



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LA EMPRESA DE SEGURIDAD TEAM GT SERVICE S.A.C.,
AREQUIPA, 2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS

PRESENTADO POR:

MIGUEL ALONSO CAMA RUIZ
NELSON RAÚL PILCO PILCO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

DOCENTE ASESOR:

Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-7470-8154

CHINCHA, 2024

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino.

Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración.

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que los estudiantes PILCO PILCO NELSON RAUL y CAMA RUIZ MIGUEL ALONSO de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa académico de Ingeniería Industrial, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE
TESIS

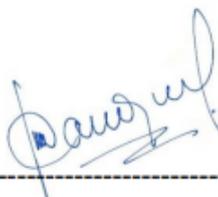
TESIS

Titulado: LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD TEAM GT SERVICE S.A.C., AREQUIPA, 2024.

Por lo tanto, quedan expeditos para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Dr. Julio César Angeles Morales.
DNI N° 32796107
Código ORCID N° 0000-0002-7470-8154

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



Yo, **MIGUEL ALONSO CAMA RUIZ** identificado(a) con DNI N°**45942730** y **NELSON RAUL PILCO PILCO**, identificado(a) con DNI N°**70112517**, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de **INGENIERIA INDUSTRIAL** de la Facultad de Ingeniería, ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESENPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD TEAM GT SERVICE S.A.C., AREQUIPA 2024** declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzada en el estudio es del:

18%



Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 22 de noviembre del 2024



BACHILLER: CAMA RUIZ MIGUEL ALONSO
DNI: 45942730



BACHILLER: PILCO PILCO NELSON RAUL
DNI: 70112517



CERTIFICO la autenticidad de la(s) firma(s) de:
Miguel Alonso Cama Ruiz
Nelson Raul Pilco Pilco
IDENTIFICADO(S) CON DNI: 45942730
70112517
El Notario no asume responsabilidad sobre el contenido del documento (Art. 108 - D Leg. 1049)
Arequipa: 22 Nov. 2024



0108403282



**NOTARIA
BOLIVAR CALLATA RUBEN RAUL
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 45942730
Primer Apellido CAMA
Segundo Apellido RUIZ
Nombres MIGUEL ALONSO

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**CAMA RUIZ, MIGUEL ALONSO
DNI 45942730**

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 73031524 - Brigitte Stephany Chavez Pacse
Fecha de Transacción: 22-11-2024 11:20:09
Entidad: 10400425502 - BOLIVAR CALLATA RUBEN RAUL

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
Número de Consulta: 0108403282





0108403323



**NOTARIA
BOLIVAR CALLATA RUBEN RAUL
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 70112517
Primer Apellido PILCO
Segundo Apellido PILCO
Nombres NELSON RAUL

CORRESPONDE

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.



**PILCO PILCO, NELSON RAUL
DNI 70112517**

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 73031524 - Brigitte Stephany Chavez Pacse
Fecha de Transacción: 22-11-2024 11:20:38
Entidad: 10400425502 - BOLIVAR CALLATA RUBEN RAUL

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
Número de Consulta: 0108403323



DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestras familias, cuyo amor, apoyo incondicional y confianza en nosotros han sido el motor para seguir adelante. A nuestros amigos, por ser una fuente constante de motivación y compañerismo.

A dios por permitirnos lograr nuestras metas y brindarnos fortaleza para superar todos los obstáculos que se nos presente.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra forma contribuyeron a la realización de este trabajo

A nuestros profesores y de una forma especial a nuestro asesor Dr. Julio César Angeles Morales por guiarnos con su conocimiento y paciencia

A nuestras familias, por su apoyo constante y por creer siempre en nosotros. Finalmente, agradecemos a la vida por brindarnos la oportunidad de aprender y crecer en cada paso de este camino.

RESUMEN

Objetivo general.

Establecer la relación existente entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

Metodología.

El enfoque de la investigación es cuantitativo. El tipo de investigación es básica porque se desarrolló dentro de un marco teórico establecido, el nivel es correlacional ya que se pretende establecer si existe una relación entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral; además el diseño de esta investigación es no experimental, ya que no hubo manipulación alguna de las variables y transversal porque se realizó en un momento único. La población estuvo conformada por 20 guardias de seguridad y la muestra es censal debido a la población reducida y finita. La técnica de análisis utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual fue validado por tres expertos. La técnica de procesamiento de información fue la correlación de Pearson como estadístico para medir la correlación de las variables, esto a través del software SPSS.

Resultados descriptivos.

Los resultados mostraron que el 65% de los trabajadores encuestados manifiestan que la calidad de servicios está en un nivel alto en cambio el 70% de los trabajadores encuestados declaran que el desempeño laboral tiene un nivel regular.

Conclusiones.

Se concluyo con los resultados obtenidos con la prueba paramétrica de Pearson entre las variables, que tiene como valor 0.608** y un nivel de significancia de 0.00, lo cual indica la existencia de una relación significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C., Arequipa – 2024.

Palabras claves: Calidad de servicio, desempeño laboral

ABSTRACT

General objective.

Establish the relationship between service quality and job performance in the security company Team GT Service S.A.C. Arequipa, during the year 2024.

Methodology.

The research approach is quantitative. The type of research is basic because it was developed within an established theoretical framework, and the level is correlational since the goal is to determine if there is a relationship between the variables of service quality and job performance. Additionally, the design of this research is non-experimental, as there was no manipulation of the variables, and cross-sectional because it was conducted at a single point in time. The population consisted of 20 security guards, and the sample is census-based due to the small and finite population. The analysis technique used was the survey, and the instrument was a questionnaire, which was validated by three experts. The data processing technique was Pearson's correlation, used as the statistic to measure the correlation between the variables, utilizing SPSS software.

Descriptive results.

The results showed that 65% of the surveyed workers state that the quality of services is at a high level, while 70% of the surveyed workers state that their job performance is at a regular level.

Conclusions.

The conclusion was drawn from the results obtained with the Pearson parametric test between the variables, which has a value of 0.608** and a significance level of 0.00, which indicates the existence of a significant relationship between the quality of service and the job performance of the company Team GT Service S.A.C., Arequipa – 2024.

Keywords: Service quality, job performance

ÍNDICE GENERAL

		Pág.
Portada		i
Constancia de aprobación de la investigación		ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación		iii
Dedicatoria		vi
Agradecimiento		vii
Resumen		viii
Abstract		ix
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras		x
I. INTRODUCCIÓN		15
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		17
2.1	Descripción del Problema	17
2.2.	Pregunta de investigación general	18
2.3	Preguntas de investigación específicas	18
2.4	Objetivo general	19
2.5	Objetivos específicos	19
2.6	Justificación e importancia	19
2.7	Alcances y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO		22
3.1	Antecedentes	22
3.2	Bases Teóricas	30
3.3	Marco conceptual	34
IV. METODOLOGÍA		39
4.1	Tipo y Nivel de la investigación	39
4.2	Diseño de la investigación	40
4.3	Hipótesis general y específicas	40
4.4	Identificación de las variables	41
4.5	Matriz de operacionalización de variables	43
4.6	Población-muestra	45
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.8	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	47

V. RESULTADOS		49
5.1	Presentación de Resultados	49
5.2	Interpretación de los Resultados	59
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS		62
6.1	Análisis inferencial	62
VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		68
7.1	Comparación de los resultados	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		74
ANEXOS		83
Anexo 1: Matriz de consistencia		84
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos		85
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición		89
Anexo 4: Base de datos		95
Anexo 5: Evidencia fotográfica		97
Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud		98

INDICE DE TABLAS

No.	Título	Pág.
Tabla 1	Instrumentos de la investigación	47
Tabla 2	Fiabilidad de instrumento calidad de servicio	49
Tabla 3	Fiabilidad de desempeño laboral	49
Tabla 4	Evaluación de la calidad de servicio en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	50
Tabla 5	Evaluación de la calidad de servicio, dimensión, plataforma calidad del servicio en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	51
Tabla 6	Evaluación de la calidad de servicio, dimensión métodos de calidad de servicio, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	52
Tabla 7	Evaluación de la calidad de servicio, dimensión tecnologías de integración y automatización, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	53
Tabla 8	Evaluación de desempeño laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	54
Tabla 9	Evaluación de desempeño laboral, dimensión eficiencia y productividad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	55
Tabla 10	Evaluación de desempeño laboral, dimensión adaptabilidad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	56
Tabla 11	Evaluación de desempeño laboral, dimensión satisfacción laboral, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	57
Tabla 12	Tabla de contingencia porcentual entre la calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	58

Tabla 13	Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) para las variables calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	62
Tabla 14	Grado de correlación de Pearson	63
Tabla 15	Prueba de correlación de Pearson para las variables Calidad de Servicio y Desempeño Laboral	64
Tabla 16	Prueba de correlación de Pearson para la dimensión de Plataforma de Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral	65
Tabla 17	Prueba de correlación de Pearson para la dimensión de Métodos de Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral	66
Tabla 18	Prueba de correlación de Pearson para la dimensión de Tecnologías de Integración y Automatización y la variable Desempeño Laboral	67

INDICE DE FIGURAS

No.	Título	Pág.
Figura 1	Nivel de la calidad de servicio en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	50
Figura 2	Nivel de la calidad de servicio, dimensión plataforma calidad del servicio, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	51
Figura 3	Nivel de la calidad de servicio, dimensión métodos de calidad de servicio, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	52
Figura 4	Nivel de la calidad de servicio, dimensión tecnologías de integración y automatización, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	53
Figura 5	Nivel de desempeño laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	54
Figura 6	Nivel de desempeño laboral dimensión eficiencia y productividad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	55
Figura 7	Nivel de desempeño laboral dimensión adaptabilidad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	56
Figura 8	Nivel de desempeño laboral dimensión satisfacción laboral, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	57
Figura 9	Representación gráfica de la tabla de contingencia porcentual entre la calidad de la calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024	58

I. INTRODUCCIÓN

En un contexto empresarial que se vuelve cada vez más competitivo y cambiante, la calidad del servicio y el desempeño laboral han sido factores determinantes para el éxito de las empresas. Las empresas de seguridad, en particular, enfrentan el desafío de ofrecer servicios que no solo cumplan con los estándares de seguridad establecidos, sino que también satisfagan las necesidades de los consumidores. La capacidad de una entidad para mantener un servicio sobresaliente depende, en gran medida, de la performance de los trabajadores, lo que resalta la relevancia de analizar la conexión entre estas dos variables esenciales.

La empresa Team GT Service S.A.C., Arequipa, ha conseguido un nicho en el sector gracias a su compromiso con la excelencia en el servicio. Sin embargo, la creciente competencia y la demanda de servicios más sofisticados han llevado a la empresa a replantear sus estrategias de mejora continua. El buen nivel de servicio, entendida como el conjunto de características y atributos que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente, incluye diversas dimensiones como las plataformas de calidad, los métodos empleados y las tecnologías de integración y automatización. Por otro lado, el desempeño laboral abarca aspectos como la eficiencia y productividad, la adaptabilidad del personal a los cambios y la satisfacción laboral. La interrelación entre estas dimensiones podría ofrecer insights valiosos sobre cómo optimizar los procesos internos y mejorar la percepción del cliente sobre los servicios de seguridad brindados.

El capítulo I presenta el tema central del proyecto. El capítulo II muestra el problema específico de la empresa Team GT Service S.A.C., Arequipa, relacionada con las variables a estudiar. Se destaca la importancia de este estudio al explicar por qué se deben tratar estos temas, y se definen los objetivos que se buscan lograr.

A continuación, la sección III muestra los aspectos de la teoría, el análisis investigaciones anteriores, se establecen las bases teóricas calidad, servicio, desempeño laboral, y se definen los conceptos.

En el siguiente capítulo IV se desarrolla el método a investigar, especificando el tipo de estudio, la investigación que se va a diseñar, las variables a medir, la población y el grupo muestral, la hipótesis que se quiere demostrar, los medios para recolectar de datos, así como las técnicas para evaluar la información obtenidos.

En el capítulo V se presentan los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a una población de 20 trabajadores, primero se realizará un análisis descriptivo de las variables ya menciona anteriormente y un análisis inferencial a través del uso de tablas y figuras.

En el próximo capítulo VI se analizan estos resultados a través de las pruebas como Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de los datos, también se realizó la prueba de hipótesis en la que se emplearon el grado de correlación de Pearson entre las dos variables estudiadas.

En el capítulo VII se interpretaron los resultados para lograr identificar el nivel de correlación luego se hizo una comparación entre los resultados obtenidos y los resultados de otros autores.

Por último, se presentaron las conclusiones y recomendaciones que se llegaron luego de haber realizado esta investigación.

Cama Ruiz, Miguel Alonso

Pilco Pilco, Nelson Raul

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema.

