido, quieren que se les atienda sin tener que esperar”.

Es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda, cuando un cliente le llame para solicitarle un servicio de emergencia, porque se ha quedado varado en una calle y requiere que acudan a reparar o remolcar el auto, evaluará cuánto tiempo se tarda en llegar y la manera en que lo hace, empero la capacidad de respuesta no se mide exclusivamente en situaciones de urgencia, sino día a día en la atención diaria.

#### **2.3.15. Empatía:**

Para Zeithaml (2009), define la empatía como: “Tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio”.

Otro autor Riveros (2007), nos aclara diciendo que: “La empatía como la atención personalizada que la empresa les brinda a sus clientes; es la capacidad que tiene la organización en entender o comprender los problemas del cliente. La organización cuando se conduce bajo esta dimensión requiere desarrollar un fuerte compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos”.

Según Grande (2005) la empatía es: “La manera en que se presta el servicio, brindando atención individualizada a los clientes, facilitando el contacto y acceso a la empresa, y manteniendo informado al cliente, en un lenguaje que le sea fácilmente entendible, con respecto al servicio que se suministra, el costo del mismo, cambios que se realicen y alternativas de solución cuando se presentan problemas. Esta dimensión se manifiesta en: compromiso con el cliente, cortesía, amabilidad, trato al usuario con respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas, capacidad para escuchar al consumidor, la gestión de sus reclamos y sugerencias, horarios de atención flexibles y adecuados, entre otras.”

Es la capacidad que tiene una persona de percibir las emociones y los sentimientos de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia, por eso es vital para la vida social y además consiste en entender a una persona desde su punto de vista en vez del propio, o en experimentar indirectamente los sentimientos y percepciones del otro. La empatía puede volverse una base para la solidaridad, problemas personales, lo que podría resultar en una reacción favorable para la empresa.



## CAPITULO III METODOLOGIA

### 3.1. Ámbito

La presente tesis de investigación del desempeño laboral y su relación con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco, se desarrolló en el área de Recursos Humanos, ubicado en la Av. Esteban Pavletich N° 345, en el distrito de Amarilis; como a sus respectivos clientes.

### 3.2. Población

La población de estudio está conformada por trabajadores entre personal administrativo y técnico de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco y a sus clientes de la ciudad de Huánuco.

**TABLA N° 01**

N°	TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLOBAL ENERGY DE HUÁNUCO	CANTIDAD
01	Administrativos	6
02	Técnicos	24
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

Fuente: Recursos Humanos de Global Energy

**TABLA N° 02**

N°	CLIENTES DE ELECTROCENTRO S.A	CANTIDAD
01	Huánuco - Tingo María	<b>151 965</b>

Fuente: Distriluz

### 3.3. Muestra

La muestra es un subconjunto de un parte de la población, por lo tanto, para el caso de los trabajadores, se consideró a todos los trabajadores

administrativos y técnicos de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco, y para los clientes se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico intencional, aplicando el cuestionario únicamente a los clientes elegidos aleatoriamente ubicados en el distrito de amarilis.

**TABLA N° 03**

<b>N°</b>	<b>CLIENTES DE ELECTROCENTRO S.A</b>	<b>CANTIDAD</b>
01	Distrito de Amarilis	<b>30</b>

Fuente: trabajo de campo

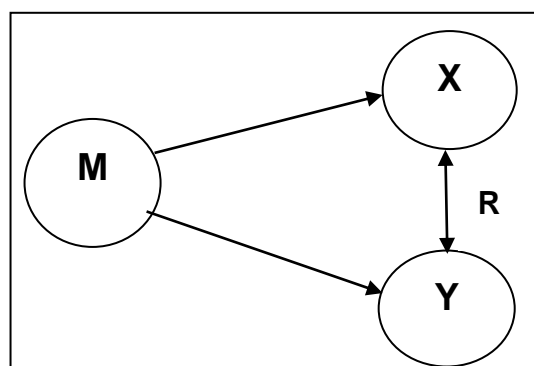
### 3.4. Nivel y tipo de estudio

#### 3.4.1. Nivel

La investigación es de nivel exclusivamente correlacional, debido a que nos permite conocer las relaciones que existen entre las variables, desempeño laboral y calidad del servicio.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que la investigación correlacional consiste en “Asociar variables por medio de un patrón predecible para un grupo o población”.

Gráficamente se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra de los trabajadores y clientes de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco

X : Variable 1: Desempeño laboral

Y : Variable 2: Calidad del servicio

R : Relación entre las variables.

La investigación es de tipo aplicada de naturaleza únicamente correlacional, debido a que se ha caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio, considerando la variable 1, el desempeño laboral del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco, y tomando en cuenta la variable 2, la calidad del servicio del trabajador.

- También Hernández (2010), dice que los estudios correlacionales tienen como propósito: “Conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.
- Para Hernández (2010), los estudios descriptivos: “Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

### **3.5. Diseño de Investigación**

La presente tesis de investigación con un diseño correlacional, este diseño elegido nos permite observar y analizar la dinámica natural de las variables en un tiempo determinado. No se le considera descriptiva, debido a que no se manipuló ni se sometió a prueba las dos variables de estudio, sin embargo, se estableció la correlación de ambas variables, siendo estas el desempeño laboral y la calidad del servicio.

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **3.6.1 Métodos**

En la recolección de datos se utilizó fuentes primarias, siendo estas la aplicación de cuestionarios a los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco y a sus respectivos clientes.

El enfoque de investigación es cuantitativo, pues se recolecto y analizo los datos, para luego responder a las preguntas planteadas al inicio de la tesis de investigación, también se examinó las hipótesis formuladas anticipadamente, teniendo presente que los datos estadísticos serán procesados con exactitud, aplicando el programa Excel, obteniendo resultados y esquemas de la situación actual de la empresa eléctrica.

Asimismo, esta tesis de investigación que se realizó en la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco- 2022, se tomó en cuenta que, bajo éste enfoque, la recolección de datos fue óptima debido a que el enfoque de investigación es cuantitativo.

Como cita el autor Del Canto y Silva (2013). “La investigación cuantitativa utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (2013, p. 28)

El enfoque cuantitativo es secuencial y se somete a pruebas, debido a que cada etapa, está relacionada con la siguiente, no podemos saltarnos cada proceso, teniendo en cuenta el orden establecido, además de establecer problema de investigación se establecen hipótesis y variables. De ello se obtiene un resultado que va definiéndose y delimitándose una vez determinados los objetivos y las preguntas de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones”

### **3.6.2. Técnicas**

En el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta para ambas variables de estudio, pues es de gran utilidad en este tipo de investigación, también se realizó una muestra igual a la población considerado a todos los trabajadores administrativos y técnicos electricistas de la empresa, también se utilizó preguntas estándares con el fin de obtener mediciones cuantitativas de las distintas características objetivas y subjetivas que tiene la población y muestra, asimismo los resultados obtenidos son procesados en el programa Excel.

De acuerdo con Hernández (2010) la encuesta es: “El procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento”, por ese motivo se escogió esta técnica, que es preciso para este proyecto de investigación.

Otro autor, Quintana (2009) nos dice: “Consiste en formular una serie de preguntas recogidas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante estadísticas”.

Esta técnica es aconsejable, porque al ser escrito y anónimo, los trabajadores administrativos y técnicos electricistas se sentirán más cómodos en responder las preguntas de la encuesta tipo cuestionario, además de tener como ventaja de aplicar a varios trabajadores y técnicos electricistas al mismo tiempo, eso permitió que los datos obtenidos sean más confiables.

### 3.6.3. Instrumentos

El instrumento escogido es el cuestionario, tomando en consideración las variables 1 (desempeño laboral) y la variable 2 (calidad del servicio), a su vez se consideró sus dimensiones e indicadores, aplicando a los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco y a sus respectivos clientes.

