



**UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIÁTEGUI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS**  
**EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE LA EMPRESA TERMINAL INTERNACIONAL**  
**DEL SUR – TISUR, MATARANI, 2021**

**PRESENTADA POR**

**BACH. RIVERA RIVERA MARCO ANTONIO BLADIMIR**  
**BACH. QUISPE TIQUE DELIA ROSA**

**ASESOR**

**MGR. ROCIO CLARIBEL CORNELIO AIRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO**  
**COMERCIAL**

**MOQUEGUA - PERÚ**

**2021**

## INDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>INDICE DE CONTENIDO .....</b>	<b>V</b>
<b>INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS .....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>XI</b>
<b>CAPITULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2. Definición del problema.....	14
1.2.1. Problema General.....	14
1.2.2. Problemas específicos:.....	14
1.3. Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos específicos:.....	15
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación .....	15
1.5. Variables.....	17
1.6. Hipótesis de la investigación.....	18
1.6.1. Hipótesis general: .....	18
1.6.2. Hipótesis específica: .....	18
<b>CAPITULO II : MARCO TEORICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teóricas .....	21
2.3. Marco conceptual .....	25
<b>CAPITULO III : METODO.....</b>	<b>27</b>
3.1. Tipo de investigación.....	27
3.2. Diseño de investigación.....	27
3.3. Población y muestra.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	29
<b>CAPITULO IV : PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS... 30</b>	
4.1. Presentación de resultados por variable.....	30

4.2. Contrastación de hipótesis .....	41
4.3. Discusión de resultados .....	47
<b>CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>50</b>
5.1. Conclusiones. - .....	50
5.2. Recomendaciones .....	52
BIBLIOGRAFIA.....	54
ANEXO .....	56

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Niveles de la variable Calidad de servicio.....	30
Tabla 2.	Niveles de la dimensión tangible.....	31
Tabla 3.	Niveles de la dimensión confianza. ....	32
Tabla 4.	Niveles de la dimensión satisfacción del cliente. ....	33
Tabla 5.	Niveles de la dimensión respeto. ....	34
Tabla 6.	Niveles de la dimensión empatía. ....	35
Tabla 7.	Niveles de la variable Desempeño laboral.....	36
Tabla 8.	Niveles de las dimensiones acciones. ....	37
Tabla 9.	Niveles de la dimensión comportamiento.....	38
Tabla 10.	Niveles de la dimensión organización.....	39
Tabla 11.	Niveles de la dimensión resultado.....	40
Tabla 12.	Correlación entre las variables de la calidad de servicio y desempeño laboral.....	41
Tabla 13.	Correlación entre las dimensiones tangibles y la variable desempeño laboral. 42	
Tabla 14.	Correlación entre las dimensiones confianza y la variable desempeño laboral.....	43
Tabla 15.	Correlación entre las dimensiones satisfacción laboral y la ..variable desempeño laboral. ....	44
Tabla 16.	Correlación entre la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral.....	45
Tabla 17.	Correlación entre la dimensión empatía y la variable ..... laboral. 46	

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable Calidad de servicio.....	30
Figura 2. Niveles de la dimensión tangible.....	31
Figura 3. Niveles de la dimensión confianza.....	32
Figura 4. Niveles de la dimensión satisfacción del cliente.....	33
Figura 5. Niveles de la dimensión respeto.....	34
Figura 6. Niveles de la dimensión empatía.....	35
Figura 7. Niveles de la variable Desempeño laboral.....	36
Figura 9. Niveles de la dimensión comportamiento.....	38
Figura 10. Niveles de la dimensión organización.....	39
Figura 11. Niveles de la dimensión resultado.....	40

## RESUMEN

Lo que se pretende con esta investigación es la determinación de la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021. Por tal motivo se desarrolló un estudio correlacional y el diseño considerado fue el no experimental.

Se encuentra integrada la muestra por un total de 234 colaboradores. Además, la técnica empleada con el fin de recaudar los datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario acerca de la calidad de servicio el cual se compone de 20 preguntas mientras que el otro cuestionario referido al desempeño laboral está constituido por 16 ítems.

Para finalizar muestran los resultados que de acuerdo con el p-valor “sig (bilateral) =  $0,00 < 0,05$  conlleva a rechazar la  $H_0$ , llegando a concluir que entre las variables CS y DL existe correlación positiva y significativa. Ello está demostrado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,924$  lo cual significa que entre ambas variables se encuentra una correlación positiva alta.

**Palabras claves:** calidad de servicio, desempeño laboral, resultados.

## ABSTRACT

What is intended with this research is the determination of the relationship between the quality of service and the work performance of the workers of the company Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021. For this reason a correlational study was developed and the design considered was the non-experimental one.

The sample is made up of a total of 234 collaborators. In addition, the technique used in order to collect the data was the survey and as an instrument the questionnaire about the quality of service, which is made up of 20 questions, while the other questionnaire referring to job performance is made up of 16 items.

Finally, the results show that according to the p-value “sig (bilateral) = 0.00 <0.05 leads to rejecting the Ho, reaching the conclusion that there is a positive and significant correlation between the variables CS and DL. This is demonstrated with the value of the Spearman correlation coefficient  $r = 0.924$ , which means that there is a high positive correlation between both variables.

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

## INTRODUCCION

Una gestión adecuada del desempeño laboral, favorece tanto a la organización como al colaborador, este acto incide en la consecución de los objetivos propuestos, puesto que el personal se siente motivado y demuestra todas sus capacidades en sus laborales, en consecuencia, se proporciona un buen servicio al usuario lo cual consolida su estabilidad dentro del mercado, en este sentido la empresa Terminal Internacional del Sur – TISUR muestra algunas deficiencias las cuales aún le queda por mejorar.

Dentro de los aspectos de gran importancia que tiene una organización está la calidad del servicio lo cual conlleva a evidenciar las diferencias con los competidores, esta referido a la manera de brindar la atención a los usuarios lo cual va depender si estos se inclinan hacia la competencia o la compañía, este comportamiento en las organizaciones se exigen cada vez más, en relación a ello el personal que labora en TISUR, se esmera en proporcionar una atención adecuada pero aún le falta mejorar en algunos aspectos, en la actualidad esta organización posee una arma principal la cual es mejorar y otorgar un servicio de calidad en el servicio, tiene la capacidad para tomar posición en un nivel mucho más elevado del que esta, si no se logra mantener el objetivo que se tiene como empresa los resultados no se darán y perderán participación en el mercado. Es por ello por lo que se desarrolla este estudio constituido por cinco capítulos que se presentan a continuación:



## **CAPITULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática.**

Las empresas a nivel global exponen sus complicaciones en el asunto de calidad de servicio, debido a que se prioriza la venta de sus productos o servicios y no se toma en cuenta de que el cliente no solo compra cosas, también compra expectativas.

Es importante considerar las necesidades de los clientes, ya que el grado de calidad en el trabajo comenzó a hacer más competitivo considerando en esta la satisfacción del usuario. Produciendo superioridad del potencial en el mercado por medio de valoraciones de la práctica calculando todo relacionado con la calidad y el ejercer de los trabajadores en el puesto de cargo.

Las empresas Peruanas consideran como componente primordial la característica del servicio, de los cuales se observa que los usuarios tienen buenas expectativas sobre el servicio o producto que están consumiendo , este no podría ser el caso de otras empresas , ya que en estas pueden no considerar importante la buena calidad en el servicio que le ofrecen al cliente , esto ocasiona que los usuarios estén disconformes por parte de la empresa , cuando la principal imagen será que los ayudantes proporcionen la calidad en el servicio apropiada.