A inicios de 2019, España registraba un número superior a 1.3 millones de empresas con trabajadores afiliados. A pesar de esta cifra, la capacidad de estas compañías para captar talento es desigual. En el mercado actual, donde los empleados buscan oportunidades en empresas reconocidas y con buenas prácticas laborales, los rankings especializados, se han convertido en referentes para los profesionales a la hora de elegir dónde trabajar. Las organizaciones que lideran el ranking de las más atractivas para trabajar suelen ser empresas altamente internacionalizadas, tecnológicamente avanzadas y con una cultura organizacional que fomenta la movilidad interna. Los profesionales actuales buscan más que un simple empleo; desean formar parte de proyectos desafiantes y trabajar en compañías que les permitan crecer profesionalmente. En este sentido, el salario, aunque sigue siendo relevante, ha dejado de ser el único factor decisivo. Las ofertas de las empresas españolas están relacionadas con la satisfacción de los clientes, lo cual se ve influenciado por el ambiente laboral, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo (Ferreiro, 2020).

En el contexto latinoamericano, las evaluaciones del desempeño en el sector público deben servir como herramientas para identificar las deficiencias en las competencias de los servidores públicos, en relación con los requerimientos específicos de cada puesto. De esta manera, se pueden crear actividades de formación y desenvolvimiento que faciliten a los trabajadores la adquisición de las competencias necesarias para alcanzar las metas de la institución y optimizar la calidad de los servicios ofrecidos al público (Pashanasi et al., 2021).

El ambiente de trabajo de empresas peruanas, denominado clima organizacional, está conformado por un conjunto de percepciones

compartidas por los empleados sobre diversos aspectos de la organización. Este clima, que se manifiesta en las actitudes y comportamientos de los trabajadores, juega un papel fundamental en el logro de los objetivos organizacionales (Chagray et al., 2020)

Por lo tanto, lo que se pretende es desarrollar e identificar la relación entre calidad del servicio y desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, además de plataformas de calidad del servicio y desempeño laboral, métodos de calidad de servicio y desempeño laboral y tecnologías de integración y automatización.

2.2. Pregunta de Investigación General

¿Qué vínculo existe entre la calidad del servicio y desempeño laboral dentro de la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?

2.3. Preguntas de Investigación Específicas

P.E.1:

¿Qué relación hay entre las Plataformas de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?

P.E.2:

¿Qué vínculo existe entre los Métodos de Calidad y Desempeño en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?

P.E.3:

¿Cuál es la relación que existe entre Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?

2.4. Objetivo General

Establecer la relación existente entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

2.5. Objetivos Específicos

O.E.1:

Determinar la conexión entre las Plataformas de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral de Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

O.E.2:

Determinar la vinculación entre los Métodos de Calidad y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa durante, el año 2024.

O.E.3:

Identificar la relación entre Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

2.6. Justificación e Importancia

Justificación teórica: Este estudio se justifica teóricamente al proporcionar una base sólida para entender la situación actual entre las variables de este estudio en una empresa de seguridad. Al explorar esta relación, se busca no solo ampliar el conocimiento existente, sino también establecer la base de nuevas teorías y conceptos que profundicen nuestra comprensión de este tema importante en el ámbito empresarial.

Justificación metodológica: Este estudio justifica la necesidad de explorar nuevas vías metodológicas para profundizar en la

comprensión de la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral. A través de la implementación de instrumentos de medición como cuestionarios, se busca aportar evidencia empírica que permita enriquecer el conocimiento existente en este campo y sentar las bases para futuras investigaciones.

Justificación Práctica: Este estudio se justifica por su potencial para generar un impacto positivo en los resultados de Team GT Service S.A.C. Arequipa. Al comprender mejor cómo el desempeño laboral incide en la calidad del servicio, la empresa podrá tomar decisiones estratégicas que dejen mejorar su nivel competitivo y consolidar su posición en el mercado.

Justificación Social: Este estudio adquiere una relevancia significativa al centrarse en la optimización de los procesos internos de Team GT Service S.A.C. Arequipa. Al examinar la relación entre las variables a analizar, se pretende identificar áreas concretas de mejora que puedan aumentar tanto la eficiencia como las demandas de los consumidores.

Importancia

La investigación resulta importante debido a que se va a conocer e identificar las similitudes que tienen las variables de estudio en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa durante el año 2024, esto mediante una revisión de estudios e investigaciones existentes, el análisis de la situación laboral reciente y la evaluación de como diferentes dimensiones de la calidad del servicio afectan directa o indirectamente al desempeño laboral de los empleados de la empresa de seguridad.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Este estudio, fundamentado en un enfoque empírico y analítico, tiene como objetivo principal identificar y cuantificar la relación existente entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C., Arequipa durante el año 2024. La investigación se centra en el análisis de datos reales para establecer conexiones significativas entre las variables estudiadas dentro del mismo contexto organizacional.

Limitaciones

El desarrollo de esta investigación transcurrió sin contratiempos significativos, permitiendo una ejecución completa del diseño metodológico planteado y una interpretación exhaustiva de los resultados obtenidos.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

La revisión de literatura ha permitido identificar estudios relacionados de manera tangencial con nuestras variables de investigación, los cuales constituyen valiosos referentes teóricos:

Internacionales

Espinoza y Toscano (2020) investigaron detalladamente las ventajas del salario emocional como un medio para potenciar el desempeño laboral. Los autores resaltan que tan satisfechos están los empleados, alcanzada a través de mantener en equilibrio sus vidas de trabajo y personales, así como de oportunidades de desarrollo profesional, es un factor clave para incrementar la motivación y la productividad. Sin embargo, a pesar de las evidencias empíricas que respaldan su efectividad, muchas empresas aún son reticentes a implementar prácticas de salario emocional debido a consideraciones de costo. Los resultados de la investigación de Espinoza y Toscano corroboran la importancia del salario emocional, no solo para los empleados con experiencia, sino también para aquellos que buscan su primer empleo. No obstante, reconocen que la implementación de estas prácticas puede representar un desafío para las empresas que enfrentan dificultades financieras.

Bohórquez y otros (2020) estudiaron con detenimiento en el GAD Municipal del cantón Salinas para analizar qué tan motivados estaban los trabajadores y su efecto en el rendimiento laboral. Combinando métodos cuantitativos y cualitativos, los autores identificaron que, si bien existe un grado de satisfacción general entre los trabajadores, persisten áreas de oportunidad relacionadas con la satisfacción de necesidades básicas, el reconocimiento del poder y la percepción de equidad. Estos resultados destacan que es importante adoptar estrategias de gestión que fomenten un entorno

de trabajo más estimulante y justo. Las recomendaciones de los autores incluyen la revisión de los sistemas de compensación, la implementación de programas de desarrollo profesional y el fortalecimiento de los canales de comunicación. Al abordar estas áreas, el GAD Municipal del cantón Salinas podrá optimizar el ambiente de trabajo, incrementar los resultados y disminuir la contratación frecuente de personal.

Salazar (2019) realizó un ensayo que tuvo como objetivo analizar la influencia del clima laboral en el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados. A través de una revisión bibliográfica exhaustiva, se exploran los conceptos de tareas, satisfacción en el trabajo y su vínculo con la productividad. Los resultados de diversas investigaciones respaldan la idea de que un clima laboral favorable contribuye a mejorar el desempeño individual y organizacional; además la autora menciona que un clima laboral positivo, caracterizado por un ambiente de trabajo agradable, reconocimiento, oportunidades de desarrollo y un liderazgo justo, contribuye a aumentar la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la satisfacción laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral, ya que los empleados satisfechos tienden a ser más comprometidos con su trabajo, más motivados y más dispuestos a realizar un esfuerzo adicional.

Baltazar et al. (2022) estudió el propósito de examinar la relación entre la cultura, la satisfacción y el desempeño de los equipos de salud multidisciplinarios. A través de un estudio correlacional con 125 trabajadores, se encontró que un ambiente positivo, caracterizado por la colaboración y el reconocimiento, se asocia con una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño. Estos hallazgos indicaron que invertir en la creación de una cultura organizacional positiva puede mejorar de manera significativa tanto el nivel de atención al igual que la eficiencia en los centros de salud.

Carranza y Mendoza (2024) desarrollaron un estudio del GAD Bolívar donde se reveló que la satisfacción laboral de los empleados es moderada y que existen oportunidades para mejorar el desempeño en algunas áreas. Se encontró una correlación negativa entre las políticas administrativas y varias dimensiones del desempeño, lo que sugiere que la falta de planes institucionales y de incentivos afecta negativamente la motivación y la dedicación de los empleados. Se recomiendan acciones para fortalecer el bienestar laboral y mejorar la eficiencia de la institución.

Onofre (2021) empleó un diseño correlacional para explorar la asociación entre estrés y desempeño en un contexto sanitario. A través de la administración de un cuestionario y la realización de entrevistas, el autor recolectó datos de muestras profesionales de salud. Los resultados de este estudio no hallaron evidencia empírica que respalde una relación lineal entre las variables analizadas, lo que sugiere la necesidad de investigaciones adicionales para entender mejor los mecanismos subyacentes a esta relación.

Nacionales

García (2019) llevó a cabo un estudio cuantitativo en el Hospital Belén de Trujillo con el objetivo de evaluar el impacto de la capacitación en la calidad que reciben los pacientes. A través de una encuesta estructurada, el autor recolectó datos de una muestra de empleados y usuarios. Los resultados revelaron que, aunque los usuarios valoran la seguridad y la capacidad de respuesta del servicio, no se identificó una conexión estadísticamente significativa entre capacitar al personal y la calidad que reciben. Estos resultados indican que, aunque la capacitación es crucial para mejorar el desempeño laboral, otros elementos como la motivación, el liderazgo y la cultura organizacional también afectan la calidad de la atención. El estudio subraya la importancia de adoptar estrategias integrales que consideren diversas dimensiones.

Castillón (2019) realizó una investigación en la empresa de servicios logísticos SLISAC con el objetivo de evaluar la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio percibida por los clientes. A través de un análisis estadístico, el autor encontró que, en este caso específico, no se encuentra una relación significativa entre las dos variables. Los resultados muestran que la calidad de atención en SLISAC está más influenciada por las condiciones de trabajo, como la adecuación de los ambientes laborales proporcionados por los clientes, que por factores internos como la remuneración o la capacitación de los trabajadores. Estos hallazgos resaltan la importancia de que las empresas de servicios logísticos presten atención a las características de los entornos de trabajo en los que operan, ya que estas pueden tener un impacto directo en la satisfacción de los clientes y en la retención del talento.

Mendoza y Arriola (2022) llevaron a cabo una revisión sistemática de la literatura sobre evaluación del desempeño laboral, con el objetivo de identificar las tendencias y desafíos actuales en este campo. Los autores destacan la creciente importancia de la evaluación del desempeño en un contexto caracterizado por la sociedad del conocimiento, donde las organizaciones buscan desarrollar y retener a empleados con competencias y habilidades que les permitan adaptarse a entornos cambiantes y complejos. La investigación subraya la necesidad de adoptar un enfoque integral de la evaluación del desempeño que considere no solo los resultados obtenidos, sino también los procesos y las competencias utilizadas para alcanzar dichos resultados. Sin embargo, los autores reconocen que existen aún desafíos pendientes, como la medición de competencias intangibles, la adaptación de los sistemas de evaluación a entornos virtuales y la consideración del impacto del bienestar psicológico de los empleados en el desempeño.

Castro y Delgado (2020) realizaron una encuesta a cierto número de empleados, los autores analizaron diversas áreas de la gestión,

incluyendo la capacitación, la evaluación del desempeño y la compensación. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva entre la percepción de los empleados sobre la gestión y su autopercepción de desempeño laboral. También mencionan que el 67.1% de los colaboradores valoraron positivamente las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la institución. Por otro lado, los autores también identificaron áreas de oportunidad para mejorar la gestión del talento humano, como la implementación de programas de reconocimiento y recompensa y el fortalecimiento de los procesos de evaluación del desempeño.

Ciriaco (2024) realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y de diseño transversal, con el objetivo principal de proponer mejoras en el desempeño laboral de los empleados de Barbería Macha Barbershop para optimizar la atención al cliente. Los resultados obtenidos a través de un cuestionario aplicado a los nueve trabajadores mostraron varias debilidades en proactividad, comunicación efectiva y orientación al cliente. A partir de estos hallazgos, se concluye que la empresa necesita implementar medidas específicas para fortalecer estas áreas y así aumentar la satisfacción de sus clientes.

Rebaza (2023) investigó un estudio cuantitativo de tipo transversal para evaluar el grado de conexión entre el desempeño y la calidad percibida en la Municipalidad Distrital de Chancay. Para evaluar la variable desempeño laboral se realizó un análisis a 45 colaboradores, de dos diferentes organizaciones y para la variable de servicio se tomó una muestra de 377 viviendas del distrito de Chancay. Se empleó la técnica de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, en el cual se obtuvo un nivel de correlación de 0.745 siendo positiva considerable. Conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación significativa entre ambas variables.

Locales o Regionales

La investigación de Aquije (2019) contribuyó significativamente a la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción del paciente en el ámbito de la atención ambulatoria. Al analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en el Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud, el autor identificó una serie de dimensiones clave que impactan en la experiencia del paciente. Los resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias dirigidas a fortalecer aquellas dimensiones de la calidad del servicio que resultaron menos satisfactorias para los usuarios. Además, los resultados destacan la necesidad de tener en cuenta las características individuales de los pacientes al diseñar intervenciones para la mejora, ya que las percepciones y expectativas pueden diferir según factores como la edad, el género y el nivel educativo.