#### 3.6.3.1. Ficha de Variable 1:

Nombre del Instrumento	: Desempeño Laboral
Autor	: Vidal Gonzalez Rubina
Año	: 2023
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Objetivo	: Identificar el desempeño laboral del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.
Población	: Personal administrativo y técnico
Cantidad de ítems	: 6
Aplicación	: Directa
Tiempo	: 5 minutos

#### 3.6.3.2. Ficha de Variable 2

Nombre del Instrumento	: Calidad del Servicio
Autor	: Vidal Gonzalez Rubina
Año	: 2023
Tipo de instrumento	: Cuestionario.
Objetivo	: Identificar la calidad del servicio de los

trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.

Población	: Clientes de la ciudad de Huánuco
Cantidad de ítems	: 4
Aplicación	: Directa
Tiempo	: 5 minutos

### 3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

#### 3.7.1. Validación

Los instrumentos son validados por 3 juicios de los expertos en investigación, para ello se convocó o se solicitó el aporte de 2 doctores y 1 magister, acreditados en el conocimiento de las variables de investigación, teniendo en consideración que los resultados son medidos a través del Alpha de Cronbach, en el análisis de cada una de las variables se utilizó sólo el programa Excel, también se verificó que los instrumentos sean contruidos de acuerdo a propósito de estudio, desglosando en dimensiones, indicadores e ítems, así como el establecimiento de su sistema de medición en base al objetivo de investigación, logrando medir lo que realmente nos interesa para la tesis.

**Tabla N° 04**

#### **Validez de contenido del instrumento desempeño laboral**

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Aurelio Simón Rosas	Aplicable
Dr. Jorge Luis Jesús Aquino	Aplicable
Mg. Alan Manuel Rubín Robles	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

**Tabla N° 05****Validez de contenido del instrumento calidad del servicio**

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Aurelio Simón Rosas	Aplicable
Dr. Jorge Luis Jesús Aquino	Aplicable
Mg. Alan Manuel Rubín Robles	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento.

**3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos**

Para la confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral, se aplicó el instrumento a 30 trabajadores entre administrativos y técnicos electricistas. La confiabilidad de estos instrumentos se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

**Tabla N° 06****Confiabilidad cuestionario de desempeño laboral**

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Desempeño laboral	0.97	6

Fuente: trabajo de campo

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80 lo que nos indica que el grado de confiabilidad del instrumento es excelente.

**Tabla N° 07****Confiabilidad cuestionario calidad del servicio**

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad del servicio	0.82	4

Fuente: trabajo de campo

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80 lo que nos indica que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.



### **3.8. Procedimiento**

El procedimiento que se utilizó para este trabajo de investigación es la recolección de información a través de los instrumentos propuestos, siendo estos la técnica de la encuesta tipo cuestionario, que luego fueron tabulados aplicando los datos estadísticos ya obtenidos, también se utilizó la estadística descriptiva para poder generar tablas de frecuencias y porcentajes, debido a que contamos con las variables cuantitativas, con la ayuda del programa Excel.

### **3.9. Tabulación y análisis de datos**

Después de haber aplicado la encuesta y teniendo los datos correspondientes, se desarrolló el trabajo estadístico, el cual consiste en presentarlos de manera clara y concisa, siendo visualmente entendible, de manera que o mediante la tabulación de variables, se consiga la tabulación que implica la presentación de datos estadísticos en forma de tablas y gráficos, esto nos permitió examinar si las variables están asociadas y además si el método de análisis es correlacional.

### **3.10. Consideraciones éticas**

Esta investigación se consideró la privacidad y respeto al encuestado, cabe señalar que se encuestará a trabajadores de una empresa privada y a sus clientes, por lo tanto, se debe evitar todo lo posible daños físicos y mentales.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1. Presentación y análisis de los resultados.

En las tablas y figuras que se presentarán a continuación es el contraste de los resultados obtenidos del recojo de información de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco y a sus clientes de la ciudad de Huánuco.

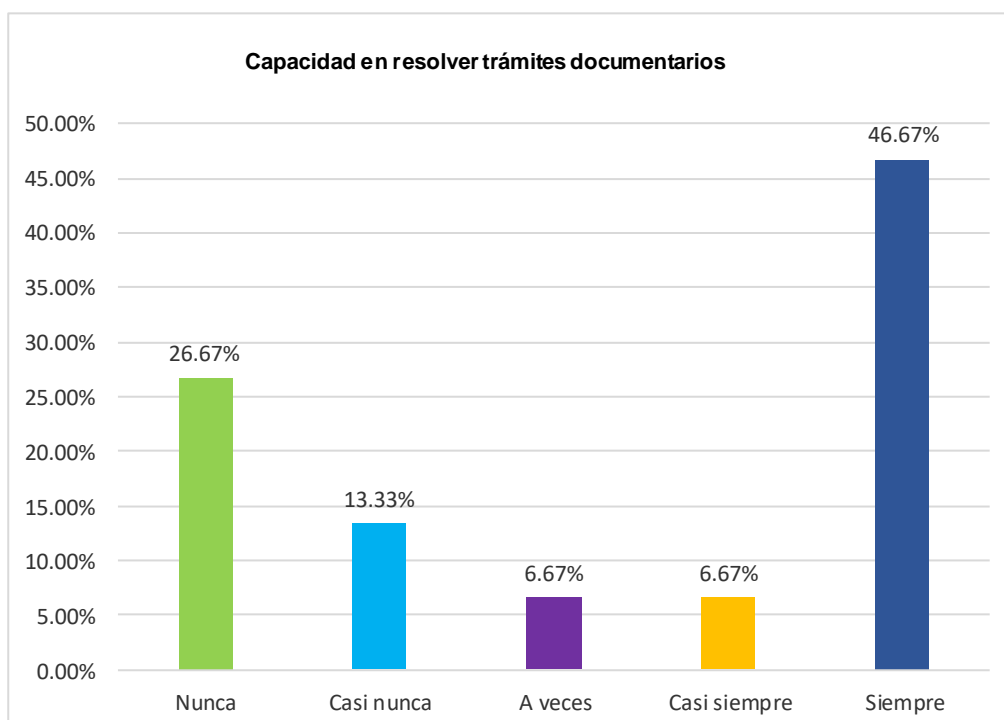
**TABLA N° 08**

#### Capacidad en resolver trámites documentarios

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	8	26.67%
Casi nunca	4	13.33%
A veces	2	6.67%
Casi siempre	2	6.67%
Siempre	14	46.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 01**



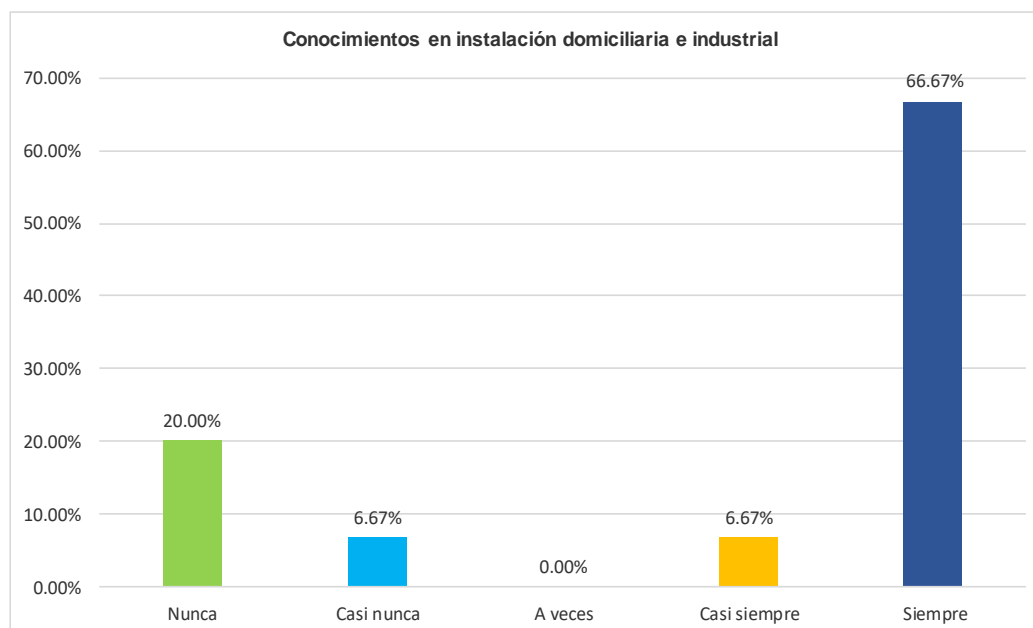
**Análisis:**

En la tabla N° 08 y figura N° 01 se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 6.67% de los trabajadores, expresaron que a veces y casi siempre los administrativos presentan capacidades en la solución de los trámites documentarios, por otro lado, el 46.67% expresaron que siempre existe dichas capacidades, sin embargo, el 26.67% dijeron que nunca esas capacidades administrativas, se muestran en la solución de los tramites documentarios.