El aumento de la tensión competitiva, dada mediante las novedades de los procesos tanto en la parte de la tecnología como en la económica, y la forma

de expresión de los usuarios es cada vez más, esto es una verdad del mercado que considera que la respuesta, debe ser, la calidad total del servicio.

Las estrategias para relacionar el proceso o resultado esperado, por lo tanto, de esta manera la gestión empresarial debe ejecutar un plan correspondiente con lo planificado.

Las organizaciones de distintos rubros emplean una gestión diversa en el proceso y la valoración de esta es diferente. Los colaboradores concretan los objetivos que tienen como organización, parte de este esmero debe aparecer en la planeación de este método de la empresa, esto involucra el grado de desempeño del personal.

Con el transcurso del tiempo las empresas definen que el desempeño ha cambiado, cada vez es más riguroso y por eso la evaluación de practica cambia. Se puede considerar que la evaluación no es la misma para cada colaborador y varían según la entidad porque tienen un criterio para la atención diferente.

Para una empresa la calificación del desempeño se basa en el informe detallado del resultado, con esto la empresa puede tomar decisiones. Primeramente, la decisión a tomar es el diagnóstico de la evaluación, con esto evitaremos futuras complicaciones que afectaran la capacitación y el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, otras de las decisiones significativas a tomar es la motivación, los empleados merecen una gratitud por el comportamiento que se registra en sus respectivas áreas, con otro fin de poder distinguir a quienes demuestren esmero en el trabajo, proyectando una imagen favorable de la empresa. Es necesario que la organización asegure sus necesidades y expectativas ya que el triunfo o el fracaso de un negocio se somete del cumplimiento que tengan los trabajadores con la empresa.

La empresa TISUR tiene las condiciones para poder posicionarse en un nivel mucho más alto, capacitando a sus colaboradores para que logren empatía

con el cliente y hacerlos comprender que son la base del negocio, que comprendan que sin clientes no hay razón de existir para la organización, un buen nivel de desempeño de los colaboradores va a ir acompañado de una buena calidad de servicio que le permitirá a la empresa alcanzar sus objetivos y obtener liderazgo frente a sus competidores.

## **1.2. Definición del problema.**

### **1.2.1. Problema General.**

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿Qué relación existe entre consideraciones tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021?

¿Qué relación existe entre la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021?

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021?

¿Qué relación existe entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021?

¿Qué relación existe entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

Establecer la relación entre consideraciones tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Establecer la relación entre la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Establecer la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Establecer la relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Establecer la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

## **1.4. Justificación y limitaciones de la investigación**

El estudio tiene la finalidad establecer si entre las variables CS y DL muestran alguna relación dentro de la empresa TISUR, donde se ejecuta la investigación.

### **Justificación teórica**

Se da el análisis y aclaración de las variables ya conocidas con anterioridad, tomando como punto de inicio a Miranda, Rubio y Mera (2016) quien indica

una idea de apreciación sobre la primera variable CS en relación con su concepto para la obtención de más información se precisa buscar diversas fuentes. Además de ello Vargas (2011) es quien define el DL el cual permite la integración y desarrollo de los diversos involucrados dando como resultado una satisfacción mutua entre las organizaciones y los clientes, mejorando a su vez la situación de todos los involucrados

### **Justificación práctica**

Este estudio se justifica de forma práctica ya que valora y concibe el personal como un fundamental ente de los procesos administrativos y su estratégico funcionamiento en medio del ambiente físico, lo que implicará poder conseguir metas claras en busca de la satisfacción tanto personal como profesional de cada trabajador y por ende la calidad de servicio hacia los usuarios.

### **Justificación metodológica**

Fueron elaborados los instrumentos con el fin de recoger los datos tanto de la variable CS y DL, los cuales por expertos fueron validos que la opinión que dieron fue favorable para poder aplicarla en este estudio. Estos instrumentos también serán de mucha ayuda para otros investigadores ya que los podrán utilizar en sus trabajos de investigación.

## 1.5. Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
<b>Variable 1:</b>  Calidad de servicio	Esta referido al establecimiento de determinados parámetros con la finalidad de satisfacer el servicio que los clientes esperan recibir.  Miranda (2016)	Esta variable será medida a través de un cuestionario compuesto por 20 preguntas donde se tomará en consideración cinco dimensiones que son las siguientes: empatía, responsabilidad, satisfacción laboral, confianza y consideraciones tangibles.	1. Consideraciones tangibles	1.1. Recursos materiales	Encuestas: Cuestionario	1,2,3,4
				1.2. Entorno laboral		
			2. Confianza	2.1. Honestidad		5,6,7,8,
				2.2. Seguridad		
			3. Satisfacción laboral	3.1. Puesto de trabajo		9,10,11,12
				3.2. Organización		
			4. Responsabilidad	4.1. Valores		13,14,15,16
				4.2. Empeño		
			5. Empatía	5.1. Solidaridad		17,18,19,20
				5.2. Proactivo		
<b>Variable 2:</b>  Desempeño laboral	Se refiere a las conductas o labores que los trabajadores demuestran, lo cual se equilibra en las técnicas del nivel de contribución que estos ofrecen a la empresa. Tomando en cuenta que el personal trabaja con el propósito de conseguir efectos que den satisfacción a la escasez de progresión, relación y presencia.  Vargas (2011)	La variable presente se medirá mediante una encuesta la cual está constituida por 16 interrogantes para poder medir las dimensiones siguientes: resultado, organización, comportamiento y acciones.	1. Acciones	1.1. Puntualidad	Encuestas: Cuestionario	1,2,3,4
				1.2. Talento humano		
			2. Comportamiento	2.1. Estrés laboral		5,6,7,8
				2.2. Trabajo individual		
			3. Organización	3.1. Seguridad laboral		9,10,11,12
				3.2. Comunicación		
			4. Resultado	4.1. Satisfacción		13,14,15,16
				4.2. Autorrealización		

## **1.6. Hipótesis de la investigación.**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

Existe relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

### **1.6.2. Hipótesis específica:**

1. Existe relación entre consideraciones tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.
2. Existe relación entre la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.
3. Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.
4. Existe relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.
5. Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

## **CAPITULO II : MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

Una vez elaborada esta búsqueda respectiva de estudios referidos a las variables V1 y V2, las mismas que se estudian en esta investigación, fueron halladas las que a continuación se mencionan:

#### ***En el ámbito internacional:***

Ludeña (2019) sostuvo un estudio descriptivo correlacional se tuvo que tomar como prueba de indagación a 35 trabajadores. Además de poder medir el nivel de igualdad de la V1 y V2. Acorde al sig. bilateral  $p=0.000$  se obtuvo entre las variables una correlación 0.576 lo cual quiere decir que el vínculo es positivo moderado. Teniendo en cuenta que se necesita prestar atención para fomentar que los trabajadores se sientan satisfechos y tengan un rendimiento óptimo en su trabajo el incentivo no económico y los reconocimientos. El autor consume que la institución le hace falta un programa o información que les brinde el conocimiento del nivel de desempeño o satisfacción que tienen sus trabajadores, lo cual estropea el adecuado desarrollando de los empleados.

Casierra (2018) en su tesis acerca de la existente relación entre la valorización del DL y la CS que ofrece el Centro de Salud, la finalidad de este estudio es delimitar la manera en que los trabajadores se desarrollan laboralmente en la institución con relación a la calidad



del servicio con el propósito de mostrar mejoras. Estuvo basado este estudio en el tipo correlacional descriptivo, cuya muestra conformada por 86 individuos esta fue de manera censal. Luego del respectivo análisis se obtuvo el valor 0.766 según Pearson. Finalmente se llega a la conclusión de que actúa de manera directa el desempeño laboral para alcanzar las metas organizacionales.