El estudio de Cáceres y Concha (2019) aporta valiosos conocimientos sobre la relación entre el clima organizacional y la percepción de la calidad del servicio en el sector hotelero. Al analizar un hotel de cinco estrellas en Arequipa, los autores demostraron que un ambiente laboral positivo, caracterizado por instalaciones adecuadas, reconocimiento, liderazgo eficaz y comunicación fluida, tiene un impacto directo en la forma en que los empleados perciben la calidad del servicio que brindan. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para la gestión de recursos humanos en el sector hotelero, ya que sugieren que invertir en la creación de un clima organizacional favorable para los empleados y, en última instancia, la calidad de la experiencia del cliente.

En la investigación llevada a cabo por Charca (2022) se propuso evaluar la calidad del servicio que ofrecía el Hotel Conde de Lemos en Arequipa. A través de un estudio cuantitativo basado en encuestas a los huéspedes, se determinó que, en general, la percepción de la calidad del servicio estaba en un nivel intermedio.

Además, los resultados indicaron que el perfil del huésped típico era de personas entre 31 y 40 años, que constituían la mayoría de la muestra encuestada. Además, se encontró que un porcentaje significativo de los huéspedes casados evaluó la calidad del servicio en un nivel medio.

Gandarillas (2023) llevó a cabo un estudio para evaluar la percepción de la calidad del servicio brindado por la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) en Arequipa, en un contexto marcado por los desafíos laborales derivados de la pandemia. Los resultados revelaron una fuerte correlación positiva entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, especialmente en las áreas de seguridad y empatía. Esto indica que una mejora en estos aspectos puede aumentar significativamente la satisfacción de los usuarios. Además, el estudio reveló que la mayoría de los usuarios evaluaron la calidad del servicio como alta, y que existe una relación positiva entre los elementos tangibles del servicio y la satisfacción del usuario.

El estudio de Gamero y Gamero (2023) aporta valiosas evidencias sobre la importancia de la calidad del servicio en el sector turístico. Al analizar el caso de la agencia de buses panorámicos Tahuantinsuyo Tour, los autores demostraron que una alta calidad del servicio, especialmente en lo que respecta a las unidades de transporte y la atención al cliente, es fundamental para lograr la satisfacción de los turistas y fomentar la recomendación del servicio. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para las empresas turísticas, ya que sugieren que invertir en la mejora continua de la calidad del servicio puede ser una estrategia efectiva para aumentar la competitividad y alcanzar el éxito a largo plazo.

Chinchercoma (2024) realizó un estudio cuantitativo de corte transversal tuvo como objetivo principal determinar la relación que tiene la calidad de servicio percibida y el desempeño laboral de los empleados de una cadena de establecimientos de comida rápida en

Cusco Los resultados indicaron que, un 66.67% de los empleados de la cadena de restaurantes perciben la calidad de servicio como alta, mientras que un 42.4% considera tener un desempeño laboral de nivel medio en su entorno de trabajo. Se concluyó, con una significancia (sig.) de 0.000 y un valor $r=0.997$ la existencia de una relación positiva muy alta y significativa entre la calidad de servicio y el desempeño labora

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Variable Calidad del Servicio

Definición

La calidad del servicio es un concepto multifacético que abarca diversos aspectos, desde la atención al cliente hasta la eficiencia de los procesos. Para lograr una calidad óptima, las organizaciones deben adoptar un enfoque integral que involucre a todos los niveles de la empresa. Esto implica establecer sistemas de gestión de calidad que permitan identificar y gestionar los riesgos asociados con la prestación del servicio, así como implementar procesos de mejora continua. La calidad del servicio no es un estado estático, sino un proceso dinámico que requiere un compromiso constante por parte de todos los miembros de la organización. (Orduña et al., 2018).

Teorías relacionadas a la calidad de servicio

Calidad: A lo largo de la historia, la concepción de la calidad en la educación superior ha evolucionado en respuesta a los cambios sociales, económicos y políticos. En la actualidad, coexisten diversos enfoques que buscan definir la misión de las IES. Por un lado, el enfoque economicista ha ganado relevancia en un contexto globalizado, donde la educación superior es vista como un motor de crecimiento económico y desarrollo. Por otro lado, el enfoque sociocultural ha cobrado importancia en la medida en que se reconoce el papel fundamental de la educación en la construcción de sociedades más justas y equitativas. Finalmente, el enfoque pluralista resalta la necesidad de una oferta educativa diversa y flexible que responda a las necesidades de una sociedad cada vez más compleja. (Arriagada et al., 2023).

Servicio: El servicio es el producto de una serie de actividades intangibles en las que interactúan dos partes: el proveedor y el consumidor (Rodríguez et al., 2016).

Eficacia: La eficacia consiste en la capacidad de lograr el efecto que se desea o que se espera, a su vez consiste en la capacidad de una determinada organización para lograr sus objetivos propuestos los cuales incluyen la eficiencia y determinados factores del entorno. La eficacia también se refiere a la consecución de un número de metas y el logro de objetivos, por último, cabe mencionar que la eficiencia corresponde a la extensión en la que se llevan a cabo las distintas actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (Rojas et al., 2017)

Dimensiones

Plataformas de Calidad del Servicio: Si bien las plataformas de calidad de servicio son herramientas valiosas, las empresas no deben olvidar que el factor clave para garantizar una atención de calidad reside en la interacción entre el cliente y la empresa. Es fundamental fomentar un ambiente dinámico, donde la empresa utilice herramientas digitales de manera innovadora para conectar con sus clientes (Bullón, 2021).

Métodos de Calidad de Servicio: La percepción del cliente es el único criterio válido para evaluar este aspecto. Por lo tanto, las empresas deben identificar los factores más importantes para sus clientes y gestionar sus expectativas para superarlas. Aunque medir la calidad percibida es complejo, existen modelos como SERVQUAL y otros que pueden ayudar en esta tarea (Bonilla y otros, 2018).

Tecnologías de Integración y Automatización: La integración de las tecnologías ofrece numerosas ventajas, como la posibilidad de personalización, fomentar la colaboración entre clientes, desarrollo de habilidades digitales y acceder a una amplia gama de recursos. Sin embargo, su implementación efectiva requiere superar una serie de desafíos, entre los que destacan la falta de formación de personal, la brecha digital, la infraestructura tecnológica inadecuada

y la resistencia al cambio por parte de algunos clientes (Arteaga y otros, 2022).

3.2.2. Variable Desempeño Laboral

Definición

El desempeño laboral constituye un área de estudio fundamental dentro de la psicología organizacional, con una larga trayectoria de investigación. Las organizaciones muestran un gran interés en comprender y explicar este concepto debido a su estrecha relación con el éxito empresarial. Al analizar el desempeño laboral, las empresas pueden identificar factores clave que influyen en su productividad y competitividad, lo que les permite tomar decisiones más informadas y estratégicas. (Bautista et al., 2020).

Teorías relacionadas al desempeño laboral

Desempeño: Los estándares de desempeño son criterios establecidos para evaluar el nivel en el que los empleados satisfacen las expectativas de su rol laboral. Estos estándares pueden ser cuantitativos (por ejemplo, número de unidades producidas, tiempo de ciclo) o cualitativos (por ejemplo, calidad del trabajo, habilidades interpersonales). La definición y comunicación clara de los estándares de desempeño es fundamental para garantizar que todos los miembros de la organización comprendan las expectativas y trabajen hacia un objetivo común (Rodríguez y Ordaz, 2021).

Efectividad: Mientras que la eficacia se centra en hacer bien las cosas, la efectividad va más allá, evaluando si lo que se hizo fue lo correcto. En otras palabras, la efectividad mide el grado en que una acción o proceso logra alcanzar los objetivos establecidos, tanto los previstos como los imprevistos. Se trata de una medida más integral que considera no solo los resultados cuantitativos, sino también el impacto cualitativo de nuestras acciones (Rojas et al., 2017).

Dimensiones.

Eficiencia y Productividad: La eficiencia está estrechamente ligada al logro de objetivos. Una acción o proceso es eficiente cuando contribuye de manera efectiva al cumplimiento de un objetivo específico. La eficiencia implica no solo alcanzar los resultados esperados, sino también hacerlo de manera oportuna y con la calidad requerida. En este sentido, la eficiencia es un concepto dinámico que se adapta a los cambios en el entorno y a las nuevas demandas del mercado (Rojas et al., 2017).

Se puede definirse como una organización convierte los recursos disponibles en resultados -como la mano de obra, los materiales, el capital y los recursos financieros- en bienes o servicios de valor para el mercado, maximizando al mismo tiempo la eficiencia en el uso de dichos recursos. En otras palabras, la productividad busca obtener el mayor rendimiento posible de cada inversión, lo que se traduce en una mayor competitividad en el mercado (Ramírez et al., 2022).

Adaptabilidad: Es la cualidad que poseen los seres vivos, los objetos y los sistemas de adaptarse y reaccionar de manera eficiente a las modificaciones en su entorno. Esta capacidad implica una flexibilidad inherente que permite modificar comportamientos, estructuras o funciones para hacer frente a nuevas situaciones o condiciones. La adaptabilidad se manifiesta en una amplia gama de fenómenos, desde la evolución biológica hasta la innovación tecnológica (Olis et al., 2019).

Satisfacción Laboral: Es resultado de múltiples factores, que van desde las características del trabajo en sí (autonomía, variedad de tareas, etc.) incluyendo las interacciones con el medio laboral y las políticas de la institución. Un clima organizacional positivo, caracterizado por un liderazgo efectivo, una comunicación abierta y un reconocimiento adecuado del desempeño, contribuye

significativamente a aumentar la satisfacción laboral. (Salazar y Ospina, 2019).

3.3. Marco Conceptual

Seguridad y Salud en el Trabajo

Es una disciplina proactiva que se centra en identificar, evaluar y gestionar los riesgos laborales para prevenir accidentes, enfermedades profesionales y lesiones. Mediante la aplicación de medidas preventivas y la promoción de una cultura de seguridad, se pretende asegurar la salud y el bienestar de los empleados, así como mejorar la calidad y la productividad en el entorno de trabajo (Fragua et al., 2018).

Automatización

Ofrece numerosas ventajas, como la mejora de la calidad de los productos, la reducción de errores humanos, la optimización de los procesos productivos y la posibilidad de trabajar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Al automatizar tareas, las empresas pueden aumentar su productividad y competitividad en el mercado global (Agudelo et al., 2020).

Integración

Es un determinado proceso continuo y secuencial cuya finalidad consiste en incorporar al individuo con distintas necesidades especiales a la comunidad, además de que constituye uno de los fenómenos con mayor trascendencia en la educación (Prado, 2022).

Psicología Organizacional

La psicología organizacional proporciona herramientas y conocimientos para que las empresas enfrenten de manera efectiva los desafíos y conflictos que surgen en su día a día. Al aplicar los principios de la psicología, las organizaciones pueden mejorar la

comunicación, resolver conflictos de manera constructiva, fomentar un ambiente de trabajo positivo y, en última instancia, aumentar la productividad y el rendimiento de sus empleados (Acosta, 2021).

En un mundo laboral cada vez más competitivo y complejo, la psicología organizacional se ha convertido en una herramienta fundamental para las organizaciones. Al comprender los factores que influyen en el desempeño y la satisfacción de los empleados, las empresas pueden desarrollar estrategias más efectivas para atraer, desarrollar y retener talento. La psicología organizacional reconoce que los empleados son el activo más valioso de una organización y que su bienestar está directamente relacionado con el éxito de la misma (Rodón, 2019).

Los inicios de la psicología organizacional están estrechamente vinculados con los primeros estudios sobre la psicología industrial. A mediados del siglo XIX, los investigadores comenzaron a aplicar los principios de la psicología a los problemas prácticos de las organizaciones, como la selección de personal y la mejora de la productividad. Este enfoque pionero sentó las bases para el desarrollo de una disciplina que ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, pero que sigue manteniendo como objetivo principal comprender y mejorar el comportamiento humano en el contexto laboral (Alvarez et al., 2018).

Automatización Industrial

La automatización industrial es un campo multidisciplinario que integra conocimientos y técnicas provenientes de diversas ramas de la ingeniería, como la eléctrica, la electrónica, la química y las comunicaciones (Escaño et al., 2019).

Se puede aplicar tanto a procesos continuos como a procesos discretos. Los procesos continuos se caracterizan por la producción ininterrumpida de un producto, como en las refinerías de petróleo o

las plantas químicas. Por otro lado, los procesos discretos involucran la fabricación de productos individuales, como automóviles o electrodomésticos. En muchos casos, las empresas combinan ambos tipos de procesos en una misma planta, lo que requiere soluciones de automatización altamente flexibles y adaptables (Barrientos y Gambao, 2014).