**TABLA N° 09****Conocimientos en instalación domiciliaria e industrial**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	2	6.67%
Siempre	20	66.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 02**

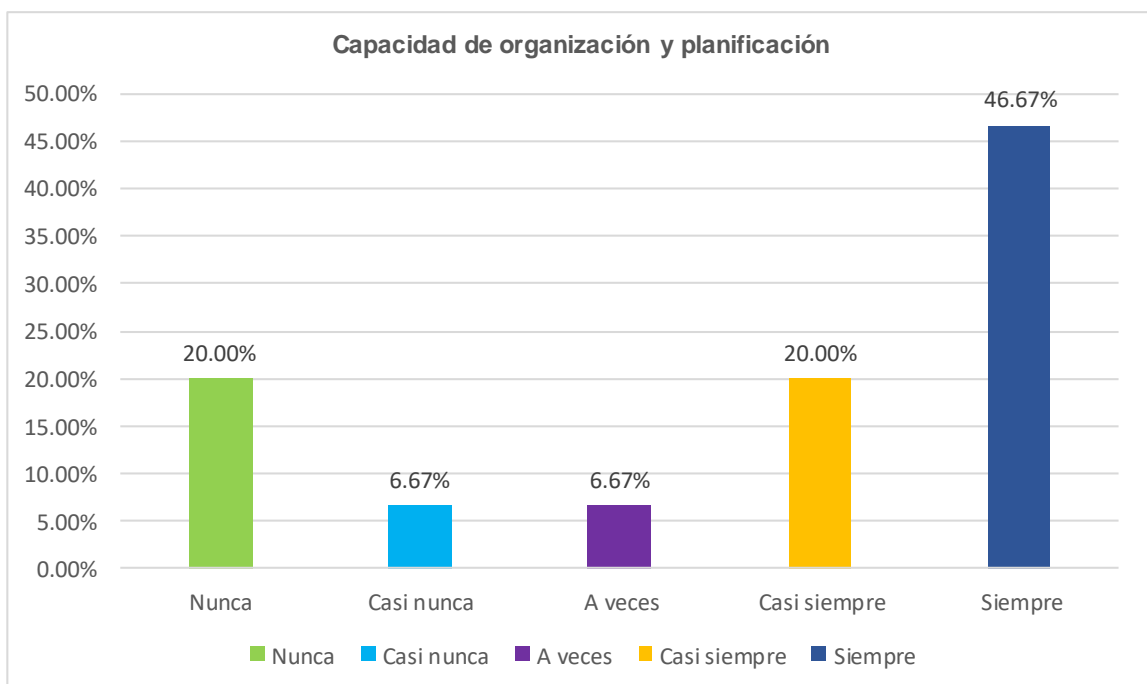
**Análisis:**

En la tabla N° 09 y figura N° 02 se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 66.67% expresaron que siempre los técnicos electricistas especialistas en acometidas poseen conocimientos de instalaciones domiciliarias e industriales, sin embargo, el 20% dijeron que nunca, además el 6.67% manifestaron que casi siempre los técnicos electricistas especialistas en acometidas, están preparados para el trabajo de campo.

**TABLA N° 10****Capacidad de organización y planificación**

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	2	6.67%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	14	46.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 03**

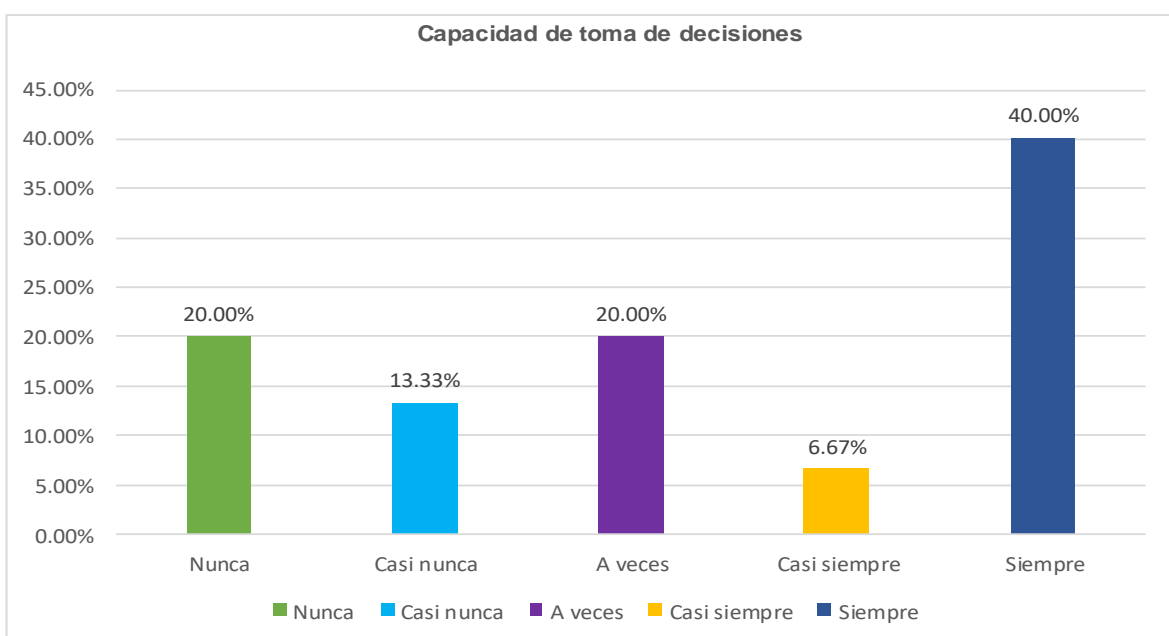
**Análisis:**

En la tabla N° 10 y figura N° 03 se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 46.67% expresaron que siempre los trabajadores administrativos y técnicos electricistas poseen capacidad de organización y planificación, por otro lado, el 20% dijeron que nunca notaron incapacidad en dichas áreas, además que el 6.67% manifestaron que casi nunca, los trabajadores mostraron deficiencias en lo referente a la planificación y organización.

**TABLA N° 11****Capacidad de toma de decisiones**

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	4	13.33%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	2	6.67%
Siempre	12	40.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 04**