Para finalizar tenemos a Ríos, López y López (2015) en su estudio donde realizó el análisis acerca del comportamiento de la ética y la calidad profesional guarda alguna relación con el desempeño empresarial de las Mipymes; objeto de indagación se compone de 272 organizaciones, teniendo como resultado de la V1 y V2 3.7% de empresas tienen poca calidad, con 74.8% una muy buena calidad. Demostrando un buen desempeño es así como en conclusión se llega a un nivel de vinculo mediano positivo y significativo por medio de la prueba de  $\chi^2$  de Pearson = 65.969, finalizando que las organizaciones ofrecen un incremento en el desarrollo profesional y al mismo tiempo económico con ese resultado obtenido se mejorara varios ámbitos como es el de las utilidades, el proceso de atención a los usuarios, además de la atracción de nuevos clientes, creando así la manera de disparidad entre los demás.

***En el ámbito nacional:***

Ocas, (2019), en su tesis señala como meta, encontrar la relación entre la CI y la CS, asimismo consideró un análisis no experimental, tomando como prueba de objeto a 52 médicos. Al finalizar todo el proceso se señaló diversos niveles como el de 0.356 dando un vínculo directo con un valor de  $p=0.008$ . determinando que la comunicación fue útil en el proceso de alcanzar el nivel adecuado del servicio.

López, (2018) Su investigación como tema Gestión del Talento Humano y la CS, donde se tomó como base el tipo básico, y un enfoque descriptivo correlacional, con diseño no experimental - transversal. El objeto de estudio

se dio a 282 usuarios, dando positivo a la hipótesis, una correlación de 0.969, con un sig. bilateral  $p=0.000$

También se encontró a Manrique, (2018) que por medio de su estudio que tuvo como propósito analizar la relación existente de la CS con el comportamiento organizacional en el distrito de Ate, basado en el tipo descriptiva – correlacional, se consideró a una cantidad de 40 docentes como prueba de objeto para la indagación como meta saber si existe algún vínculo entre las variables, obteniendo como producto la existencia de los vínculos entre ellas. De acuerdo al sig. bilateral  $p=0.000$  y el resultado de Spearman = 0.811 se concuerda con hipótesis planteada, afirmando que la calidad de servicio es adecuada, lo que significa que viene teniendo una buena labor, lo cual beneficia el comportamiento de la organización.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Calidad de servicio**

#### **Definición**

Si la empresa desea fidelidad por parte de los usuarios debe considerar un factor importante a la calidad de servicio que le tiene que brindar a sus clientes, para que la empresa se posicione y tenga una mayor participación en el mercado debe saber llegar a sus usuarios brindándoles un valor agregado a sus productos o en la calidad en el servicio para que puedan ser diferenciados de las demás empresas.

Pizzo (2013) Brinda como opción que la organización al momento de interpretar las expectativas y conocer las carencias de los usuarios, se les da un servicio que les brinda seguridad, confianza, incluso en situaciones inesperadas donde el usuario pueda sentirse atendido, complaciendo las expectativas que tenían.

Sarmiento (2015) El rendimiento de la empresa trabaja de la mano con la calidad del servicio. Es complejo definir la calidad de servicio ya que en la actualidad para ser conceptualizada es fundamental hacer una serie de

comparaciones cuando el usuario recibe el producto y también antes que lo obtenga.

Acorde a Quiñones (2009) se consideran verdades desnudas los insights acerca del modo de sentir, razonar y actuar del cliente y una vez que se descubren estos pueden inspirar o gatillar estrategias de MKT innovadoras, planificación estratégica y construcción de marca. Descubre o revela el actuar, pensar o sentir de los consumidores, aspectos que normalmente a simple vista no pueden ver y que cooperan a la generación de estrategias de innovación, branding y comunicación.

Lumban & Roswita (2021) indican que al brindar algún servicio a los clientes este tiene tres diferentes tiempos los cuales son antes, durante y después, de allí se puede resumir como fue la calidad de servicio que el consumidor recibió. Por otra parte, los autores Pumacayo *et al* (2020) mencionan que consiste en un indicador integral que cubre las carencias de quienes la tienen. Romero, Alfonso y Wong (2020) tienen una idea de que la calidad es significativo y crucial en las organizaciones y de mayor realce para quienes lo efectúan. Velásquez, Almeida, Chávez y Zambrano (2020) recalcan que este término debe ser evaluado por medio de un proceso de control, intuyendo la satisfacción de los usuarios.

Álvarez, Palacios, Álvarez y Fiallos (2019) finalizaron que esta variable es esencial, presenciando la recepción del servicio y verificando que tanto se logró complacer al usuario.

### **Importancia de calidad de servicio**

Toda organización compite a fin de lograr obtener una ventaja sobre las demás entidades. Deben tener la Iniciativa de tener y transferir conocimiento para poder mejorar su estándar de competitividad.

Evans y Lindsay (2008) dispone: El diseño de bienes y servicios y el control de la calidad son fundamentales ya que tienen en cuenta en el proceso de manufactura como también en los servicios, estos dos puntos hacen que el

aseguramiento de la calidad dependa de ellos. Cuando hablamos del aseguramiento de la lealtad debemos tener en cuenta la actividad planeada y con el sistema dirigido a que sus clientes reciban un producto de calidad y que queden satisfechos.

Para crear un vínculo entre la calidad de servicio que se les brinda es esencial. Este es un factor de diferenciación que caracteriza a la empresa de los demás, teniendo como objetivo claro que es satisfacer a los usuarios teniendo en cuenta su percepción en el proceso de atención.

### **Dimensiones**

Según Miranda, Rubio y Mera (2016), indicaron que calidad logra poner parámetros en perspectiva del usuario. Los creadores de las ideas sobre las variables proponen las siguientes: empatía, responsabilidad, satisfacción laboral, confianza y tangibles.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

#### **Definición**

Para Franklin y Krieger (2011) “La conducta del personal en el avance de su trabajo, se describe, aquello por lo que hacen que los demás distingan como su participación apoya el alcance de cada objetivo que tiene la organización” pág. 93.

Chiavenato (2007) “La empresa trabaja con el desempeño que establecen sus trabajadores dentro de la Organización, considerado fundamental, ya que se obtienen una recompensa laboral”. (p.54).

Barboza, Rivera & Peralta (2021), definen que para el desenvolvimiento en el desempeño laboral deberá estar sujeto a un exhaustivo alcance de acciones, ello definirá el logro de la organización. Por otra parte, Boada (2019) afirmó la validez de varios principios p/ valorar los desempeños como: cualidades, necesidades, habilidades y capacidades que representar la singularidad en el trabajo lo que da como resultado el reflejo de la optimización en el periodo dispuesto. Vargas y Flores (2019) dicen que esta

variable se consiste en la forma de aporte en el proceso de alcance hacia los objetivos se todos los sujetos dentro de la organización. Panduro, Bollet, Ramírez, y Chenet (2019) indican también el complejo desarrollo de la ideología social que se incrementa en cada periodo.

Ramírez y Zavaleta (2018) declaran que el ejercicio laboral es esencial por lo cual se debería tomar las medidas adecuadas con la finalidad de llegar al punto establecido, a su vez la creación de un plan de incentivos para los objetos de indagación. Yee (2018), considera que la complacencia laboral se dará acorde a las disposiciones de adentro como los de afuera de la organización. Enríquez y Calderón (2017) indica claramente en su testimonio que es esencial un buen ambiente de esta manera dará como resultado el buen funcionamiento productivo. Velásquez (2017), expresa que a fin de obtener logros todas las organizaciones deben estar capacitadas para acoger al talento humano, que puede ser incentivado con la idea de alcanzar metas y mejorar. Hyun, et al. (2017) indica que el rendimiento de las labores de toda meta se ve reflejado en el aporte positivo o negativo en sus funciones.