La automatización no solo se limita a reducir errores y aumentar la eficiencia, sino que también ofrece una amplia gama de beneficios para las organizaciones. Al automatizar procesos, se pueden obtener datos más precisos y confiables, lo que facilita la toma de decisiones basadas en evidencias. Además, la automatización permite escalar las operaciones de manera más fácil y flexible, adaptándose a las demandas cambiantes del mercado (Salas, 2022).

Proceso

Un proceso tiene que ver con un conjunto de actividades que se encuentran vinculadas, las cuales se caracterizan por presentar un requerimiento de determinados insumos esto quiere decir inputs: los que son productos y/o servicios adquiridos de otros proveedores), además de actividades específicas las cuales implican agregar un valor, para de esta forma resultar en la obtención de ciertos resultados los que vienen a ser outputs (Mallar, 2010).

Los procesos son la columna vertebral de cualquier organización. Desde la producción de bienes hasta la prestación de servicios, todos los aspectos de una empresa están sustentados en procesos. Una gestión efectiva de los procesos permite a las organizaciones adaptarse a los cambios del entorno, identificar oportunidades de mejora y alcanzar sus objetivos estratégicos (Universidad de Jaén, s.f.).

Un proceso se refiere a un procedimiento, el cual ya definido y establecido se divide en fases y se realiza de manera repetitiva para cumplir los objetivos previamente determinados y planificados. Los procesos cuentan con un inicio, medio y un fin, estos se encuentran presentes en bastantes de las operaciones comerciales las cuales se dan todos los días, quiere decir diariamente (SYDLE, 2023).

Coefficiente de Rho de Spearman

Es una herramienta comúnmente empleada en estadística para examinar la relación entre variables cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad necesarios para otras pruebas. A diferencia de otras medidas de correlación, como el coeficiente de Pearson, el coeficiente de Spearman no presupone una distribución normal de los datos (Martínez et al., 2009).

Clima Organizacional

Se refiere al conjunto de percepciones que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo. Estas percepciones se forman a partir de una combinación de factores tanto internos como externos a la organización, incluyendo las políticas de la empresa, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas del lugar de trabajo. En esencia, el clima organizacional es la atmósfera o ambiente psicológico que se respira en una organización (Iglesias y Torres, 2018).

El clima organizacional representa la percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral. Esta percepción se moldea a partir de una combinación de elementos tangibles e intangibles, como las políticas de la empresa, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional. Estos factores, en conjunto, influyen en las actitudes, creencias y comportamientos de los colaboradores (Sotelo y Figueroa, 2017).

El clima organizacional es definido como la actitud que el personal de una empresa toma frente a su trabajo y se encuentra basado en las distintas creencias y valores los cuales se reflejan en su desempeño y actividades laborales. Dicha satisfacción abarca distintos aspectos relacionados con el ámbito laboral, social y personal del operario (Tinoco, 2023)

Gestión del Talento Humano

Es una disciplina que busca alinear las capacidades de las personas con los objetivos estratégicos de la organización. A través de políticas y prácticas adecuadas, se fomenta el desarrollo de las competencias y habilidades de los empleados, promoviendo así su crecimiento profesional y contribuyendo al éxito de la empresa (Ramírez et al., 2019).

Además, constituye una evolución de la gestión de personal. Si bien comparten muchas actividades comunes, como la selección y la evaluación, la gestión de los trabajadores adopta una perspectiva más estratégica y orientada al desarrollo de las personas. A través de indicadores y métricas, se busca maximizar el potencial de cada empleado y ayudar al logro de los objetivos de la organización (Armijos Mayon et al., 2019).

La gestión del talento humano se refiere al conocimiento que posee el grupo de trabajo en las empresas, a su vez también sus comportamientos, aptitudes y expectativas en lo que respecta al sistema del individuo, la organización, el trabajo y la sociedad (Alcívar et al., 2020).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación.

Enfoque.

Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es un método de investigación que se caracteriza por su estructura secuencial y su énfasis en la medición y el análisis de datos numéricos. Este proceso inicia identificando un problema de investigación y culmina con la interpretación de los resultados obtenidos. A lo largo del proceso, se realizan diversas actividades, como la revisión de la literatura, la formulación de hipótesis, el diseño de instrumentos de medición y el análisis estadístico de los datos, con el fin de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas (Hernández, 2018).

Tipo.

Básico

La investigación básica, también conocida como teórica o dogmática, es una forma de investigación que surge y se desarrolla dentro de un marco teórico establecido. Su propósito es generar nuevo conocimiento científico, sin tener como objetivo inmediato resolver problemas prácticos o aplicar los resultados obtenidos (Muntané, 2018).

Nivel.

Correlacional

Estos estudios, basados en un enfoque cuantitativo, se centran en establecer la magnitud y dirección de las relaciones entre dos o más variables. A través de la medición precisa de cada variable y el posterior análisis estadístico, se intenta descubrir patrones y tendencias que permitan inferir la existencia de asociaciones

significativas. Las hipótesis formuladas al inicio del estudio sirven como guía para la interpretación de los resultados obtenidos (Hernández, 2018).

4.2. Diseño de Investigación

No Experimental

Tiene un enfoque observacional, en el cual el investigador se limita a describir y analizar fenómenos que ocurren de manera espontánea. A diferencia de los experimentos, donde se manipulan intencionalmente las variables independientes para observar sus efectos, en este tipo de estudio las variables se presentan tal como se dan en la realidad, sin intervención del investigador. Esta característica, aunque limita el control sobre las variables, permite obtener una visión más natural y holística de los fenómenos estudiados (Hernández, 2018).

Transversal

A diferencia de los diseños longitudinales que rastrean cambios a lo largo del tiempo, los diseños transversales ofrecen una visión estática de un fenómeno en un momento específico. Son como una fotografía instantánea que captura las características de un objeto o evento en un instante preciso. Si bien no permiten analizar la evolución de las variables, los diseños transversales son esenciales para establecer puntos de referencia y describir la situación actual (Hernández, 2018).

4.3. Hipótesis General y Específicas

4.3.1. Hipótesis General.

Se muestra una relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

4.3.2. Hipótesis Específicas.

H.E.1:

Se muestra una relación entre las Plataformas de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

H.E.2:

Existe una relación significativa entre los Métodos de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

H.E.3:

Hay una relación importante entre las Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

4.4. Identificación de las Variables

Variable 1:

Calidad del Servicio

Dimensiones:

- Plataformas de Calidad.
- Métodos de Calidad.
- Tecnologías de Integración y Automatización.

Variable 2:

Desempeño Laboral

Dimensiones:

- Eficiencia y Productividad.
- Adaptabilidad.
- Satisfacción en el trabajo

4.5. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad del Servicio	D.1: Plataformas de Calidad del Servicio	- Nivel de satisfacción del cliente con las plataformas utilizadas.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	Bajo (20 – 46) Medio (47 – 73) Alto (74 – 100)	Ordinal.
	D.2: Métodos de Calidad de Servicio	- Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14			
	D.3: Tecnologías de Integración y Automatización	- Grado de eficiencia operativa a través de la automatización e integración tecnológica.	15, 16, 17, 18, 19, 20			

Desempeño Laboral	D.1: Eficiencia y Productividad	- Rendimiento por horas trabajadas.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	Bajo (20 – 46) Medio (47 – 73) Alto (74 – 100)	Ordinal.
	D.2: Adaptabilidad	- Capacidad de respuesta ante cambios en el entorno laboral.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14			
	D.3: Satisfacción Laboral	- Grado de eficiencia operativa a través de la automatización e integración tecnológica.	15, 16, 17, 18, 19, 20			

4.6. Población - Muestra

Población.

Para esta investigación se está considerando el personal de vigilancia de la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa.

En la empresa Team GT Service S.A.C. Arequipa, se tiene la totalidad de 20 guardias de seguridad que son el personal de vigilancia de la empresa que comparten la característica que estamos buscando para esta investigación, como dice Hernández (2018) la población es el conjunto total de elementos que poseen las características de interés para una investigación. Definir con exactitud esta población permite seleccionar una muestra representativa, es decir, un subconjunto de la población que refleje sus características principales y permita generalizar las respuestas halladas en el estudio.

Muestra

Investigación censal

De acuerdo a las características de esta población, pequeña y finita, no se consideraron criterios muestrales, por lo que se consideró la totalidad de esta, siendo conformada por 20 guardias de seguridad es decir será censal.

En un muestreo censal, la distinción entre muestra y población se difumina, ya que se estudia al grupo que comparten cualidades de interés. Al no existir una selección aleatoria de individuos, dado que se abarcan todos los miembros de la población, los resultados derivados de un censo proporcionan una visión exhaustiva y detallada del fenómeno investigado (Moreno, 2018).

Muestreo

Por conveniencia.

Estas muestras se conforman a partir de los individuos o datos que resultan más fáciles de alcanzar y recopilar en el momento de realizar la investigación. Se trata de una selección basada en la disponibilidad y accesibilidad de los casos, sin aplicar criterios de selección aleatoria o sistemática (Hernández, 2018).

Por ende, este muestreo será no probabilístico porque estará conformado por los 20 guardias de seguridad de la empresa Team GT Service S.A.C. Arequipa.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Técnica.

Encuesta.

Tradicionalmente, las encuestas han sido concebidas como herramientas cuantitativas para reunir datos cuantitativos mediante preguntas diseñadas de manera estructurada. Sin embargo, perspectivas más recientes han ampliado su alcance, reconociendo su potencial para obtener información cualitativa o combinada, dependiendo del diseño y los objetivos de la investigación. En esencia, las encuestas, como diseños no experimentales, permiten explorar fenómenos en un momento dado (transversalmente) o a lo largo del tiempo (longitudinalmente), siempre y cuando se basen en la interacción directa con los participantes a través de preguntas específicas (Hernández, 2018).

Instrumento.

Cuestionario.

Es un conjunto de preguntas que buscan conseguir información específica de una muestra de individuos. Esta información puede ser

utilizada para describir características de la población, explorar relaciones entre variables o evaluar la efectividad de programas o intervenciones (Hernández, 2018).

Tabla 1

Instrumentos de la investigación

Variable	Técnicas	Instrumentos
Calidad de servicio	Encuestas	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuestas	Cuestionario

Nota. En la tabla 1 se muestran la técnica empleada en esta investigación es la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario.

4.8. Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos

Los análisis cuantitativos nos proporcionan una valiosa herramienta para explorar y comprender los fenómenos sociales. Sin embargo, es crucial tener presente que los números obtenidos a través de estos análisis son el resultado de una construcción teórica y de una serie de decisiones metodológicas. Los modelos estadísticos, aunque útiles, son representaciones simplificadas de la realidad y no pueden capturar toda su complejidad. Por lo tanto, la interpretación de los resultados numéricos debe realizarse de manera cuidadosa y contextualizada, teniendo en cuenta las limitaciones del análisis y el marco teórico de la investigación (Hernández, 2018).

Para el análisis e interpretación de los datos obtenidos en esta investigación, se seguirá la siguiente estructura.

1. El análisis de los datos se llevará a cabo mediante el software SPSS. Este software permitirá describir las variables a través de medidas como la media y la desviación estándar, así como explorar las relaciones entre ellas mediante el cálculo de correlaciones. Una de las grandes fortalezas de SPSS radica en

su capacidad para describir de manera exhaustiva las variables que componen un conjunto de datos. Mediante el cálculo de estadísticas descriptivas, como medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar, varianza, rango), es posible obtener una visión general de la distribución de los datos y detectar posibles valores atípicos.

2. Los resultados obtenidos serán interpretados, considerando el contexto de la investigación y las preguntas de investigación originales. Asimismo, los resultados deben responder de manera clara y concisa a las preguntas de investigación originales. Las hipótesis planteadas al inicio del estudio sirven como guía para el análisis de los datos y permiten evaluar si los resultados obtenidos confirman o refutan las suposiciones iniciales. Es importante verificar si los datos respaldan de manera sólida las conclusiones a las que se llega.
3. A partir de este análisis, se elaborarán tablas y figuras que permitan visualizar los resultados de manera clara y concisa. La creación de tablas y figuras no se limita a presentar los datos, sino que implica diseñar elementos visuales que faciliten la comprensión de la información. SPSS permite personalizar las tablas y figuras, ajustando etiquetas, títulos y escalas para garantizar una visualización clara y estéticamente agradable. Un buen diseño visual puede transformar datos complejos en información comprensible.
4. Finalmente, se establecerán las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Al interpretar los resultados, es esencial ser honesto acerca de las limitaciones del estudio. Reconocer las posibles fuentes de sesgo y las limitaciones del tamaño de la muestra es fundamental para garantizar la validez de las conclusiones. Además, es importante sugerir futuras investigaciones que puedan abordar las preguntas no respondidas y profundizar en los temas explorados.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos, efecto de la aplicación de los instrumentos a una población de 20 trabajadores, primero se mostrará un análisis descriptivo de las variables anteriormente mencionadas seguidamente de un análisis inferencial, con la ayuda del uso de tablas y figuras.

A continuación, se presentan los resultados de confiabilidad de los instrumentos empleados para las variables de calidad de servicio y el desempeño laboral.