**Análisis:**

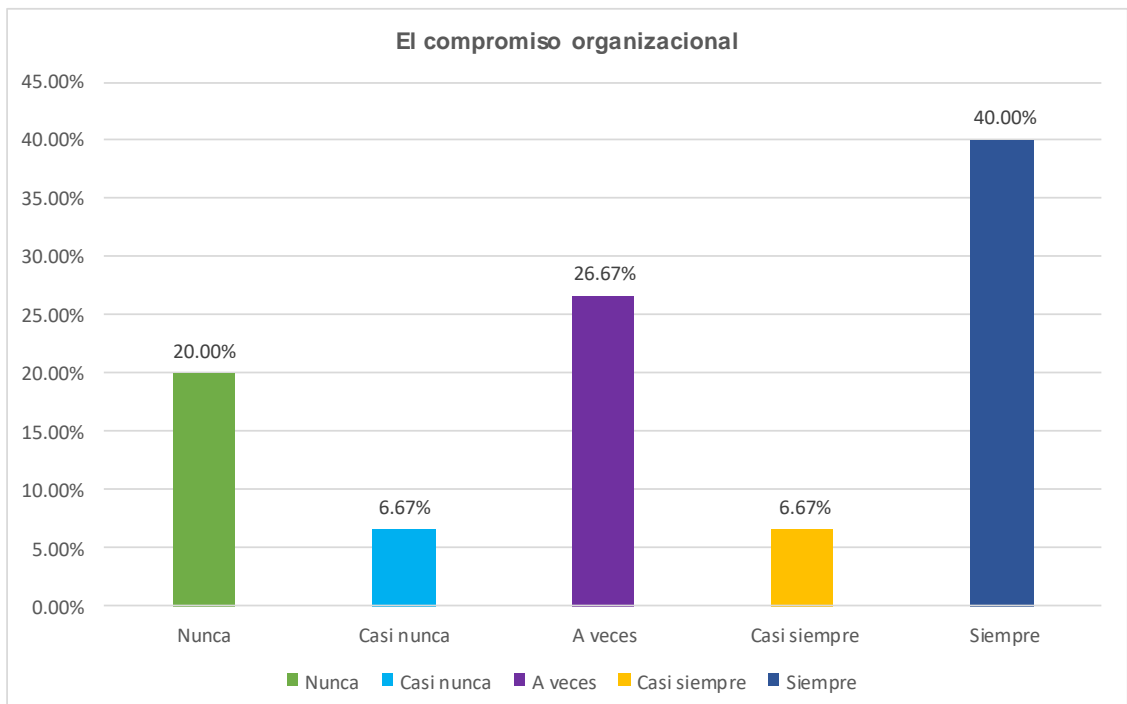
En la tabla N° 11 y figura N° 04 se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 40% expresaron que siempre, los trabajadores administrativos y técnicos electricistas poseen toma de decisiones, mientras tanto que un 20% dijeron que nunca manifestaron indecisión en el ámbito laboral, por otro lado, que el 6.67% manifestaron que casi siempre, toman decisiones acertadas y prudentes.

**TABLA N° 12**  
**El compromiso organizacional**

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	8	26.67%
Casi siempre	2	6.67%
Siempre	12	40.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 05**



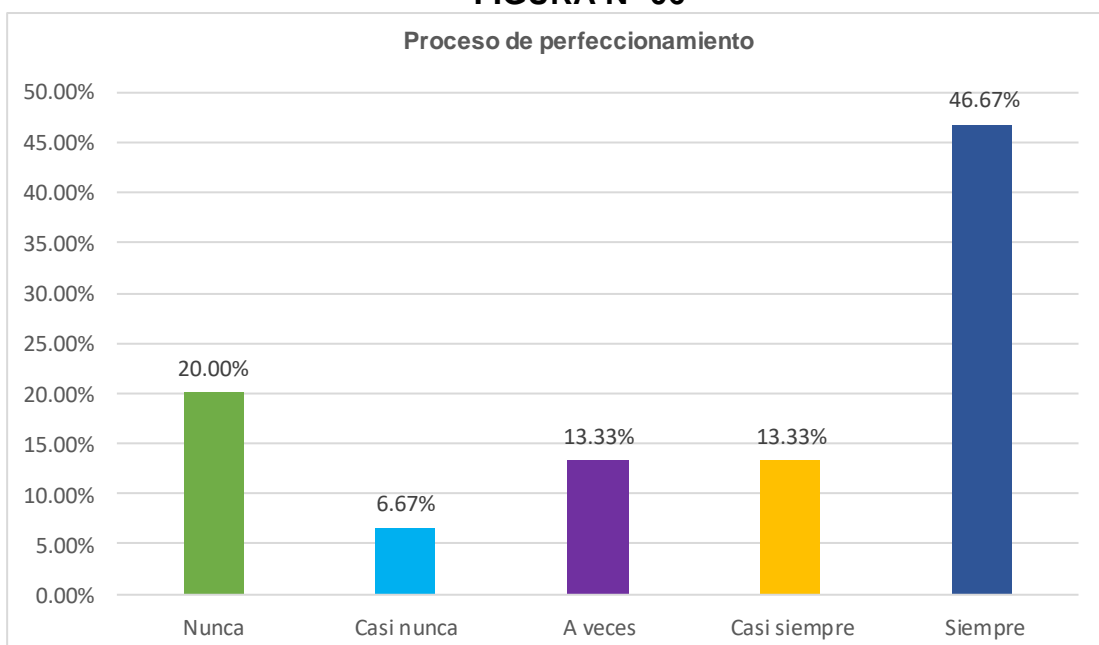
**Análisis:**

En la tabla N° 12 y figura N°05 se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 40% expresaron que siempre, los trabajadores administrativos y técnicos electricistas poseen un compromiso organizacional, por otro lado, que un 26.67%, dijeron que a veces manifestaron ciertas indiferencias con respecto a la empresa, por otra parte, un 6.67%, manifestaron que casi nunca, dejaron de estar comprometidos fielmente con la empresa eléctrica.

**TABLA N° 13****Proceso de perfeccionamiento**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	4	13.33%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	14	46.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 06**

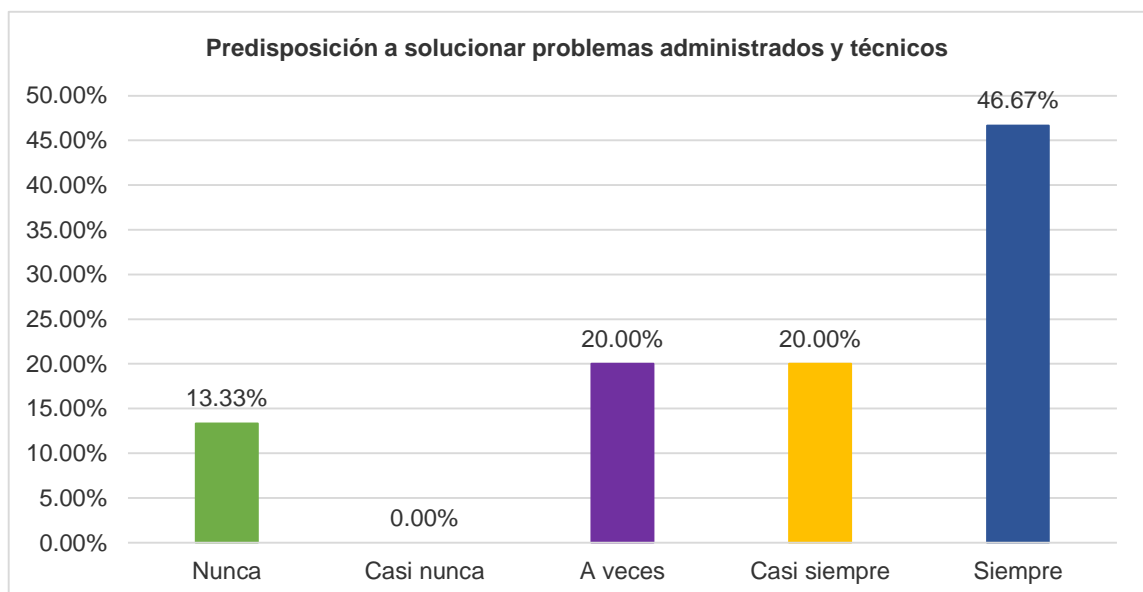
**Análisis:**

En la tabla N° 13 y figura N° 06 se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 46.67% expresaron que siempre, los trabajadores administrativos y técnicos electricista poseen iniciativa para la mejora continua de la empresa eléctrica, por otra parte un 20%, manifestaron que nunca dejaron de tener la voluntad para mejorar en beneficio de la organización, sin embargo un 13.33% dijeron que a veces, existe cierta carencia de iniciativa, con respecto al avance de la organización.