### **Evaluación de Desempeño**

Es un desarrollo de conducta de c/ persona dada las funciones que realizan, sus metas y la meta que debe de por lo menos llegar, las competencias que les brinda y el nivel de desenvolvimiento. Según (Chiavenato, 2009 pag.245).

Acorde a Franklin y Krieger (2011) El objetivo es saber si los empleados realizan su trabajo de esta manera nos permite confirmar el nivel de responsabilidad de las metas a llegar propuestas por la empresa

La estimación del desenvolvimiento es una evaluación de análisis automatizada de como el empleado ejerce su rol en el trabajo y potencia su desarrollo. Indica Chiavenato (2011, pág. 202).

### **Importancia del desempeño laboral**

Es esencial dado que compromete de modo interrelacionado la conducta, valores y habilidades que definen a cada persona. Para Newtrons (2007) Expresa la validez del desempeño, puesto que los comportamientos que deben tener los trabajadores se construyen y es diferente en cada persona según como se proponga mejorar en su desempeño y generar lo logros para la empresa. (p. 30).

### **Dimensiones**

Vargas, (2011) sustenta que las labores y conductas de los objetos de indagación son verificadas además de equilibrarse en los instrumentos para contribuir con la determinada empresa de modo que el personal logre complacer sus carencias existenciales, progresión y relación. El autor creyó conveniente las dimensiones siguientes para la presente variable: resultado, organización, comportamiento y acciones.

## **2.3. Marco conceptual**

### **Calidad de servicio**

Es la base de las organizaciones, ya que esta es la clave que permite la conexión entre Empresa-Cliente, este vínculo consigue la satisfacción del cliente.

### **Satisfacción**

“La apreciación que el cliente tenga al verificar su punto de vista con el nivel de desempeño compensado por un producto o servicio”. (CALTUR, 2013, pág. 75).

### **Capacitación del trabajador**

El medio aplicado en el área de RR. HH., tiene el pretexto que el trabajador desarrolle su destreza de tal manera las capacitaciones que brindan generen retroalimentación obteniendo buenos resultados para la empresa.

### **Desempeño del personal**

El cargo que desempeñe el colaborador de la empresa. Muestra el nivel de eficacia obtenida por el empleado en la ejecución de sus tareas encomendadas.

### **Comunicación**

Es un fenómeno relacionado que los seres humanos tienen cuando se encuentran en un ambiente o círculo social.

### **Motivación laboral**

Se refiere al impulso que un individuo recibe para que este pueda o no conseguir un desempeño mejor en sus quehaceres labores.

.

## CAPITULO III : METODO

### 3.1. Tipo de investigación.

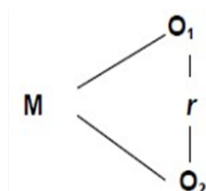
Es correlacional. "Este tipo de estudio tiene la intención de determinar el valor de la amistad o la relación de compilación entre dos o más conceptos (Sampieri, 2014, pág. 93)

### 3.2. Diseño de investigación.

No experimental, teniendo en consideración que las variables V2 y V1 son quienes permiten la manipulación y observación en la indagación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) este diseño se fija puesto que las variables no tienden a ser manipuladas, se verifican los fenómenos en su habita natural para luego poderlos analizar.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), básicamente se toma en cuenta los fenómenos en su entorno originario.

La investigación tiene el siguiente esquema:





Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Calidad de servicio

r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Desempeño laboral

### **3.3. Población y muestra.**

#### **Población**

" Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (Hernández Sampieri, 2014, pág. 174).

El estudio de la indagación de la población se conformó por 234 trabajadores de la empresa TISUR, Matarani – 2021.

#### **Muestra**

"Subgrupo de la población de interés para recopilar información, que debe explicarse y describirse con precisión y debe ser representativo de la población "(Hernández Sampieri, 2014, pág. 173).

En el estudio actual se tomó en consideración una muestra de 234 trabajadores de la empresa TISUR, Matarani – 2021.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

La encuesta constituye una serie de preguntas está de acuerdo con las variables, servicios de calidad y actividades independientes y previstas, y sus respuestas se completan de acuerdo con otros planes. Completo Proporciona toda la información relevante.

#### **Instrumento**

El cuestionario es usado tomando en consideración la escala de Likert. Ello se refiere a una agrupación de interrogantes las cuales se presentan en modo

de afirmación o juicio, ante ello se solicita que los encuestados reaccionen. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 238).

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

Después del compendio de los respectivos datos a través de los instrumentos y técnicas planteadas, se empleó el estadístico SPSS a fin de hacer el procesamiento correspondiente, consiguiendo resultados que fueron presentados por medio de gráficos y tablas de modo que permita visualizar y analizar el resultado de las variables y dimensiones correspondientes. Por otro lado, ese estadístico también se empleó con la finalidad de conseguir la correlación de Rho de Spearman de este modo contrastar la hipótesis planteada.

## CAPITULO IV : PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados por variable.

**Tabla 1. Niveles de la variable Calidad de servicio.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	234	100,0	100,0	100,0

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 1. Niveles de la variable Calidad de servicio.**

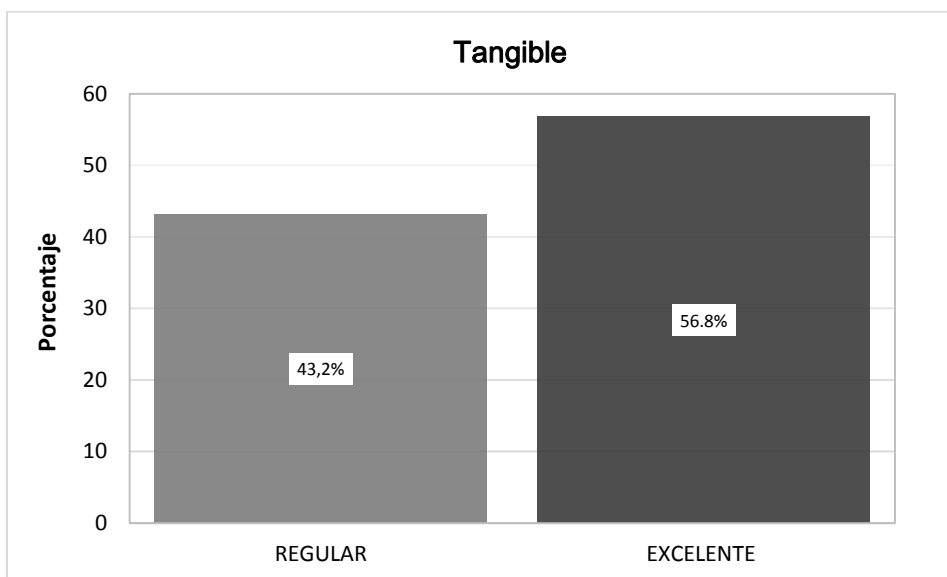
#### **Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla 01 que la variable calidad del servicio tiene un nivel excelente esto debido a que los colaboradores tienen la percepción que la calidad del servicio que la empresa ofrece es excelente cumpliendo así con los distintos factores y estándares de calidad.