Tabla 2

Fiabilidad de instrumento calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.792	20

Nota. Dentro de la tabla 2, se muestra el Alfa de Cronbach para la variable calidad de servicios, se observa que este es equivalente a 0.792 de fiabilidad interna, lo cual indica que el instrumento aplicado para esta variable calidad de servicios es confiable y se puede utilizar en el presente estudio.

Tabla 3

Fiabilidad de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.828	20

Dentro de la tabla 3, se muestra el Alfa de Cronbach para la variable calidad de servicios, se observa que este es equivalente a 0.828 de fiabilidad interna, lo cual indica que el instrumento aplicado para esta variable calidad de servicios es confiable y se puede utilizar en el presente estudio.

Variable 1: Calidad de Servicio

Tabla 4

Evaluación de la calidad de servicio en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	25.00%	25.00%
	Regular	13	65.00%	90.00%
	Alto	2	10.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Nota. Encuesta procesada

Figura 1

Nivel de la calidad de servicio en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.



Tabla 5

Evaluación de la calidad de servicio, dimensión, plataforma calidad del servicio en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	25.00%	15.00%
	Regular	12	60.00%	100.00%
	Alto	3	15.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Nota. Encuesta procesada

Figura 2

Nivel de la calidad de servicio, dimensión plataforma calidad del servicio, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

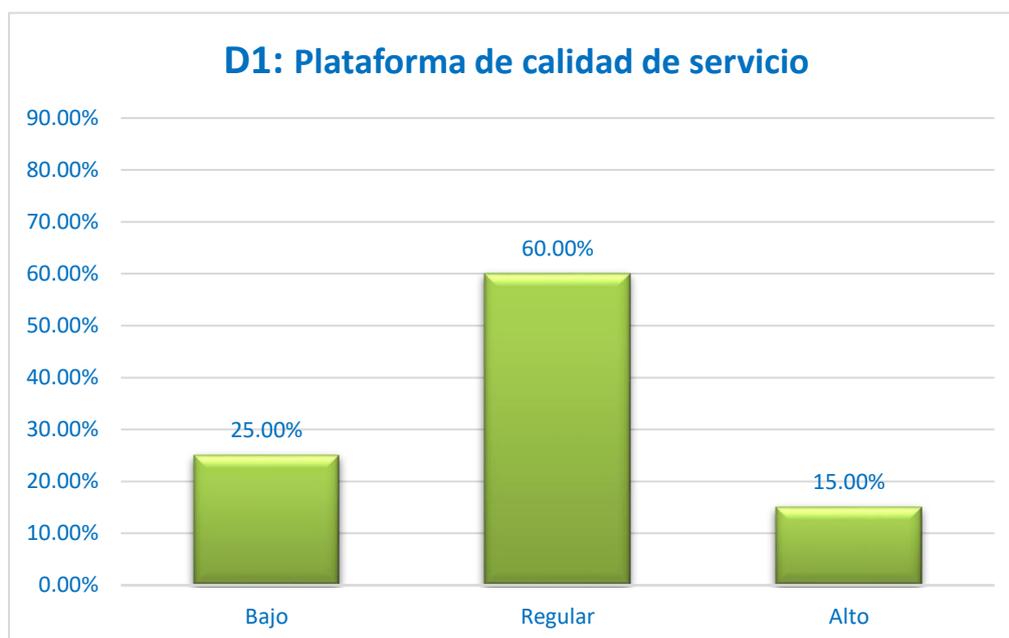


Tabla 6

Evaluación de la calidad de servicio, dimensión métodos de calidad de servicio, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10.00%	10.00%
	Regular	16	80.00%	90.00%
	Alto	2	10.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Nota. Encuesta procesada

Figura 3

Nivel de la calidad de servicio, dimensión métodos de calidad de servicio, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

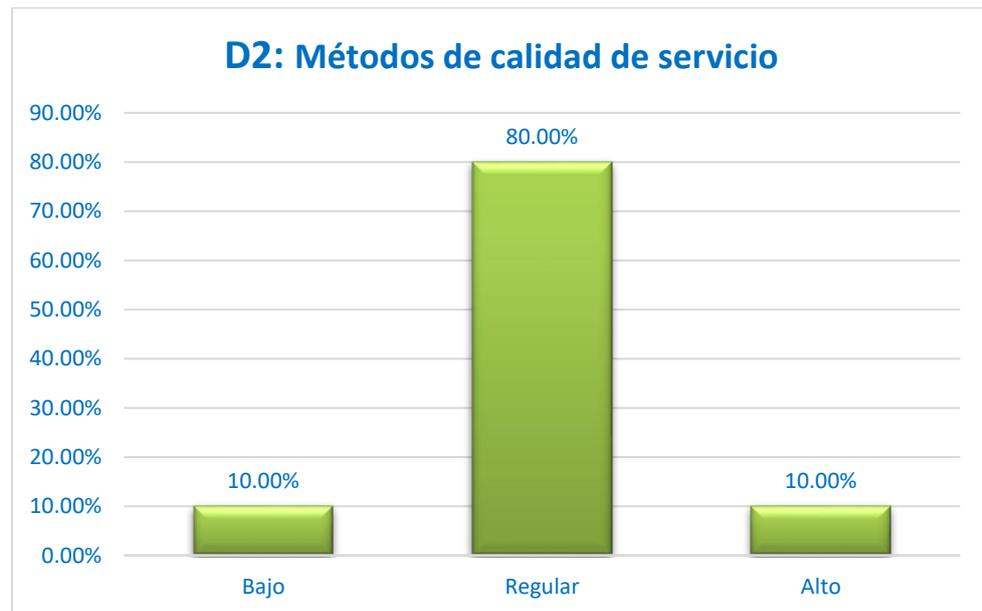


Tabla 7

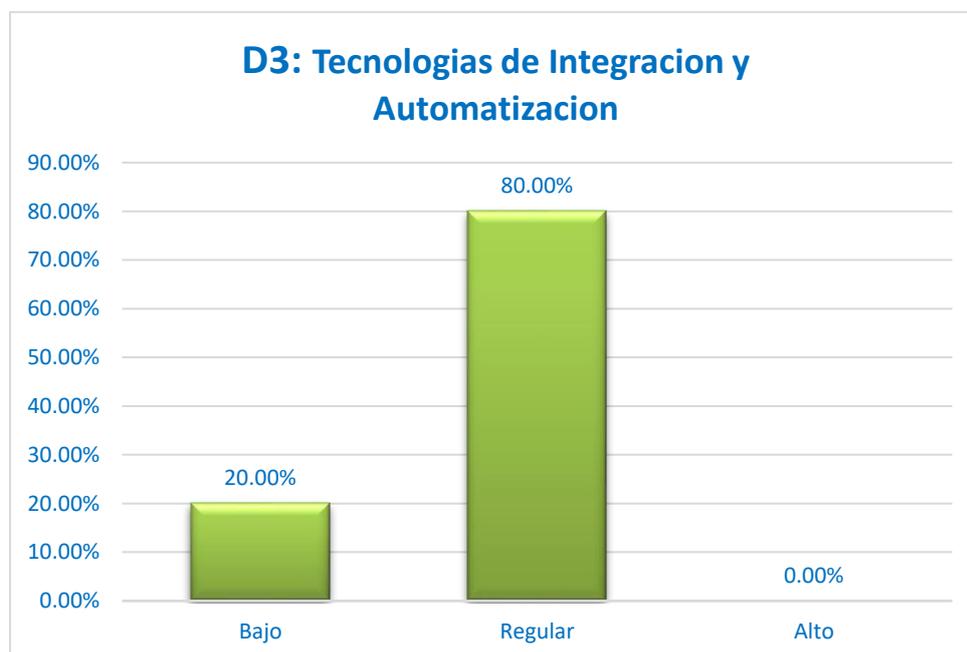
Evaluación de la calidad de servicio, dimensión tecnologías de integración y automatización, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	20.00%	20.00%
	Regular	16	80.00%	100.00%
	Alto	0	100.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Nota. Encuesta procesada

Figura 4

Nivel de la calidad de servicio, dimensión tecnologías de integración y automatización, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.



Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 8

Evaluación de desempeño laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10.00%	10.00%
	Regular	16	80.00%	90.00%
	Alto	2	10.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Nota. Encuesta procesada

Figura 5

Nivel de desempeño laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

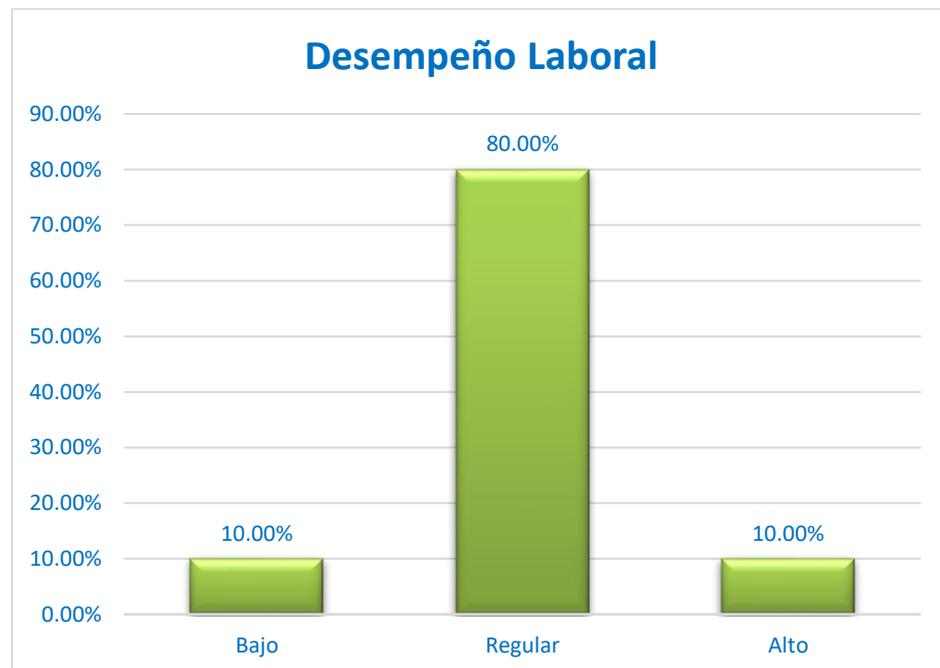


Tabla 9

Evaluación de desempeño laboral, dimensión eficiencia y productividad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	15.00%	15.00%
	Regular	16	80.00%	95.00%
	Alto	1	5.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Fuente: Encuesta procesada

Figura 6

Nivel de desempeño laboral dimensión eficiencia y productividad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.



Tabla 10

Evaluación de desempeño laboral, dimensión adaptabilidad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	4	20.00%	20.00%
	Regular	15	75.00%	90.00%
	Alto	1	5.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Nota. Encuesta procesada

Figura 7

Nivel de desempeño laboral dimensión adaptabilidad, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

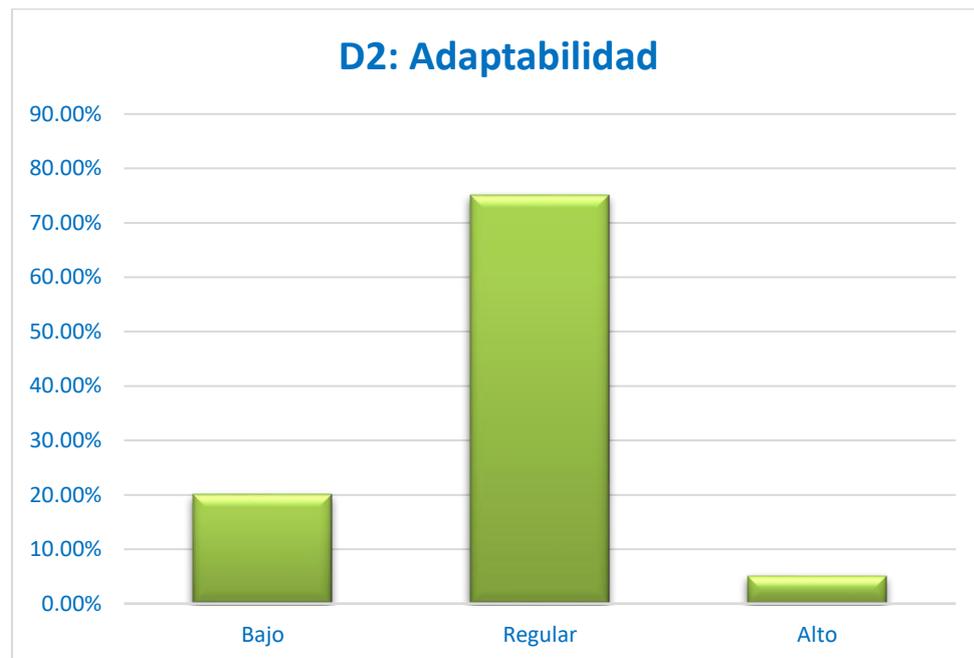


Tabla 11

Evaluación de desempeño laboral, dimensión satisfacción laboral, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	10.00%	10.00%
	Regular	14	70.00%	80.00%
	Alto	4	20.00%	100.00%
	Total	20	100.00%	

Nota. Encuesta procesada

Figura 8

Nivel de desempeño laboral dimensión satisfacción laboral, en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