**TABLA N° 14****Predisposición a solucionar problemas administrados y técnicos**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	4	13.33%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	14	46.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 07**



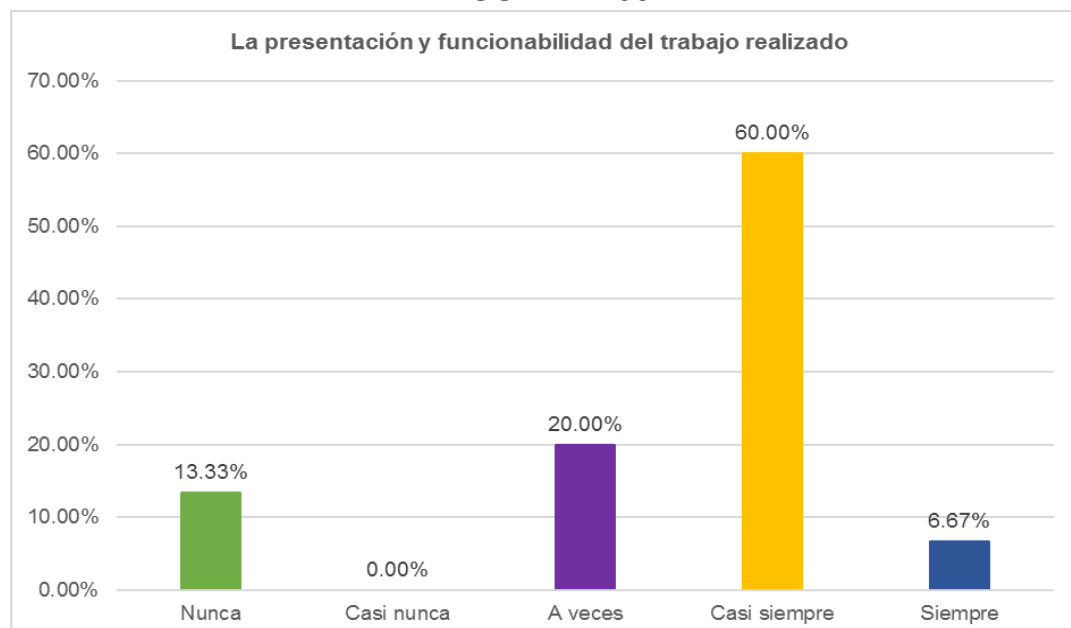
**Análisis:**

En la tabla N° 14 y figura N° 07 se puede apreciar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 46.67% expresaron que siempre, los técnicos electricistas muestran interés en ayudar a los clientes menores (usuarios comunes) y clientes mayores (empresas e instituciones), en los desperfectos o fallas eléctricas, por otro lado un 20%, dijeron que a veces muestran cierta desatención, debido a que tienen mucha carga laboral en la producción y en cumplir la meta diaria, sin embargo solamente un 13.33%, manifestaron que nunca, mostraron un correcto interés en solucionar su problemas eléctricos.

**TABLA N° 15****La presentación y funcionabilidad del trabajo realizado**

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	4	13.33%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	6	20.00%
Casi siempre	18	60.00%
Siempre	2	6.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 08**

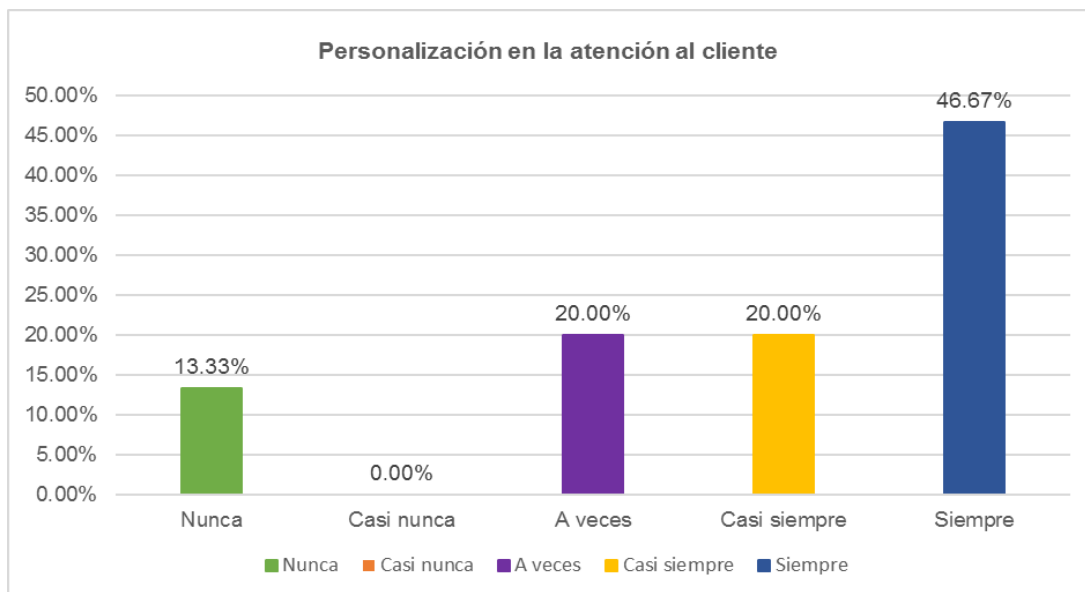
**Análisis:**

En la tabla N° 15 y figura N° 08 se puede apreciar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 60% manifestaron que casi siempre, las instalaciones eléctricas de acometidas y medidores monofásicos - trifásicos, son visualmente atractivas y funcionales, sin embargo el 20% dijeron existen ciertos inconvenientes a la hora de tener un buen acabado y funcionalidad, debido a que hay clientes menores (usuarios comunes) que no tienen todavía preparado el área para la instalación, por otra parte sólo el 13.33%, expresaron que nunca, las instalaciones eléctricas, son visualmente atractivas y funcionales.

**TABLA N° 16****Personalización en la atención al cliente**

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	2	6.67%
Casi siempre	10	33.33%
Siempre	14	46.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**Figura N° 09**

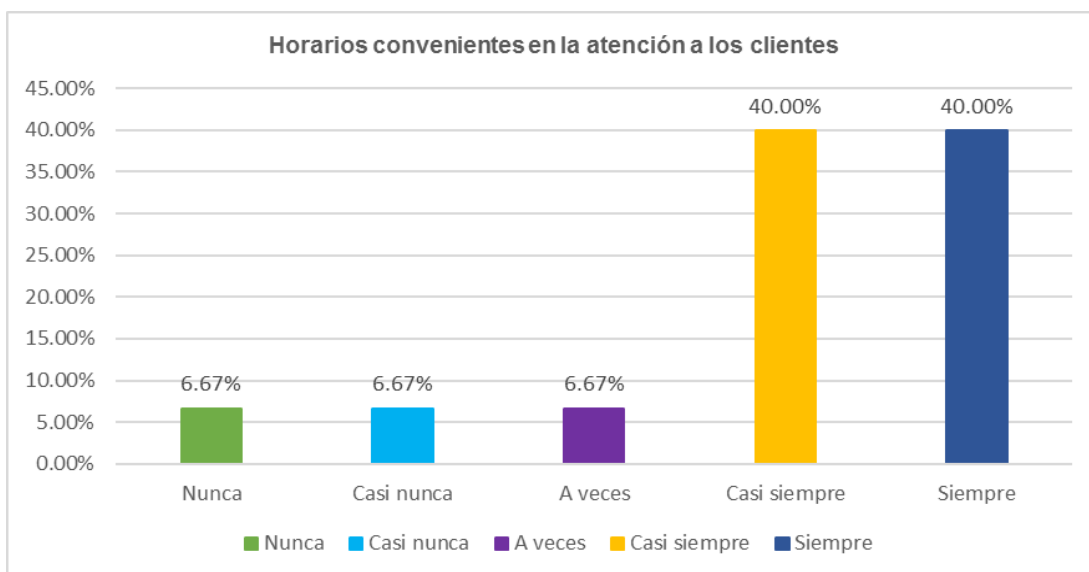
**Análisis:**

En la tabla N° 16 y figura N° 09 se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 46.67% manifestaron que siempre, los trabajadores administrativos y técnicos electricistas, están atentos a resolver las dudas e inquietudes de sus clientes menores (usuarios comunes) y clientes mayores (empresas e instituciones), por otra parte el 33.33%, dijeron que casi siempre, los trabajadores están dispuestos a solucionar sus problemas eléctricos, sin embargo solamente un 6.67% expresaron que nunca, los trabajadores están atentos a resolver sus problemas eléctricos, debido a que están con mucha carga laboral.