**Tabla 2. Niveles de la dimensión tangible.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	101	43,2	43,2	43,2
EXCELENTE	133	56,8	56,8	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 2. Niveles de la dimensión tangible.**

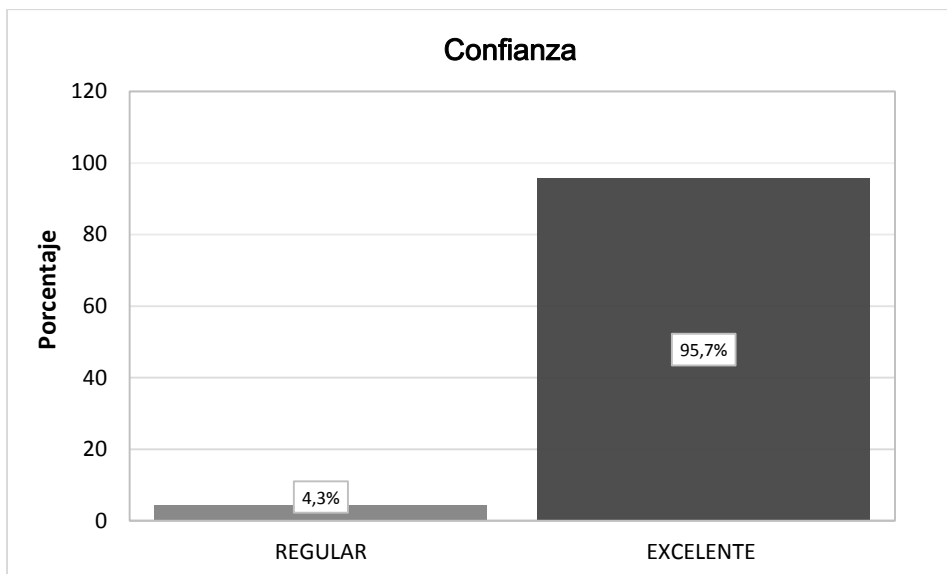
### **Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla 02 que la dimensión tangibilidad se ubica entre el nivel regular y excelente en un 43% y en un 56% respectivamente, demostrando de esta manera que la tangibilidad es de mucha importancia. Pues están dan a conocer la instalación física los materiales que se utilizan la comunicación entre el personal todo ello transmite confianza y seguridad al usuario.

**Tabla 3. Niveles de la dimensión confianza.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	10	4,3	4,3	4,3
EXCELENTE	224	95,7	95,7	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 3. Niveles de la dimensión confianza.**

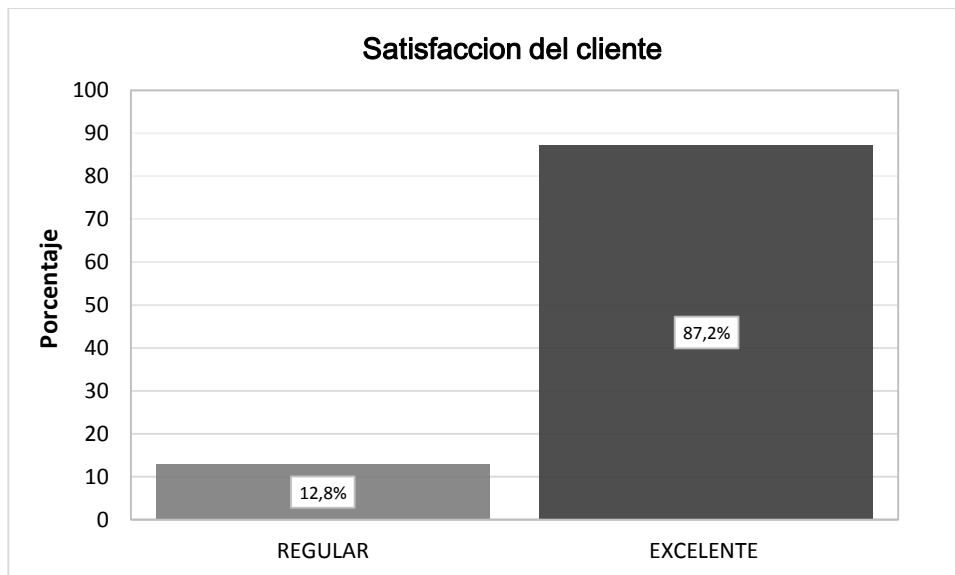
**Interpretación:**

En la tabla 03, se puede observar la dimensión confianza la misma que se ubica entre los niveles regular y excelente obteniendo un 4% y un 95% respectivamente la percepción que reflejan los colaboradores sobre la confianza pesa en los procedimientos reglas prácticas idóneas y de higiene que garantizan un servicio inocuo fortaleciendo así la confianza de los usuarios.

**Tabla 4. Niveles de la dimensión satisfacción del cliente.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	30	12,8	12,8	12,8
EXCELENTE	204	87,2	87,2	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 4. Niveles de la dimensión satisfacción del cliente.**

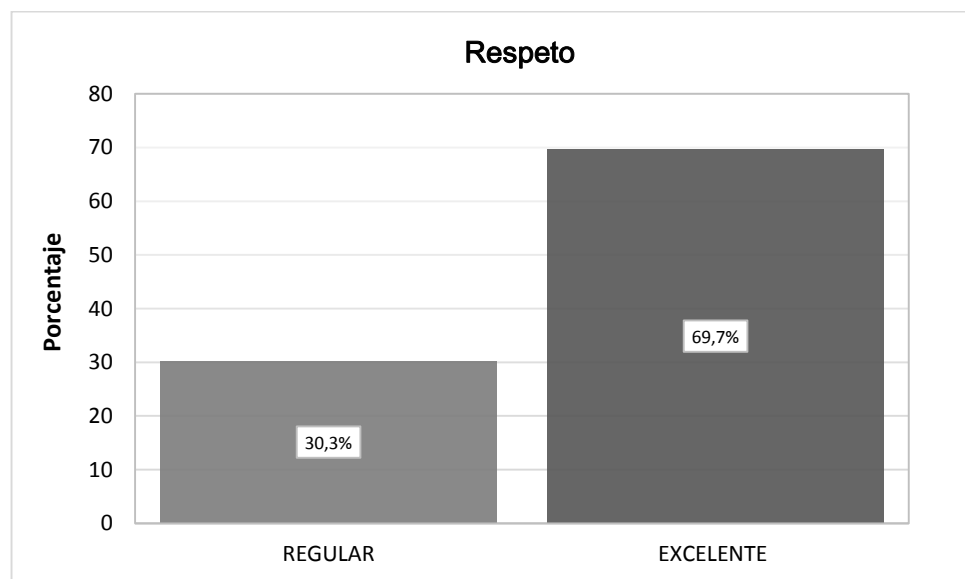
#### **Interpretación:**

En la tabla 04, se puede observar la dimensión satisfacción del cliente que tiene un nivel entre regular y excelente entre un 12% y un 87% respectivamente según la apreciación de los empleados la satisfacción del cliente es muy alta llegando al término de excelente entendiéndose que la satisfacción del cliente es cumplir con la necesidad y el deseo que expresan los consumidores en ese sentido la empresa trabaja el target, tendencias, gustos y demás para que sus consumidores se sientan satisfechos.