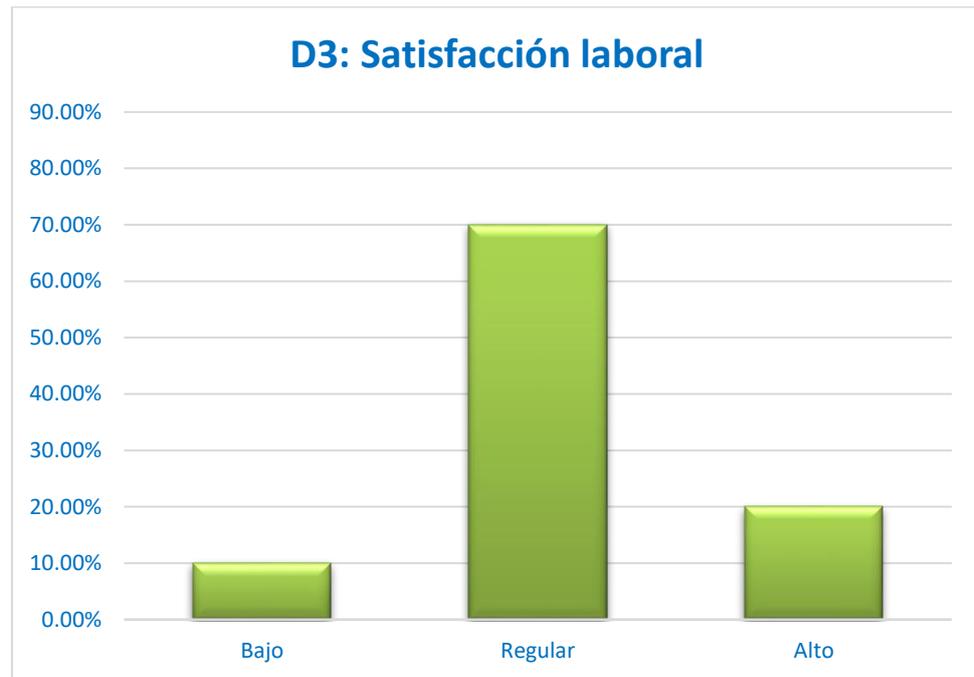


Tabla 12

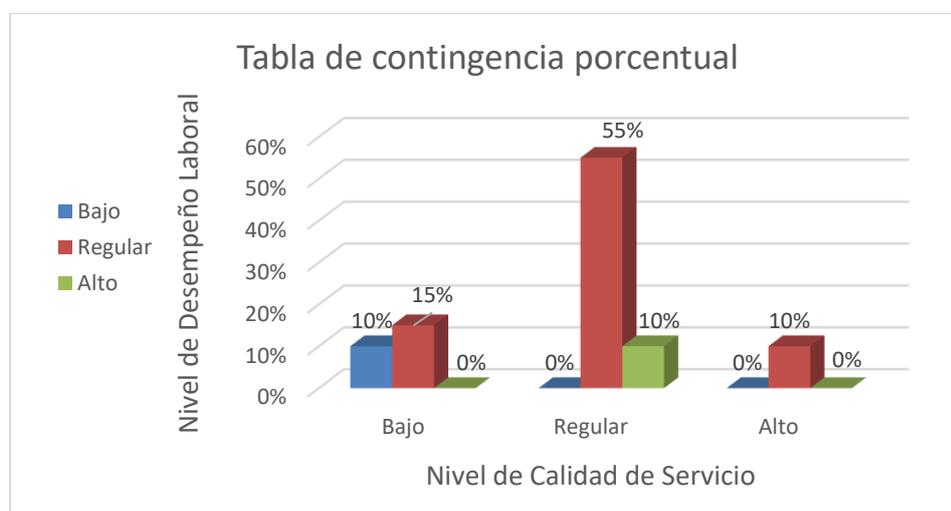
Tabla de contingencia porcentual entre la calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

		DESEMPEÑO LABORAL				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
CALIDAD DE SERVICIO	Bajo	Recuento	2	3	0	5
		% del total	10.00%	15.00%	0.00%	25.00%
	Regular	Recuento	0	11	2	13
		% del total	0.00%	55.00%	10.00%	65.00%
	Alto	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0.00%	10.00%	0.00%	10.00%
	Total	Recuento	2	16	2	20
		% del total	10.00%	80.00%	10.00%	100.00%

Nota. Encuesta procesada

Figura 9

Representación gráfica de la tabla de contingencia porcentual entre la calidad de la calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.



5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 4, se aprecia que el 10% de los trabajadores encuestados mencionan que el nivel calidad de servicio es alto, el 65% manifiestan que la calidad de servicio es regular, y el 25% de trabajadores opina que la calidad de servicio es baja.

En la figura 1, se observar de manera gráfica y detalla el nivel regular de la calidad de servicio de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 5, se observa que el 25% de los encuestados indica que la calidad de servicios, dimensión plataforma de calidad de servicio se encuentra en un nivel alto, en cambio el 60% señalan que la dimensión plataforma de calidad se encuentra en un nivel regular y el 15% restante señala que el nivel es bajo. En la figura 2, se visualiza de manera gráfica el nivel regular de la plataforma de calidad de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 6, se visualiza que el 10% de los encuestados opinan que los métodos de calidad de servicios están en un nivel alto, 80% de los encuestados opinan que se encuentran en un nivel regular, en cambio el 10% de los encuestados opinan que esta dimensión se encuentra en un nivel alto, y por último se aprecia que ningún empleado opina que la dimensión este en un nivel alto.

En la figura 3, se aprecia de manera gráfica el nivel regular de los métodos de calidad de servicio de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 7, se observa que ninguno de los encuestados menciona que la dimensión tecnologías de integración y automatización esta está en un nivel alto, por otro lado, el 80% de los encuestados señalan que esta dimensión está en un nivel regular y de la misma manera un 20% opina que el nivel es bajo.

En la figura 3, se aprecia de manera gráfica el nivel regular de los métodos de calidad de servicio de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 8, se aprecia que el 10% de los trabajadores encuestados mencionan que el nivel desempeño laboral es alto, el 80% manifiestan que el nivel desempeño laboral es regular en cambios el 10% de los encuestados manifiestan que el nivel desempeño laboral es bajo.

En la figura 5, se observar de manera gráfica y detalla el nivel alto de desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 9 se visualiza que el 5% de los encuestados indican que el desempeño laboral, dimensión eficiencia y productividad se encuentra en un nivel alto, un 80% de los encuestados indican que la eficiencia y productividad está en un nivel regular en cambio el 15% de los encuestados señalan que esta dimensión está en un nivel bajo.

En la figura 6, se aprecia de manera gráfica el nivel regular de la eficiencia y productividad de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 10 se observa que el 5% de los encuestados indica que el desempeño laboral, dimensión adaptabilidad se encuentra en un nivel alto, un 75% de los encuestados mencionan que esta dimensión está en un nivel regular y el 20% de los encuestados indican que está en un nivel bajo

En la figura 7, se aprecia de manera gráfica el nivel regular de la adaptabilidad de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 11, se aprecia que el 20% de los encuestados indica que la dimensión satisfacción laboral se encuentran un nivel alto, el 70% de los encuestados mencionan que esta dimensión está en un nivel regular por el contrario el 10% de los encuestados indican que está en un nivel bajo.

En la figura 8, se aprecia de manera gráfica el nivel regular de la dimensión satisfacción laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

En la tabla 12, se observa la tabla de contingencia o también conocida como tabla cruzada, en la cual el 10% de los encuestados indican que el nivel calidad de servicio y desempeño laboral es alto, el 65% mencionan que está en un nivel regular la calidad de servicio y el nivel de desempeño laboral es alto. El 10% de los encuestados señalan estar en un nivel de calidad de servicio es alto y el nivel de productividad regular, el 55% indican que la calidad de servicio y desempeño laboral están en un nivel regular. El 15% de los encuestados mencionan que el nivel de calidad de servicio es bajo y el desempeño laboral está en un nivel regular. Además, el 10% menciona que el nivel de calidad de servicio es regular y el desempeño laboral alto, finalmente el 10% indica que el nivel de calidad de servicios y desempeño laboral es bajo.

En la figura 9, se visualiza de manera gráfica y detallada la tabla de contingencia porcentual entre la mejora de procesos y el desempeño laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

VI. ANALISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Dado que el tamaño de la muestra es de 20 personas, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de los datos. Este procedimiento es recomendado para muestras pequeñas o iguales a 50. Los resultados de esta prueba permitieron determinar si era apropiado utilizar estadísticos paramétricos, como la correlación de Pearson, en el análisis posterior.

Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) para las variables calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

	Estadístico	GI	Sig.
Plataformas de calidad de Servicio	,931	20	,164
Métodos de Calidad de Servicio	,935	20	,191
Tecnologías de Integración y Automatización	,873	20	,013
Calidad de Servicio	,944	20	,291
Eficiencia y Productividad	,955	20	,453
Adaptabilidad	,935	20	,189
Satisfacción Laboral	,962	20	,579
Desempeño Laboral	,965	20	,641

Nota. Encuestas procesadas en SPSS

Dado que el tamaño muestral en la tabla 13 es inferior a 50, se optó por la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de los datos (Flores & Flores, 2021). Los resultados obtenidos indican un p-valor superior a 0.05, lo que sugiere que los datos se ajustan a una distribución normal. En consecuencia, se consideró apropiado emplear una prueba paramétrica de correlación, como la de Pearson, para analizar las relaciones entre las variables.

Prueba de hipótesis

Tabla 14

Grado de correlación de Pearson

Valor de r	Correlación
0	No hay correlación entre las variables
0.01 – 0.20	Existe correlación muy baja
0.21 – 0.39	Existe una correlación baja
0.40 – 0.59	Existe una correlación moderada
0.60 – 0.79	Existe una correlación alta
0.80 – 0.99	Existe una correlación muy alta
1	Correlación perfecta

Nota. Extraído de Fiallos (2021)

Regla de decisión

- Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula.
- Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 15

Prueba de correlación de Pearson para las variables Calidad de Servicio y Desempeño Laboral

		Calidad de Servicio	Desempeño Laboral
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,542
	Sig. (bilateral)		,014
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,542**	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	20	20

Nota. Procesado en SPSS

H0: No existe una relación significativa entre las variables Calidad de Servicio y Desempeño Laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

H1: Existe una relación significativa entre las variables Calidad de Servicio y Desempeño Laboral de la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024.

Los resultados expuestos en la tabla 15 revelan una correlación moderada ($r = 0.542$) entre las variables Calidad de Servicio y Desempeño Laboral. Esta relación es altamente significativa, como lo demuestra un valor de significancia bilateral de 0.004, inferior al nivel de significancia del 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de que no existe relación entre ambas variables, confirmando así la existencia de una correlación entre la Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral de la empresa Team GT Service S.A.C., Arequipa - 2024.

Tabla 16

Prueba de correlación de Pearson para la dimensión de Plataforma de Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral.

		Plataforma de Calidad de Servicio	Desempeño Laboral
Plataforma de Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,324**
	Sig. (bilateral)		,163
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,324**	1
	Sig. (bilateral)	,163	
	N	20	20

Nota. Procesado en SPSS

H0: La Plataforma de Calidad de Servicio y Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024, no se asocian significativamente.

H1: La Plataforma de Calidad de Servicio y Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024, se asocian significativamente.

Al realizar la prueba de correlación de Pearson sobre los datos de la tabla 16, se obtuvo un coeficiente 0.324, que indica una correlación baja y un valor sig. de 0.163. Dado que este último valor es mayor que el nivel de significancia convencional de 0.05, acepta la hipótesis nula, por lo tanto, no hay evidencia de que existe una asociación significativa entre la dimensión Plataforma Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C., Arequipa – 2024.

Tabla 17

Prueba de correlación de Pearson para la dimensión de Métodos de Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral.

		Métodos de Calidad de Servicio	Desempeño Laboral
Métodos de Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,527**
	Sig. (bilateral)		,017
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,527**	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	20	20

Nota. Procesado en SPSS

H0: Los Métodos de Calidad de Servicio y Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024, no se asocian significativamente.

H1: Los Métodos de Calidad de Servicio y Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024, se asocian significativamente.

Al realizar la prueba de correlación de Pearson en la tabla 17, se obtuvo un coeficiente 0.527, que indica una correlación moderada y un valor Sig. de 0.017. Debido a que este último valor no es mayor que el nivel de significancia convencional de 0.05, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay evidencia de que existe una asociación significativa entre la dimensión Métodos de Calidad de Servicio y la variable Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C., Arequipa – 2024.

Tabla 18

Prueba de correlación de Pearson para la dimensión de Tecnologías de Integración y Automatización y la variable Desempeño Laboral.

		Tecnologías de Integración y Automatización	Desempeño Laboral
Tecnologías de Integración y Automatización.	Correlación de Pearson	1	,470**
	Sig. (bilateral)		,037
	N	20	20
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,470**	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	20	20

Nota. Procesado en SPSS

H0: Las Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024, no se asocian significativamente.