**TABLA N° 17****Horarios convenientes en la atención a los clientes**

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	2	6.67%
A veces	2	6.67%
Casi siempre	12	40.00%
Siempre	12	40.00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: trabajo de campo

**FIGURA N° 10**

**Análisis:**

En la tabla N° 17 y figura N° 10, se puede observar que de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco, el 40% manifestaron que siempre, los trabajadores administrativos y técnicos electricistas, tienen un horario adecuado para atender a sus clientes menores (usuarios comunes) y clientes mayores (empresas e instituciones), por otra parte, sólo el 6.67%, dijeron que a veces, el horario es accesible para ellos, mientras que también un 6.67 %, expresaron que nunca, el horario es pertinente para una atención y excelente calidad de servicio de calidad.

## CAPITULO V

### DISCUSION

#### 5.1. Contrastación de hipótesis

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se procede a realizar la contrastación de hipótesis de la significancia estadística del grado de correlación. Para ello se utilizó la prueba estadística de Correlación de Pearson.

##### 5.1.1. Contrastación de hipótesis general

Para comprobar las hipótesis, planteamos lo siguiente:

**H<sub>g</sub>:** El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.

**H<sub>0</sub>:** El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.

Calculando el coeficiente  $r_{xy}$  de correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

x= Desempeño Laboral

y = Calidad del servicio

$r_{xy}$ = Relación de variables

N= Tamaño de la muestra

TABLA N° 15

		Desempeño Laboral	Calidad del Servicio
<b>Desempeño Laboral</b>	Correlación de Pearson	1	0.061
	Sig. (bilateral)		0.750
	N	30	30
<b>Calidad del Servicio</b>	Correlación de Pearson	0.061	1
	Sig. (bilateral)	0.750	
	N	30	30

Fuente: Encuesta 2023

**Análisis:**

Se obtuvo un valor estadístico relacionado de r de Pearson de 0.061, equivalente a un 6.1 %, en la cual manifiesta que hay una relación moderada entre variables de estudio, siendo estas: El desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, de esta manera se confirma la hipótesis alterna general y se descarta la hipótesis nula.

**5.1.2 Contrastación de las hipótesis específicas**

Para comprobar las hipótesis, planteamos las hipótesis específicas en la estadística siguiente:

**5.1.2.1 Hipótesis específica 1**

**H<sub>e1</sub>** : La autoevaluación se relaciona significativamente con la calidad de la excelencia de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco -2022.

**H<sub>o1</sub>** : La autoevaluación no se relaciona significativamente con la calidad de la excelencia de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco -2022.

Calculando el coeficiente  $r_{xy}$  de correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

x= Desempeño contextual

y = Elementos tangibles

$r_{xy}$ = Relación de variables

N= Tamaño de la muestra

**TABLA N° 16**

		<b>Desempeño contextual</b>	<b>Elementos tangibles</b>
<b>Desempeño contextual</b>	Correlación de Pearson	1	0.052
	Sig. (bilateral)		0.785
	N	30	30
<b>Elementos tangibles</b>	Correlación de Pearson	0.052	1
	Sig. (bilateral)	0.785	
	N	30	30

Fuente: Encuesta 2023

**Análisis:**

Se obtuvo un valor estadístico de r de Pearson de 0.052, equivalente a un 5.2 %, en la cual manifiesta que hay una relación moderada entre las variables de estudio, siendo estas: El desempeño contextual y los elementos tangibles de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, de esta manera se confirma la hipótesis específica alterna 1 y se descarta la hipótesis específica nula 1.

### 5.1.2.2 Hipótesis específica 2

**H<sub>e2</sub>** : La evaluación 180° se relación positivamente con la calidad según las especificaciones de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.

**H<sub>02</sub>** : La evaluación 180° no se relación positivamente con la calidad según las especificaciones de los trabajadores de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.

Calculando el coeficiente  $r_{xy}$  de correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

x= Desempeño de tarea

y = Capacidad de respuesta

$r_{xy}$ = Relación de variables

N= Tamaño de la muestra

**TABLA N° 17**

		<b>Desempeño de tarea</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>
<b>Desempeño de tarea</b>	Correlación de Pearson	1	0.277
	Sig. (bilateral)		0.138
	N	30	30
<b>Capacidad de respuesta</b>	Correlación de Pearson	0.277	1
	Sig. (bilateral)	0.138	
	N	30	30

Fuente: Encuesta 2023



**Análisis:**

Se obtuvo un valor estadístico de r de Pearson de 0.277, equivalente a un 27.7 %, en la cual manifiesta que hay una relación moderada entre ambas las variables de estudio, siendo estas: El desempeño de tarea y la capacidad de respuesta de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, de esta manera se confirma la hipótesis específica alterna 2 y se descarta la hipótesis específica nula 2.

**5.1.2.3. Hipótesis específica 3**

**H<sub>e3</sub>:** La evaluación de desempeño por competencias se relaciona significativamente con la satisfacción de las expectativas del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco- 2022.

**H<sub>03</sub>:** La evaluación de desempeño por competencias no se relaciona significativamente con la satisfacción de las expectativas del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco- 2022.

Calculando el coeficiente  $r_{xy}$  de correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

x= Desempeño Organizacional

y = Empatía

$r_{xy}$ = Relación de variables

N= Tamaño de la muestra

TABLA N° 18

		Desempeño Organizacional	Empatía
<b>Desempeño Organizacional</b>	Correlación de Pearson	1	0.132
	Sig. (bilateral)		0.486
	N	30	30
<b>Empatía</b>	Correlación de Pearson	0.132	1
	Sig. (bilateral)	0.486	
	N	30	30

Fuente: Encuesta 2023

**Análisis:**

Se obtuvo un valor estadístico de r de Pearson de 0.132, equivalente a un 13.2 %, en la cual manifiesta que hay una relación moderada entre las variables de estudio, siendo estas: El desempeño organizacional y la empatía de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, de esta manera se confirma la hipótesis específica alterna 3 y se descarta la hipótesis específica nula 3.

**5.2. Discusión de resultados**

De los resultados obtenidos se pudo observar que en la correlación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la empresa Global Energy de Huánuco -2022, se obtiene que las variables no difieren una de la otra, por lo tanto, existe una correlación entre variables de estudio.

Asimismo, Yilda (2013). En su tesis: "Propuesta de una Guía De Evaluación de Desempeño Laboral para el personal de la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL E. P. Unidad De Negocios Santa Elena, provincia de Santa Elena", realizada en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa

Elena, llevo a las siguientes conclusiones: La evaluación del desempeño, se presenta en la organización como un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el servicio y el desarrollo organizacional. El modelo de evaluación de desempeño utilizado tiene como objetivo principal permitir a los evaluados en la organización poder interpretar y plasmar los nuevos desafíos que deben asumir para que significativamente se incremente su desempeño laboral.

## CONCLUSIONES

1. Se indago que el desempeño laboral se relaciona con la calidad del servicio de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, la hipótesis es confirmada a través de los resultados obtenidos en la tabla N° 15. La mayoría de los encuestados mencionan que la calidad del servicio tiene una influencia en la calidad del servicio, puesto que aplicando la correlación  $r$  de Pearson en el Excel nos arroja su correlación de 0.061, la cual manifiesta que hay una relación moderada entre ambas variables de estudio.
2. Se conoció que el desempeño contextual se relaciona con los elementos tangibles de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, la hipótesis específica 1, es confirmada a través de los resultados obtenidos en la tabla N° 16. La mayoría de los encuestados mencionan que el desempeño contextual tiene una influencia con los elementos tangibles, puesto que, aplicando la correlación estadística  $r$  de Pearson en el Excel, nos arroja que su correlación es de 0.43, la cual manifiesta que hay una relación moderada entre ambas sub variables de estudio.
3. Se examinó que el desempeño de tarea se relaciona con la capacidad de respuesta de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, la hipótesis específica 2 es confirmada a través de los resultados obtenidos en la tabla N° 17. La mayoría de los encuestados mencionan que el desempeño de tarea tiene una influencia en la capacidad de respuesta, puesto que aplicando la correlación estadística  $r$  de Pearson en el Excel, nos arroja que su correlación es de 0.277, lo cual manifiesta que hay una relación moderada entre ambas sub variables de estudio.