**Tabla 5. Niveles de la dimensión respeto.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	71	30,3	30,3	30,3
EXCELENTE	163	69,7	69,7	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 5. Niveles de la dimensión respeto.**

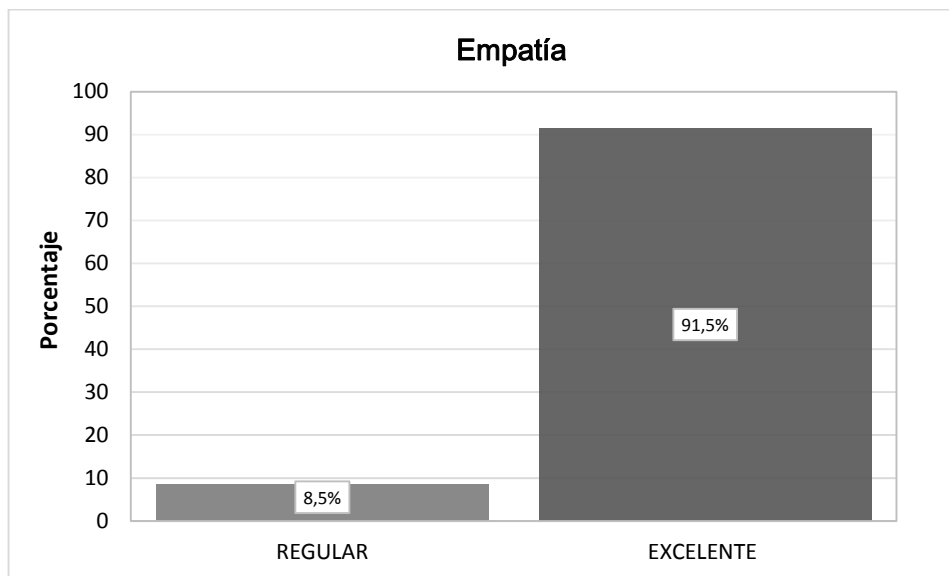
**Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla número 05 a la dimensión respeto en niveles de regular y excelente en un 30% y en un 69% respectivamente los colaboradores tiene la percepción que el respeto dentro de la empresa se encuentra bastante posicionada dicho criterio se tiene considerado ya inconscientemente de tal manera que los usuarios de distinta índole raza, género o clase social son bienvenidos y tratados de la misma manera quiere decir de una forma cordial amable y respetuosa garantizando así la atención al usuario.

**Tabla 6. Niveles de la dimensión empatía.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	20	8,5	8,5	8,5
EXCELENTE	214	91,5	91,5	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 6. Niveles de la dimensión empatía.**

**Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla 06 que la dimensión empatía se encuentra ubicada entre los niveles regulares y excelente obteniendo un 8% y un 91% respectivamente la percepción que tienen los empleados sobre la empatía es muy fuerte indicando así que la empresa ha desarrollado como institución la capacidad de poder interactuar con los consumidores en escucharlos y comprender sus pedidos sus necesidades o deseos Esto hace que la experiencia dentro de la empresa sea agradable y positiva.



**Tabla 7. Niveles de la variable Desempeño laboral.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EFICIENTE	234	100,0	100,0	100,0

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



*Figura 7. Niveles de la variable Desempeño laboral.*

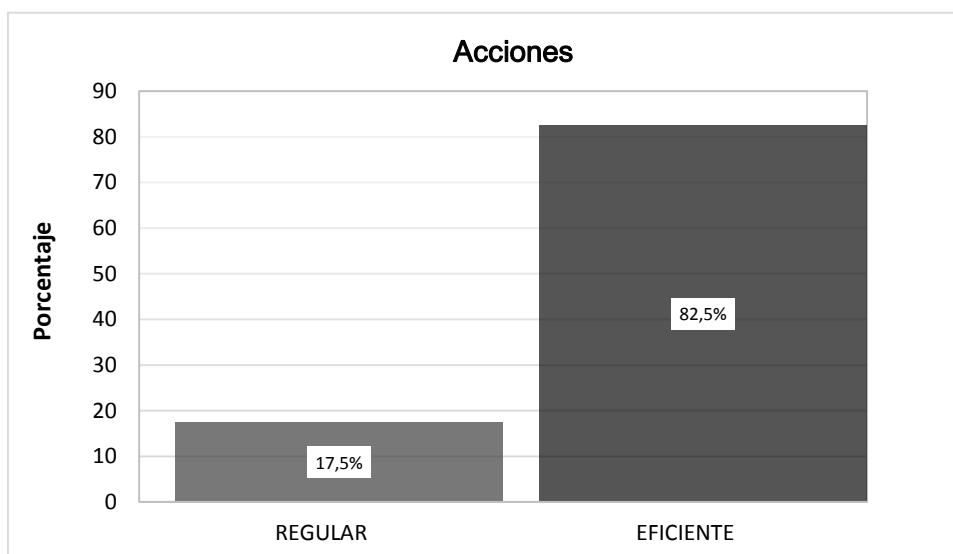
**Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla 07 que el nivel de la variable desempeño laboral es eficiente en un 100%. Esto indica que la totalidad de los trabajadores tienen la percepción que tienen un adecuado desempeño laboral teniendo en cuenta que el desempeño laboral consiste en las actividades que realizan los trabajadores de acuerdo a las funciones y tareas asignadas.

**Tabla 8. Niveles de las dimensiones acciones.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	41	17,5	17,5	17,5
EXCELENTE	193	82,5	82,5	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 8. Niveles de la dimensión acciones.**

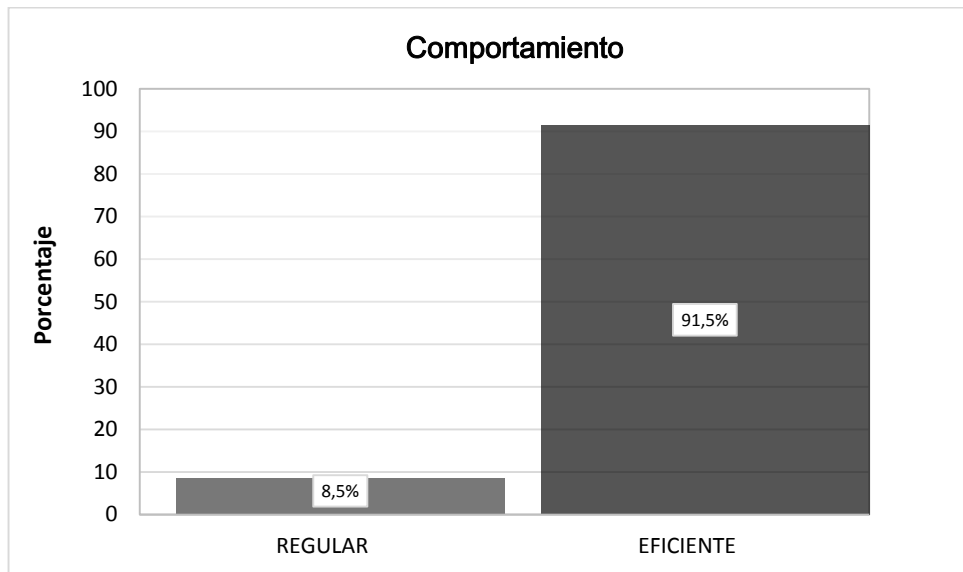
**Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla 08 claramente que la dimensión acciones se encuentran en un nivel eficiente con 82% de opinión entendiéndose que las acciones que lleva a cabo la institución como tal son las más adecuadas correctas en cuanto a la forma de responder y efectuar sus actividades.

**Tabla 9. Niveles de la dimensión comportamiento.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	20	8,5	8,5	8,5
EFICIENTE	214	91,5	91,5	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



*Figura 9. Niveles de la dimensión comportamiento.*

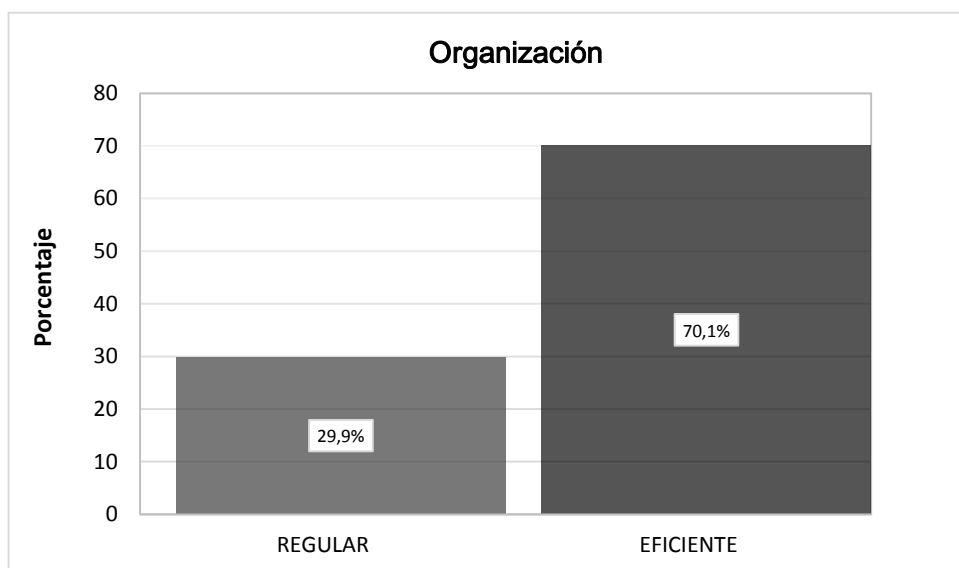
**Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla 09 que la dimensión comportamiento presenta hasta un 91% de los trabajadores tiene claro las formas actitudes y comportamientos que debe guardar dentro y fuera de la institución, así como el cumplimiento de los procedimientos y demás normas y reglamentos.