4. Se observó que el desempeño organizacional se relaciona con la empatía de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022, la hipótesis específica 3 es confirmada a través de los resultados obtenidos en la tabla N° 18. La mayoría de los encuestados mencionan que el desempeño contextual tiene una influencia en la empatía, puesto que aplicando la correlación estadística  $r$  de Pearson en el Excel, nos arroja que su correlación es de 0.132, lo cual manifiesta que hay una relación moderada entre ambas sub variables de estudio.

## SUGERENCIAS

1. El desempeño laboral se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco, por ende, se sugiere al Jefe del Área de Comercial de la empresa Global Energy de Huanuco, mantener esa línea de trabajo, a través de reforzamientos y capacitaciones constantes, beneficiando así a sus clientes.
2. El desempeño contextual se relaciona con los elementos tangibles de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco, por lo cual, se sugiere a los técnicos electricistas tomar fotografías antes y después de la instalación eléctrica, para su posterior almacenamiento virtual.
3. El desempeño de tarea se relaciona con la capacidad de respuesta de la empresa Global Energy de Huánuco, por lo tanto, se sugiere a los técnicos electricistas, que antes de realizar una maniobra, mantener constante la concentración, además de utilizar siempre el equipo de protección personal.
4. El desempeño organizacional se relaciona con la empatía de la empresa Global Energy de Huánuco, en consecuencia, se sugiere al trabajador administrativo y técnico, llamar con anticipación a sus clientes, evitando así inconvenientes al momento de realizar la instalación eléctrica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones.
- Davis, K. y Newtrons, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo.
- Dessler, G. y Varela, R. (2010). Administración de recursos humanos – enfoque latinoamericano.
- Domínguez, H. (2006). El servicio invisible: fundamentos de un buen servicio al cliente.
- Evans, R. J. y Lindsay, M. W. (2008). Administración y control de la calidad.
- Araujo, M. C. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6ª ed.).
- Benavides, O. (2002). Competencias y competitividad. diseño para organizaciones latinoamericanas.
- Bittel, L. (2000). Administración de personal.
- Chávez, R. (2014). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación.
- Mondy, W. y Noe, R. (1997). Administración de recursos humanos.
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo.

# AXESOS





**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**



**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada “**DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA GLOBAL ENERGY- HUANUCO – 2022**”.

Se solicita marcar con una **X** la respuesta que considere de acuerdo con su criterio, se pide total veracidad, su apoyo es muy importante para la investigación.

Escala valorativa:

**1.** Nunca **2.** Casi nunca **3.** A veces **4.** Casi siempre **5.** Siempre

VARIBALE	DIMENSION	ITEM	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Desempeño Contextual</b>	¿Los trabajadores administrativos presentan capacidades en la solución de los trámites documentarios?					
		¿Los técnicos electricistas especialistas en acometidas poseen conocimientos de instalaciones domiciliarias e industriales?					
	<b>Desempeño de Tarea</b>	¿Los trabajadores administrativos y técnicos electricistas poseen capacidad de organización y planificación?					
		¿Los trabajadores administrativos y técnicos electricistas poseen toma de decisiones?					
	<b>Desempeño Organizacional</b>	¿Los trabajadores administrativos y técnicos electricistas poseen un compromiso organizacional?					
		¿Los trabajadores administrativos y técnicos electricista poseen iniciativa para la mejora continua de la empresa?					



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**



**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada “**DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA GLOBAL ENERGY- HUANUCO – 2022**”.

Se solicita marcar con una **X** la respuesta que considere de acuerdo con su criterio, se pide total veracidad, su apoyo es muy importante para la investigación.

Escala valorativa:

**1.** Nunca **2.** Casi nunca **3.** A veces **4.** Casi siempre **5.** Siempre

VARIBALE	DIMENSION	ITEM	ESCALA VALORATIVA				
			1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>Fiabilidad</b>	¿Cuando un cliente tiene una falla eléctrica en su vivienda o empresa, los técnicos electricistas muestran interés en ayudarlo?					
	<b>Elementos tangibles</b>	¿Las instalaciones eléctricas de acometidas y medidores monofásicos - trifásicos, son visualmente atractivas y funcionales?					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	¿Los trabajadores administrativos y técnicos electricistas, siempre están atentos a resolver las dudas e inquietudes del cliente?					
	<b>Empatía</b>	¿Los trabajadores administrativos y técnicos electricistas, tienen un horario adecuado para atender a los clientes?					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA GLOBAL ENERGY- HUANUCO - 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b></p> <p>a) ¿Cómo establecer la relación que existe entre la autoevaluación y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco -2022?</p> <p>b) ¿Cómo comparar la relación que existe entre la evaluación 180° y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco – 2022?</p> <p>c) ¿Cómo diferenciar la relación que existe entre la evaluación de desempeño por competencias y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco- 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Conocer de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Conocer en qué medida la autoevaluación se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco -2022.</p> <p>b) Examinar de qué manera la evaluación 180° se relaciona con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco – 2022.</p> <p>c) Conocer si la evaluación de desempeño por competencias se relaciona con calidad del servicio de las expectativas del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco- 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General.</b></p> <p>El desempeño laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy de Huánuco – 2022</p> <p><b>Hipótesis Específicas.</b></p> <p>H<sub>1</sub>: La autoevaluación se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco -2022.</p> <p>H<sub>2</sub>: La evaluación 180° se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy – Huánuco – 2022.</p> <p>H<sub>3</sub>: La evaluación del desempeño por competencias se relaciona significativamente con la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy-Huánuco- 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Desempeño Laboral</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad del Servicio</p>	<p><b>TIPO:</b> Investigación aplicada</p> <p><b>DISEÑO:</b> Correlacional</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Trabajadores administrativos, técnicos electricistas y clientes de la ciudad de Huánuco.</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 30 trabajadores y 30 clientes de la elegidos aleatoriamente.</p>



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Aurelio Simón Rosas	Docente de la FCAT	<b>CUESTIONARIO</b>	Vidal Gonzalez Rubina
Título: Desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy- Huánuco - 2022			

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente e 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelent e 81- 100% 20 puntos
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos					X
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X

**III. OPINION DE APLICACIÓN**

---



---



---



---

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

HUÁNUCO, 04 de febrero del 2023	22404209	 <i>Dr. Aurelio Simón Rosas</i>	951516988
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Sello y Firma del Experto</b>	<b>Teléfono Fijo/Celular/</b>



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Jorge Luis Jesús Aquino	Docente de la FCAT	<b>CUESTIONARIO</b>	Vidal Gonzalez Rubina
Título: Desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy- Huánuco - 2022			

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente e 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelent e 81- 100% 20 puntos
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos					X
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X

**III. OPINION DE APLICACIÓN**

---



---

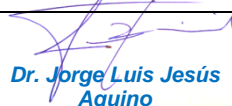


---



---

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

HUÁNUCO, 04 de febrero del 2023	43333660	 <b>Dr. Jorge Luis Jesús Aquino</b>	912841338
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Sello y Firma del Experto</b>	<b>Teléfono Fijo/Celular/</b>



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO  
VALDIZAN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN**



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombre del Experto	Cargo o Institución donde Labora el Experto	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Mg. Alan Manuel Rubín Robles	Docente de la FCAT	<b>CUESTIONARIO</b>	Vidal Gonzalez Rubina
Título: Desempeño laboral y la calidad del servicio del trabajador de la empresa eléctrica Global Energy- Huánuco - 2022			

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Marque con una X)**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente e 0- 20% 4 puntos	Regular 21- 40% 8 puntos	Buena 41- 60 % 12 puntos	Muy buena 61-80% 16 puntos	Excelente e 81- 100% 20 puntos
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos					X
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

**III. OPINION DE APLICACIÓN**

---




---



---



---

HUÁNUCO, 04 de febrero del 2023	43475619	 <b>Mg. Alan Manuel Rubín Robles</b>	942917817
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Sello y Firma del Experto</b>	<b>Teléfono Fijo/Celular/</b>



## EMPRESA GLOBAL ENERGY HUÁNUCO



### Unidades de transporte









## NOTA BIOGRÁFICA



Bachiller Vidal Gonzalez Rubina, nació en el Distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco del Departamento de Huánuco en el año 1988, en un hogar conformado por sus padres y 3 hermanos.