**Tabla 10. Niveles de la dimensión organización.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	70	29,9	29,9	29,9
EXCELENTE	164	70,1	70,1	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 10. Niveles de la dimensión organización.**

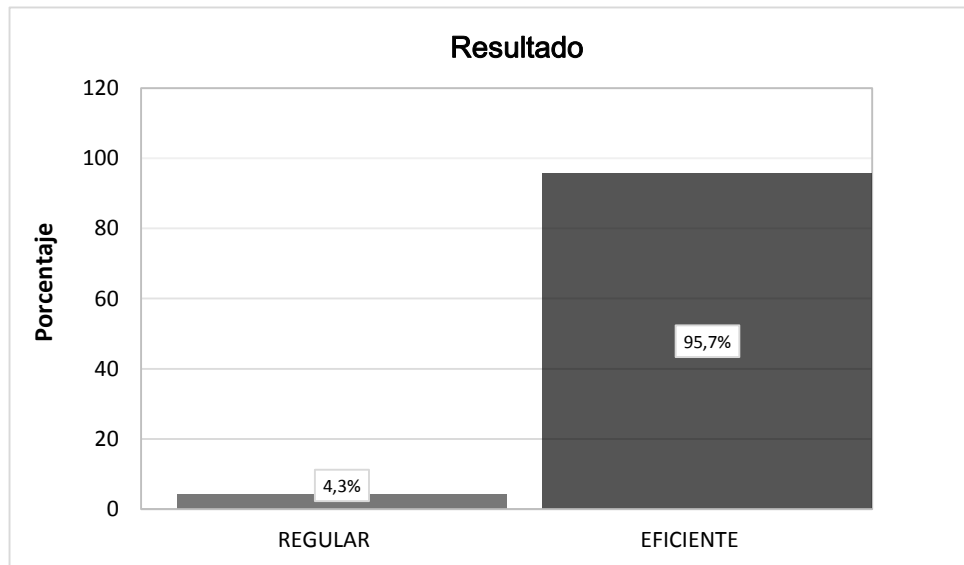
**Interpretación:**

Podemos apreciar en la tabla 10 que la dimensión organización se encuentra entre los niveles regular y eficiente y hasta un 70% tiene la percepción tequila institución viene trabajando eficientemente cumpliendo sus metas y objetivos, así como el cumplimiento de lo planificado.

**Tabla 11. Niveles de la dimensión resultado.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	10	4,3	4,3	4,3
EFICIENTE	224	95,7	95,7	100,0
Total	234	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa



**Figura 11. Niveles de la dimensión resultado.**

**Interpretación:**

Se puede evidenciar que la dimensión resultada se encuentra en un nivel regular y eficiente entre un 4% y un 95% respectivamente más de 224 trabajadores tiene la percepción que la dimensión resultada se viene trabajando de forma coherente con buenos resultados muy eficiente.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

La relación será cuantificada mediante el coeficiente de correlación de Spearman en la siguiente tabla:

**Tabla 12. Correlación entre las variables de la calidad de servicio y desempeño laboral.**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coeficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

### Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral existe correlación significativa y positiva. Lo que queda demostrado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,924$  el cual se interpreta que ambas variables la correlación es positiva alta.

### Hipótesis específica 01:

Hi: Existe relación entre las consideraciones tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Ho: No existe relación entre las consideraciones tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

**Tabla 13. Correlación entre las dimensiones tangibles y la variable desempeño laboral.**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>TANGIBLES</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	<b>TANGIBLES</b>	Coefficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

### Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que entre la dimensión Tangible y la variable desempeño laboral existe una correlación significativa y positiva. Lo que queda demostrado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,711$  lo cual significa que entre ambos conceptos la correlación es positiva alta.

### Hipótesis específica 02:

Hi: Existe relación entre la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Ho: No existe relación entre la confianza y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

**Tabla 14. Correlación entre las dimensiones confianza y la variable desempeño laboral.**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	<b>CONFIANZA</b>	Coefficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

### Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que entre la dimensión confianza y la variable desempeño laboral existe una correlación significativa y positiva. Lo que queda demostrado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,717$  lo cual significa que entre ambos conceptos la correlación es positiva alta.



### Hipótesis específica 03:

Hi: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

**Tabla 15. Correlación entre las dimensiones satisfacción laboral y la variable desempeño laboral.**

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

### Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que entre la dimensión satisfacción laboral y la variable desempeño laboral existe una correlación significativa y positiva. Lo que queda demostrado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,719$  lo cual significa que entre ambos conceptos la correlación es positiva alta.

#### Hipótesis específica 04:

Hi: Existe relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Ho: No existe relación entre la responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

**Tabla 16. Correlación entre la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral.**

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	RESPONSABILIDAD
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	RESPONSABILIDAD	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

#### Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que entre la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral existe una correlación significativa y positiva. Lo que queda demostrado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,725$  lo cual significa que entre ambos conceptos la correlación es positiva alta.

### Hipótesis específica 05:

Hi: Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

Ho: No existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Terminal Internacional del Sur - TISUR, Matarani, 2021.

**Tabla 17. Correlación entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral.**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>EMPATIA</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	<b>EMPATIA</b>	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

### Interpretación

Según el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 lo que conlleva a rechazar la Ho, concluyendo que entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral existe una correlación significativa y positiva. Lo que queda demostrado con el valor del coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,761$  lo cual significa que entre ambos conceptos la correlación es positiva alta.

### 4.3. Discusión de resultados

De acuerdo con la tabla 01 se muestra que el nivel de la variable calidad de servicio es excelente esto debido a que los colaboradores tienen la percepción que la calidad del servicio que la empresa ofrece es excelente cumpliendo así con los distintos factores y estándares de calidad. Según lo que sustenta Sarmiento (2015) el rendimiento de la empresa trabaja de la mano con la calidad del servicio. Es complejo definir la calidad de servicio ya que en la actualidad para ser conceptualizada es fundamental hacer una serie de comparaciones cuando el usuario recibe el producto y también antes que lo obtenga. Por su parte Álvarez, Palacios, Álvarez y Fiallos (2019) indicaron que esta variable es esencial, presenciando la recepción del servicio y verificando que tanto se logró complacer al usuario.