Desde niño era muy aficionado a la computación y también a la electricidad industrial, debido a ello decidió estudiarlo profesionalmente, inicio sus estudios de nivel básico regular en la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado de Huánuco, para luego continuar sus estudios técnicos en el Instituto Superior Tecnológico Aparicio Pomares de Huánuco, motivado por el crecimiento de las empresas en el sector eléctrico, decidió estudiar administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, actualmente presta servicios eléctricos y electrónicos en el departamento de Huánuco , desarrollando estrategias de servicio al cliente en las administración pública y privada.

Curioso por las empresas de tercerización decidió investigar el nivel del desempeño laboral y la calidad del servicio de las empresas eléctricas en la ciudad de Huánuco.



I B 9FG858B57€B5@<9FA@€J5@B#B  
@MvWUXVzFYgcVYXY7cbgYc8jFWj cBš\$-!&\$%!GI B98I #78  
: 57I @+58'89'7-9B7-5G'58A-B-GH 5HJ 5G'MH F-GAC`  
9G7I 9@5'DFC: 9G-€B5@89'7-9B7-5G'58A-B-GH 5HJ 5G  
75FF 9F 5'DFC: 9G-€B5@89'7-9B7-5G'58A-B-GH 5HJ 5G

## CONSTANCIA DE APTO DE SIMILITUD N°016-2023-FCAT-UNHEVAL-DUI

De acuerdo con el Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 03412-2022 UNHEVAL de fecha 01 de octubre de 2022 y en atención a la 4ta. Disposición Complementaria, donde estipula que los trabajos de investigación y tesis de pregrado deberán de tener una similitud máxima del 35%.

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo - UNHEVAL, **hace CONSTAR** que después de aplicado el Software Turnitin, se evidencia una similitud del **28%** encontrándose bajo los parámetros reglamentarios, en consecuencia se considera **APTO**, adjuntando el reporte de similitud.

### DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA GLOBAL ENERGY- HUANUCO - 2022

**Tesista**

Vidal González Rubina

**Asesor**

Mg. Luis Alberto Bambaren Mata

Se expide la presente constancia para fines pertinentes.

Huánuco, 28 de marzo de 2023.

Dr. Reiter Lozano Dávila  
Director de la Unidad de Investigación de la  
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo –  
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD D  
EL SERVICIO DEL TRABAJADOR DE LA E  
MPRESA ELÉCTRICA GLOBAL ENERGY-  
HUANUCO - 2022**

AUTOR

**VIDAL GONZALEZ RUBINA**

RECuento DE PALABRAS

**21160 Words**

RECuento DE CARACTERES

**118636 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**104 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**17.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 28, 2023 7:47 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 28, 2023 7:49 PM GMT-5**

● **28% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 27% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cros:
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Dr. Reiter Lozano Dávila  
Director de la Unidad de Investigación de la  
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo –  
UNHEVAL



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

En la ciudad universitaria de Cayhuayna a los cinco días del mes de agosto del año 2023, siendo las once horas, en cumplimiento del Reglamento General de Grados y Títulos, y a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex: <https://unheval.webex.com/unheval/j.php?MTID=m5e53d809b4bdbd09e13877e7af3b41e0> se reunieron los miembros del jurado, designados según **RESOLUCIÓN DE DECANO N°0336-2023-UNHEVAL/FCAT, de fecha 18.JUL.2023,** para participar en la sustentación de Tesis, Titulada **“DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA GLOBAL ENERGY HUANUCO - 2022 ”** presentado por el bachiller, **VIDAL GONZALEZ RUBINA** del PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO EN INVESTIGACIÓN-PROFI, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Integrado por los siguientes Jurados:

<b>DRA. MÉLIDA SARA RIVERO LAZO</b>	<b>PRESIDENTE</b>
<b>DR. JUAN GARCÍA CÉSPEDES</b>	<b>SECRETARIO</b>
<b>DR. LUIS HENRRY BARRUETA SALAZAR</b>	<b>VOCAL</b>

El aspirante: **VIDAL GONZALEZ RUBINA**, procedió al acto de defensa de su tesis:

- Exposición de la tesis
- Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.


Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de los aspirantes al Título de Abogado, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Presentación personal
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- Dicción y dominio de escenario.

Finalizado el acto de sustentación de Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y resultados siguientes:

TESISTA	1° Miembro	2° Miembro	3° Miembro	PROMEDIO FINAL	PROMEDIO EN LETRAS
<b>VIDAL GONZALEZ RUBINA</b>	16	16	16	16	<i>Dieciseis</i>

Se da por concluido el Acto de Sustentación de Tesis a horas 12:30 en fe de lo cual firmamos.

  
Dra. **Mélida Sara Rivero Lazo**  
**PRESIDENTE**

  
Dr. **Juan García Céspedes**  
**SECRETARIO**

  
Dr. **Luis Henry Barrueta Salazar**  
**VOCAL**

Leyenda:

\*Resultado: Aprobado o Desaprobado

\*Mención según escala de calificación:(19 a 20: Excelente); (17 a 18: Muy Bueno); (14 a 16: Bueno)

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>	X	<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría		Doctorado
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
<b>Escuela Profesional</b>	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
<b>Carrera Profesional</b>	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
<b>Grado que otorga</b>	-----
<b>Título que otorga</b>	LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	-----
<b>Nombre del programa</b>	-----
<b>Título que Otorga</b>	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	-----
<b>Grado que otorga</b>	-----

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	GONZALEZ RUBINA VIDAL						
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b> 996652208
<b>Nro. de Documento:</b>	45031287				<b>Correo Electrónico:</b> vidalgonzalezrubina@gmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>		

<b>Apellidos y Nombres:</b>							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>		

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	BAMBAREN MATA LUIS ALBERTO			<b>ORCID ID:</b> https://orcid.org/ 0000 - 0002-3116-1929	
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte	C.E.	<b>Nro. de documento:</b> 43183838

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	RIVERO LAZO MÉLIDA SARA
<b>Secretario:</b>	GARCÍA CESPEDES JUAN
<b>Vocal:</b>	BARRUETA SALAZAR LUIS HENRY
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	



**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> (Ingrese el título tal y como está registrado en el <b>Acta de Sustentación</b> )
DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRABAJADOR DE LA EMPRESA ELÉCTRICA GLOBAL ENERGY HUANUCO - 2022
<b>b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de:</b> (tal y como está registrado en <b>SUNEDU</b> )
TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación:</b> (Verifique la Información en el <b>Acta de Sustentación</b> )			2023
<b>Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional:</b> (Marque con <b>X</b> según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros (especifique modalidad)
<b>Palabras Clave:</b> (solo se requieren 3 palabras)	TRABAJADOR	EMPRESA	ELÉCTRICA


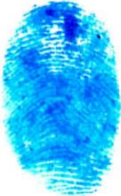
<b>Tipo de Acceso:</b> (Marque con <b>X</b> según corresponda)	Acceso Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Condición Cerrada (*)	<input type="checkbox"/>
	Con Periodo de Embargo (*)	<input type="checkbox"/>	Fecha de Fin de Embargo:	<input type="text"/>

<b>¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora?</b> (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Información de la Agencia Patrocinadora:</b>	<input type="text"/>			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	GONZALEZ RUBINA VIDAL	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	45031287	
Firma:		
<b>Apellidos y Nombres:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>		
Firma:		
<b>Apellidos y Nombres:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>		
Fecha: 06 / 09 / 2023		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.