Dichos resultados coinciden parcialmente con la investigación Para finalizar tenemos a Ríos, López y López (2015) en su estudio cuyo objeto de indagación se compone de 272 organizaciones, teniendo como resultado de la V1 y V2 3.7% de empresas tienen poca calidad, con 74.8% una muy buena calidad. Demostrando un buen desempeño es así como en conclusión se llega a un nivel de vínculo mediano positivo y significativo por medio de Pearson = 65.969, finalizando que las organizaciones ofrecen un incremento en el desarrollo profesional y al mismo tiempo económico con ese resultado obtenido se mejorara varios ámbitos como es el de las utilidades, el proceso de atención a los usuarios, además de la atracción de nuevos clientes, creando así la manera de disparidad entre los demás. Por lo tanto, si la empresa desea fidelidad por parte de los usuarios debe considerar un factor importante a la CS que le tiene que brindar a sus clientes, para que la empresa se posicione y tenga una mayor participación en el mercado.

Además, se halló como resultado según la tabla 07 un nivel eficiente en un 100% de la variable DL esto indica que la totalidad de los trabajadores tienen la percepción que tienen un adecuado desempeño laboral teniendo en cuenta que el desempeño laboral consiste en las actividades que realizan los trabajadores de acuerdo con las funciones y tareas asignadas. Respecto a

ello tenemos a Chiavenato (2007) “La empresa trabaja con el desempeño que establecen sus trabajadores dentro de la Organización, considerado fundamental, ya que se obtienen una recompensa laboral”. (p.54). Asimismo, Barboza, Rivera & Peralta (2021), definen que para el desenvolvimiento en el desempeño laboral deberá estar sujeto a un exhaustivo alcance de acciones, ello definirá el logro de la organización.

De acuerdo con nuestros resultados se coincide parcialmente con la investigación de Casierra (2018) en su tesis acerca de la existente relación entre la valorización del DL y la CS que ofrece el Centro de Salud, la finalidad de este estudio es delimitar la manera en que los trabajadores se desarrollan laboralmente en la institución con relación a la calidad del servicio con el propósito de realizar mejoras. Estuvo basado este estudio en el tipo correlacional descriptivo, cuya muestra conformada por 86 individuos esta fue de manera censal. Luego del respectivo análisis se obtuvo el valor 0.766 según Pearson. Finalmente se llega a la conclusión de que actúa de manera directa el desempeño laboral para alcanzar las metas organizacionales.

En la tabla 12 se da a conocer la correlación entre las variables de estudio cuyo resultado fue que entre ambas CS y DL existe correlación positiva y significativa. Ello está demostrado con el valor  $r=0,924$  según Spearman lo cual significa que entre ambas variables la correlación es positiva alta. Conforme a Velásquez (2017), expresa que a fin de obtener logros todas las organizaciones deben estar capacitadas para acoger al talento humano, que puede ser incentivado con la idea de alcanzar metas y mejorar. Hyun, et al. (2017) indica que el rendimiento de las labores de toda meta se ve reflejado en el aporte positivo o negativo en sus funciones.

Por lo tanto, esta investigación es coincidente con la investigación de Ludeña (2019) sostuvo que fue de tipo descriptivo correlacional se tuvo que tomar como prueba de indagación a 35 trabajadores. Además de poder medir el nivel de igualdad de la V1 y V2. Acorde al sig. bilateral  $p=0.000$  se obtuvo entre las variables una correlación 0.576 lo cual quiere decir que el vínculo

es positivo moderado. Teniendo en cuenta que se necesita prestar atención para fomentar que los trabajadores se sientan satisfechos y tengan un rendimiento óptimo en su trabajo el incentivo no económico y los reconocimientos. El autor considera que la institución le hace falta un programa o información que les brinde el conocimiento del nivel de desempeño o satisfacción que tienen sus trabajadores, lo cual estropea el adecuado desenvolvimiento de los empleados. También se encontró a Manrique, (2018) que por medio de su estudio que tuvo como propósito analizar la relación existente de la Calidad del servicio al cliente con el comportamiento organizacional, se consideró a una cantidad de 40 docentes como prueba de objeto para la indagación como meta saber si existe algún vínculo entre las variables, obteniendo como producto la existencia de los vínculos entre ellas. De acuerdo con el sig. bilateral  $p=0.000$  y el resultado de Spearman = 0.811 se concuerda con hipótesis planteada, afirmando que la calidad de servicio es adecuada, lo que significa que viene teniendo una buena labor, lo cual beneficia el comportamiento de la organización.

## CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**PRIMERO:** Existe correlación positiva y significativa entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral con el p-valor “sig (bilateral) =  $0,00 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,924$  lo cual significa que entre ambas variables la correlación es positiva alta.

**SEGUNDO:** Existe correlación entre la dimensión consideraciones tangibles y la variable desempeño laboral con el p-valor “sig (bilateral) =  $0,00 < 0,05$  con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,711$  lo cual significa que entre la dimensión y la variable la correlación es positiva alta.

**TERCERO:** Existe correlación positiva y significativa entre la dimensión la dimensión confianza y la variable desempeño laboral con el p-valor “sig (bilateral) =  $0,00 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,717$  lo cual significa que entre la dimensión y variable la correlación es positiva alta.

**CUARTO:** Existe correlación positiva y significativa entre dimensión satisfacción laboral y la variable desempeño laboral con el p-valor “sig (bilateral) =  $0,00 < 0,05$  y con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,719$  lo cual significa que entre la dimensión y variable la correlación es positiva alta.

**QUINTO:** Existe correlación positiva y significativa entre la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral con el p-valor “sig

(bilateral) =  $0,00 < 0,05$  y un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,725$  lo cual significa que entre la dimensión y variable la correlación es positiva alta.

**SIXTO:** Existe correlación positiva y significativa entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral con el p-valor “sig (bilateral) =  $0,00 < 0,05$  y un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0,761$  lo cual significa que entre la dimensión y variable la correlación es positiva alta.



## **5.2. Recomendaciones**

Al gerente de empresa Terminal Internacional del Sur – TISUR se le sugiere que realice capacitaciones contantes para su personal acerca de la atención al usuario que propicie el mejoramiento del desempeño de los trabajadores, puesto que al contar con colaboradores capacitados la satisfacción del usuario y la calidad de servicio se incrementa, por ende, ello favorece a la organización.

Se sugiere a la empresa invertir en la modernización de mobiliarios y equipos los cuales son fundamentales para que los colaboradores desarrollen sus labores, con la finalidad de que el desempeño pueda mejorar y así fortalecer la satisfacción del usuario.

A todo el personal que labora en la empresa sugerirles que consideren que cuando la confianza es adecuada, también el desempeño laboral es efectivo, lo cual conlleva a proporcionar una calidad de servicio que los usuarios desean recibir.

Se recomienda la implementación de dinámicas que faciliten el fortalecimiento de las interrelaciones entre los trabajadores, encaminado por normativas de comportamiento. Puesto que las relaciones positivas y sanas del personal se evidencian con la satisfacción e identificación con la compañía, lo cual conlleva a la fidelidad y lealtad laboral.

Se sugiere a la organización realizar un reconocimiento a todo aquel trabajador que tenga un eficiente desempeño y que haya cumplido con sus responsabilidades con la finalidad de motivarlos y así la empresa logre consolidarse y alcance sus metas propuestas.

Se recomienda al gerente de la empresa que considere las capacitaciones relacionadas con los valores como la empatía para fortalecer las capacidades de los colaboradores con el propósito de conseguir óptimos resultados con referencia al desempeño laboral.



## **BIBLIOGRAFIA.**

Casierra, J. A. (2018). Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw-Hill.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: McGraw - Hill.

López, A. (2018). La Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. [Tesis de Maestría, Universidad Agraria de la Selva, Tingo María].

Ludeña, E. V. (2019). La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]

Manrique, R. (2018). Calidad del servicio al cliente en relación con el comportamiento organizacional en los institutos superiores tecnológicos del distrito de Ate. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

Ocas, L. (2019). La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo].

Ríos, M., López, A., y López, C. (2015). Ética y Calidad Laboral: Impacto en el Desempeño Empresarial. Un Estudio Empírico.