H1: Las Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral en la empresa Team GT Service S.A.C, Arequipa – 2024, se asocian significativamente.

Los resultados expuestos en la tabla 18, indican que existe una relación positiva moderada ($r = 0.470$) entre las Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral. Esta relación es estadísticamente significativa, como lo demuestra un valor de significancia bilateral de 0.037, inferior al nivel de significancia del 0.05. Con un nivel de confianza del 95%, podemos afirmar que existe una asociación real entre ambas variables en la empresa Team GT Service S.A.C., Arequipa - 2024, lo que sugiere que, a mayor empleo de Tecnologías de Integración y Automatización, mayor tiende a ser el Desempeño Laboral.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

La presente investigación tuvo como objetivo general lograr determinar la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en la ciudad de Arequipa en el año 2024. A través de los resultados obtenidos luego de la participación de los trabajadores, se pudo determinar en la tabla 4, el 10% de los encuestados indican que hay un nivel alto de Calidad de Servicio y en la tabla 8, el 80% señalan que el Desempeño Laboral está en un nivel regular.

Se empleo el R de Pearson para comprobar la hipótesis general que se presentó en la investigación, donde podemos observar en la tabla 15, de acuerdo al valor estadístico r de Pearson es de 0.542, por lo que existe una “correlación positiva moderada” entre las dos variables Desempeño Laboral y Calidad de Servicio, y su nivel de significancia es de 0.014 es menor al 0.05 requerido, lo cual verifica que existe una “relación muy significativa” entre estas variables anteriormente mencionadas. Por lo que concluimos que se acepta la hipótesis general establecida en esta investigación.

Dicho resultado tiene una similitud con el estudio realizado por Castro y Delgado (2020) con el título “Gestión del talento humano en el desempeño laboral” en el cual realizaron encuesta a 70 empleados. Los resultados mostraron que existe una correlación positiva entre la percepción de los empleados sobre la gestión y su autopercepción de desempeño laboral. También mencionan que el 67.1% de los colaboradores valoraron positivamente las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la institución. Por otro lado, los autores también identificaron áreas de oportunidad para mejorar la gestión del talento humano, como la implementación de programas de reconocimiento y recompensa y el fortalecimiento de los procesos de evaluación del desempeño.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la conexión entre las Plataformas de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral de Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

A través de los resultados obtenidos luego de la participación de los trabajadores, se puede observar en la tabla 5, el 60% de los encuestados indican que existe un nivel regular en las Plataformas de Calidad del Servicio. De la misma manera se puede apreciar en la tabla 16, se visualiza que el valor de r de Pearson es de 0.324 por lo que existe una “relación positiva baja” y su valor significancia es de 0.163, lo cual es mayor al 0.05 requerido, por lo tanto, concretamos que no existe “relación significativa” entre las dimensiones Plataformas de Calidad del Servicios y el Desempeño Laboral. Por siguiente, se rechaza la primera hipótesis específica.

Dichos resultados son similares a la investigación presentada por Castellón (2019) en su tesis “Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC” el cual tuvo como objetivo de evaluar la relación entre la rotación de personal y la calidad del servicio percibida por los clientes. El autor hizo un análisis estadístico a una muestra de 30 clientes, en este análisis encontró que, en este caso específico, no se encuentra una relación significativa entre las dos variables. En esta investigación se obtuvo un valor de chi - cuadrado de 0,238 “(valor de $p = 0,626$); ya que el valor de p es superior al 5% de significancia, lo que se concluye es que no existe influencia de la rotación del personal sobre la calidad de servicio en la empresa de Tercerización SLISAC. También se obtuve un valor de chi - cuadrado de 0,417 “(valor de $p = 0,812$); ya que el valor de p es superior al 5% de significancia, esto implica que se procede a no rechazar H_0 , es decir que no existe influencia del personal calificado sobre la calidad de servicio.

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar la vinculación entre los Métodos de Calidad y el Desempeño Laboral

en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa durante, el año 2024.

Mediante los resultados obtenidos luego de la participación de los trabajadores, se puede observar en la tabla 6, el 80% de los encuestados indican que existe un nivel regular en los Métodos de Calidad.

En la tabla 17, se visualiza el valor estadístico r de Pearson es de 0.527, por consiguiente, se puede afirmar con un 95 % de confianza que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre las dimensiones métodos de calidad y la variable desempeño laboral y su nivel de significancia es de 0.017 menor al 0.05 requerido, lo que demuestra que existe una “relación significativa” entre las variables. Por lo que concretamos que se acepta la segunda hipótesis específica de la investigación.

Dichos resultados son similares a la investigación presentada por Chinchiercoma (2024) en su tesis titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023” el cual tuvo objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida. La muestra estuvo compuesta por 33 empleados de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados indicaron que, un 66.67% de los empleados de la cadena de restaurantes perciben la calidad de servicio como alta, mientras que un 42.4% considera tener un desempeño laboral de nivel medio en su entorno de trabajo. Se concluyó, con una significancia (sig.) de 0.000 y un valor $r=0.997$ la existencia de una relación positiva muy alta y significativa entre la calidad de servicio y el desempeño labora

El tercer objetivo de la investigación es identificar la relación de Tecnologías, Automatización y Desempeño Laboral en la empresa

de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.

Mediante los resultados obtenidos luego de la participación de los trabajadores, se puede observar en la tabla 7, el 80% de los encuestados indican que existe un nivel Regular en las Tecnologías, Automatización.

En la tabla 18, se visualiza el valor estadístico r de Pearson es de 0.470, por consiguiente, se puede afirmar con un 95 % de confianza que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva moderada” entre las dimensiones tecnologías, automatización. y la variable desempeño laboral y su nivel de significancia es de 0.037 menor al 0.05 requerido, lo que demuestra que existe una “relación significativa” entre las variables. Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de la investigación.

Dichos resultados son similares a la investigación presentada por Rebaza (2023) el presente un estudio cuantitativo de tipo transversal para evaluar el grado de conexión entre el desempeño y la calidad percibida en la Municipalidad Distrital de Chancay. Para evaluar la variable desempeño laboral se realizó un análisis a 45 colaboradores, de dos diferentes organizaciones, para la variable de servicio se tomó una muestra de 377 viviendas del distrito de Chancay. Se empleó la técnica de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, en el cual se obtuvo un nivel de correlación de 0.745 siendo positiva considerable. Conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, hay una asociación significativa entre ambas variables.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Se concluye que existe una relación muy significativa entre las variables calidad de Servicio y desempeño laboral de la empresa Team GT Service S.A.C Arequipa durante el año 2024, puesto que su valor de significancia es de 0.014 y conforme los resultados hay una correlación positiva moderada.
2. Se determinó que no hay una correlación entre las plataformas de calidad del servicio y el desempeño laboral de Team GT Service S.A.C. Arequipa durante el año 2024, ya que su valor de significancia es de 0.163, lo cual es mayor a lo requerido de 0.05.
3. Se determinó que los métodos de calidad y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa durante el año 2024, presentan una correlación significativa, dado que su valor significancia es de 0.017 menor al 0.05 que se requiere.
4. Se identificó que las tecnologías, automatización y desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024, tienen una correlación significativa, puesto que su valor de significancia es de 0.037 menor a los 0.05 que se requiere.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda una cultura organizacional orientada al desarrollo continuo y el bienestar laboral, garantizando que los esfuerzos por mejorar el desempeño laboral estén alineados con el crecimiento de la empresa y la satisfacción de sus clientes. Además, un plan de seguimiento y evaluación periódica permitirá ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos.
2. Se recomienda realizar un seguimiento a las plataformas de calidad de servicio para implementarlas con las nuevas tendencias cibernéticas para que este sea más rápido y eficiente. Esto garantiza una mejora continua a la empresa que le permitirá ser más competente en el mercado, así logrando cumplir los objetivos de la empresa y las necesidades que presente.
3. Considerando la relación entre desempeño laboral y las tecnologías de integración y automatización, se recomienda invertir en la adopción de tecnologías que faciliten el trabajo y la mejora operativa, ya que a largo plazo logrará disminuir costos y aumentar la productividad.
4. Se recomienda establecer un sistema de incentivos económicos basado en el desempeño individual y grupal, bonificaciones por cumplimiento de metas, mejoras en la calidad del trabajo o reducción de errores, para motivar a los empleados a ser más eficientes y productivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores.*, 8. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Agudelo, N., Tano, G., & Vargas, C. A. (2020). *Historia de la Automatización*. Estudio, Universidad ECCI, Bogotá, Bogotá. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de <https://ingenierovizcaino.com/ecci/aut1/corte1/articulos/Historia%20de%20la%20Automatizacion.pdf>
- Alcívar, M., Alarcón, C., & Ferrín, H. (2020). Talento humano y la gestión del conocimiento en las microempresas. *Podium*, 37, 71-88. Recuperado el 09 de 08 de 2024, de <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.6>
- Alvarez, L., Estrella, B., & Rosas, S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. *PODIUM*, 33, 79-90. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2018.33.8>
- Aquije, A. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez - EsSalud Ica, 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica, Ica. Recuperado el 26 de 07 de 2024, de <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3376>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado el 09 de 08 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.

- Arriagada, C., Gálvez, F., & Adasme, B. (2023). Definición conceptual de calidad y de excelencia en la educación superior en el contexto universitario chileno. *Actualidades Investigativas en Educación*, 23(1), 71-101. doi:<https://dx.doi.org/10.15517/aie.v23i1.51570>
- Arteaga, Y., Guaña, J., Begnini, L., Cabrera, M., Sánchez, F., & Moya, Y. (2022). Integración de la tecnología con la educación. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de la Información*, 182-193. doi:<http://190.57.147.202:90/xmlui/handle/123456789/3447>
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, J., & Pirez, M. (2022). *Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México*. *Revistas Unison*. doi:<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Barrientos, A., & Gambao, E. (2014). *Sistemas de Producción Automatizados*. Madrid, Madrid, España. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de https://www.academia.edu/42657532/Sistemas_de_Producci%C3%B3n_Automatizados
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(4), 109-121. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La Motivación y el Desempeño Laboral: El Capital Humano como Factor Clave en una Organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(3), 385-390. Recuperado el 25 de 07 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300385&script=sci_arttext
- Bonilla, D., Guerrero, A., & López, O. (2018). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Ciencia & Tecnología*, 165-180. doi:<https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.186>

- Bullón, O. (2021). Educación virtual interactiva como metodología para la investigación: Revisión de la literatura. *Crescendo*, 225-238. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/348920249_Educacion_virtual_interactiva_como_metodologia_para_la_educacion_revision_de_literatura
- Cáceres, P., & Concha, V. (2019). *Relación entre el Clima Organizacional y la Percepción de la Calidad de Servicio al Cliente de los Colaboradores del Hotel Casa Andina Premium, Arequipa, 2018*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santa María [UCSM], Arequipa, Arequipa. Recuperado el 26 de 07 de 2024, de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/8582>
- Carranza, M., & Mendoza, G. (2024). *Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección de servicio público del GAD Bolívar*. [Informe de titulación, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio de la ESPAMMFL. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2529/1/TTMGP22D.pdf>
- Castillón, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Lima: Repositorio UNMSM. Recuperado el 25 de 07 de 2024, de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10408>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. Recuperado el 25 de 07 de 2024, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>

- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Charca, C. (2022). *Nivel de Calidad de Servicio del Hotel Conde de Lemos, Arequipa - 2021*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Arequipa. Recuperado el 26 de 07 de 2024, de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11572>
- Chinchercoma, M. (2024). *Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138572>
- Ciriaco, C. (2024). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para mejorar el servicio de atención al cliente de la empresa barbería Macha Barbershop, Cañete, 2024*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio de la ULADECH. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37272>
- Escaño, J., García, J., & Nuevo, A. (2019). *Integración de sistemas de automatización industrial*. Madrid, Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gj2dDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=automatizaci%C3%B3n+industrial+que+es&ots=CcHSX-xTDj&sig=QqBV9TYz6t2BG0kqwOOFoCh_BLA#v=onepage&q&f=false
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario Emocional: Una Solución Alternativa para la Mejora del Rendimiento Laboral. *NovaRua*, 12(20), 72-89. doi:<http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>

- Ferreiro, F. (2020). Multianálisis de las organizaciones más valoradas para el desempeño laboral en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29, 57-78. doi:<https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3470>
- Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina*, 5(3), 2491-2509. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.466
- Flores, C.& Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-wilk y Kolmogórov-smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106.
- Fragua, G., Hernández, Y., & Jaimes, J. (2018). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Una Revisión desde los Planes de Emergencia. *IPSA Scientia, Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(1), 23-29. doi:<https://doi.org/10.25214/27114406.920>
- Gamero, M., & Gamero, A. (2023). *Relación entre Calidad y Satisfacción del Servicio que Oferta la Agencia de Buses Panorámicos Tahuantinsuyo Tour a Turistas Nacionales en Arequipa - 2022*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santa María [UCSM], Arequipa, Arequipa. Recuperado el 26 de 07 de 2024, de <https://hdl.handle.net/20.500.12920/13154>
- Gandarillas, E. (2023). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa, Año 2021*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María [UCSM], Arequipa, Arequipa. Recuperado el 26 de 07 de 2024, de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12868>
- García Seminario, R., & García, R. (2019). *La Capacitación y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Calidad del Servicio al Usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Lambayeque: Repositorio

USS. Recuperado el 25 de 07 de 2024, de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5548>

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw Hill.

Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista cubana de enfermería*, 34(1), 197-209. Recuperado el 09 de 08 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es.

Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 0-0. Recuperado el 09 de 08 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.

Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165

Moreno, R. (2018). Líneas estratégicas de comunicación en desarrollo de habilidades gerenciales y humanas. *Scientific*, 376-393. doi:<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.0.0.20.376-393>

Muntané, J. (2018). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 221-227.

Olis, I., Galindo, Ó., & Reyes, G. (2019). Gestión, adaptabilidad y resiliencia, factores clave en el proceso de re-organización en el medio ambiente empresarial colombiano. *Espacios*, 40(6), 2-15.

Recuperado el 1 de 08 de 2024, de <https://revistaespacios.com/a19v40n06/a19v40n06p02.pdf>

Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N° 1, Quito, en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la UASB. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Orduña, M., Álvarez, J., & Cruz, A. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de negocios*, 15(30), 243-258. doi:<https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>

Pashanasi, B., Gárate, Johnny, & Palomino, G. (2021). Desempeño Laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

Prado, J. (2022). La Inclusión de Personas con Discapacidad como Política de Estado. *Actividad Física y Ciencias*, 11(3), 81-96. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de <https://revistas.upel.edu.ve/index.php/actividadfisicayciencias/articulo/view/1317>

Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189

Ramírez, R. I., Espíndola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico*.

Información tecnológica, 30(6), 167-176.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Rebaza, D. (2023). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, 2022*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114591>

Rodón, E. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Scientific*, 4(14), 101-119. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de [https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/#:~:text=L a%20Psicolog%C3%ADa%20Organizacional%20en%20bas%C3%A9,del%20comportamiento%20humano%E2%80%9D%20\(p%C3%A1g.](https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/#:~:text=L a%20Psicolog%C3%ADa%20Organizacional%20en%20bas%C3%A9,del%20comportamiento%20humano%E2%80%9D%20(p%C3%A1g.)

Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión.*, 6(18), 28-40. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>

Rodríguez, Y., Rosales, L., Gómez, O., Diéguez, E., & Sablón, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Revista Médica Electrónica*, 38(2), 185-198. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008&lng=es&tlng=es.

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(06), 11. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

Salas, C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista científica*

de sistemas e informática, 2(1).
doi:<https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.266>

Salazar, L., & Ospina, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de Investigación en Ciencias Estratégicas*, 6(1), 1-21. Recuperado el 1 de 08 de 2024, de <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 582-609. Recuperado el 09 de 08 de 2024, de <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

SYDLE. (2023). *¿Cuál es la diferencia y cómo mejorarlos en tu negocio?* Recuperado de: <https://www.sydle.com/es/blog/proyectos-y-procesos-cual-es-la%20diferencia-614e00a1a9d8415db45a9230>

Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*, 28(2), 217-237. Recuperado el 09 de 08 de 2024, de <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>

Universidad de Jaén. (s.f.). *Universidad de Jaén*. Recuperado el 09 de 08 de 2024, de Criterio 5: Procesos: https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, el Servicio al Cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Recuperado el 25 de 07 de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: La Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral en la Empresa de Seguridad Team GT Service S.A.C Arequipa, 2024

Responsables: Cama Ruiz Miguel Alonso; Pilco Pilco Nelson Raúl

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P.E.1 ¿Cuál es la relación entre las Plataformas de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación entre los Métodos de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación entre las Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar qué relación existe entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1 Identificar la relación entre las Plataformas de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p> <p>O.E.2 Identificar la relación entre los Métodos de Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p> <p>O.E.3 Identificar la relación entre las Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H.E.1 Existe una relación significativa entre las Plataformas de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p> <p>H.E.2 Existe una relación significativa entre los Métodos de Calidad del Servicio y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p> <p>H.E.3 Existe una relación significativa entre las Tecnologías de Integración y Automatización y el Desempeño Laboral en la empresa de seguridad Team GT Service S.A.C. Arequipa, durante el año 2024.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad del Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>- D.1:</p> <p>Plataformas de Calidad del Servicio</p> <p>- D.2:</p> <p>Métodos de Calidad de Servicio</p> <p>- D.3:</p> <p>Tecnologías de Integración y Automatización</p> <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>- D.1:</p> <p>Eficiencia y Productividad</p> <p>- D.2:</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>- D.3.:</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Población: Personal de vigilancia de la empresa de seguridad Team Gt Service S.A.C. Arequipa.</p> <p>Muestra: 20</p> <p>Técnica e instrumentos:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis Descriptivo • Análisis Inferencial: Correlación, prueba de normalidad, pruebas de hipótesis.

Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Este cuestionario está dirigido al personal de la empresa Team GT Service S.A.C. Arequipa, el cual será utilizado para la investigación.

Estimado colaborador, a continuación, le presentamos un cuestionario diseñado para recabar su opinión. Por favor, responda con sinceridad a cada pregunta. Recuerde que sus respuestas son anónimas.

Indique su respuesta marcando con una "X" la opción que considere más adecuada.

	Calidad del Servicio	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
D.1	Plataformas de Calidad del Servicio	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que tenemos un buen sistema para garantizar la calidad de servicio?					
2	¿Respondemos adecuadamente a nuestros clientes?					
3	¿Tenemos facilidad para tener contrataciones con nuestros clientes?					
4	¿Cree usted que la información presentada en la plataforma es clara y concisa?					
5	¿Nuestros clientes están satisfechos al usar la plataforma de calidad de servicio?					
6	¿Nuestros clientes utilizan adecuadamente nuestra plataforma de calidad de servicio?					
7	¿Usted guía a nuestros clientes a utilizar la plataforma?					
D.2	Métodos de Calidad de Servicio					
8	¿Nuestros métodos de calidad son frecuentemente usados por nuestras clientes?					
9	¿Se siente cómodo usando nuestras metas de calidad de servicio?					
10	¿Considera que nuestros métodos de calidad son de acuerdo al mercado?					
11	¿Cree usted que la empresa invierte lo necesario para mejorar la calidad de servicio?					

12	¿Cree que la implementación de herramientas tecnológicas ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios entregados?					
13	¿Considera que el personal de la empresa está capacitado para los servicios prestados?					
14	¿Considera usted que solucionamos satisfactoriamente los inconvenientes antes, durante y después de la prestación del servicio?					
D.3	Tecnologías de Integración y Automatización					
15	¿Nuestros clientes se sienten satisfechos de las herramientas tecnológicas utilizadas cuando prestamos nuestros servicios?					
16	¿Qué tan satisfechos están nuestros clientes con la rapidez y eficacia con la que se resuelven sus consultas técnicas relacionadas con las herramientas que utilizamos?					
17	¿Cree usted que las herramientas tecnológicas utilizadas facilitan la comunicación en la resolución de problemas?					
18	¿Está satisfecho con el uso de nuestras herramientas tecnológicas?					
19	¿Cree usted que, utilizando herramientas tecnológicas y automatizaciones, damos una atención más personalizada a nuestro cliente?					
20	¿Usted se siente a gusto con las integraciones en nuestros servicios?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario está dirigido al personal de la empresa Team GT Service S.A.C. Arequipa, el cual será utilizado para la investigación.

Estimado colaborador, a continuación, le presentamos un cuestionario diseñado para recabar su opinión. Por favor, responda con sinceridad a cada pregunta. Recuerde que sus respuestas son anónimas.

Indique su respuesta marcando con una "X" la opción que considere más adecuada.

Desempeño Laboral		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
D.1	Eficiencia y Productividad					
1	¿Usted siente que sus labores son repetitivas o monótonas?					
2	¿Cree que la empresa invierte en su desarrollo profesional?					
3	¿Puede aplicar sus conocimientos en el trabajo sin dificultad?					
4	¿Siente que su labor diaria es interesante?					
5	¿Se siente eficiente en el desempeño de sus actividades?					
6	¿Usted cree que la productividad de la empresa está relacionada con sus labores diarias?					
7	¿Le cuesta dar ayuda a sus compañeros en sus labores diarias?					
D.2	Adaptabilidad					
8	¿Considera usted que tiene dificultad para realizar sus funciones por falta de conocimiento?					
9	¿Usted considera que participa de forma activa en el crecimiento del equipo de trabajo?					
10	¿Usted se considera apto para asumir el puesto de un rango superior?					
11	¿Cree que su salario actual refleja el valor que aporta a la empresa?					
12	¿Considera que la empresa tiene una adecuada formación para su puesto?					

13	¿Usted considera tener en general buena relación con sus compañeros de trabajo?					
14	¿Tiene buena comunicación con el área correspondiente de gestión humana?					
D.3	Satisfacción Laboral					
15	¿Se siente conforme desempeñando sus labores en la empresa?					
16	¿Cree que la automatización de procesos ha reducido la carga de trabajo manual y le ha permitido enfocarse en tareas de mayor valor agregado?					
17	¿Está satisfecho con la facilidad de uso de las herramientas tecnológicas que se le han proporcionado?					
18	¿Ha notado una disminución en el tiempo que dedica a tareas repetitivas gracias a la automatización?					
19	¿Cree que la integración de las diferentes herramientas tecnológicas que utiliza mejora su productividad?					
20	¿Cree que la empresa brinda la capacitación adecuada para el uso de las herramientas tecnológicas?					

Anexo 3: Ficha de Validación de instrumentos de medición



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación: LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD TEAM GT SERVICE S.A.C. Arequipa, 2024

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos a evaluar	Descripción	Evaluación Cumple / No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje adecuado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Los instrumentos si cumplen con los aspectos evaluados y ayuda a conseguir los objetivos que han sido propuestos en la investigación.



Hans R. Arizapana Quispe
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 319430

Apellidos y Nombres: Arizapana Quispe Hans Rainer

Grado académico: Ingeniero Industrial

DNI: 42030346



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

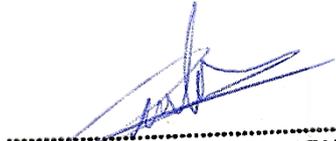
Título de la investigación: LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD TEAM GT SERVICE S.A.C. Arequipa, 2024

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos a evaluar	Descripción	Evaluación Cumple / No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje adecuado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumplen con los aspectos de la investigación, puede ser aplicada



DARWIN URIEL APAZA LAZARTE
INGENIERO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y MINERA
CIP N° 217153

Apellidos y Nombres: Apaza Lazarte Darwin Uriel

Grado académico: Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera

DNI: 75695139



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la investigación: LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD TEAM GT SERVICE S.A.C, AREQUIPA 2024

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos a evaluar	Descripción	Evaluación Cumple / No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje adecuado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES



BRYAN EDWIN TORRES OVIEDO
Ingeniero Industrial
CIP N° 278483

Apellidos y Nombres: *Torres Oviedo Bryon Edwin*
Grado académico: *Ingeniero Industrial*
DNI: *7720 3230*

Anexo 4: Base de datos

	CALIDAD DE SERVICIO																			
	Plataformas de calidad de Servicio							Métodos de Calidad de Servicio							Tecnologías de Integración y Autom.					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Persona 1	4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
Persona 2	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	2	3	3	4	5	5	3	4
Persona 3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3
Persona 4	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4
Persona 5	3	5	2	5	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	5	3	5
Persona 6	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
Persona 7	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	4	5	2	2	3	3	4	3	3
Persona 8	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	5	4	3	5	3	3
Persona 9	4	3	4	3	3	4	5	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4
Persona 10	5	3	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4
Persona 11	4	5	3	3	4	3	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5
Persona 12	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	5	3	4
Persona 13	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	5	5
Persona 14	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Persona 15	4	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4
Persona 16	3	3	3	2	2	3	5	4	5	5	5	3	2	3	2	2	3	4	3	3
Persona 17	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	5	4	3	4	5
Persona 18	4	5	4	3	3	2	5	4	2	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
Persona 19	5	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	2	4	5	5	5	4
Persona 20	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4

DESEMPEÑO LABORAL																				
	Eficiencia y Productividad							Adaptabilidad							Satisfacción Laboral					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Persona 1	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4
Persona 2	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3
Persona 3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4
Persona 4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
Persona 5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5
Persona 6	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4
Persona 7	4	2	2	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4
Persona 8	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	3	2	5	3	5	4	4	4	5	5
Persona 9	5	4	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
Persona 10	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
Persona 11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Persona 12	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
Persona 13	3	2	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4
Persona 14	3	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3
Persona 15	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	4	4	5	4
Persona 16	4	3	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5
Persona 17	5	5	4	3	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5
Persona 18	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4
Persona 19	5	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5
Persona 20	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4

Anexo 5: Evidencia fotográfica







Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud



12. Cama_Pilco_Tesis_Investigacion.docx

 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:416945351

Fecha de entrega
17 dic 2024, 12:07 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
17 dic 2024, 12:27 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
12. Cama_Pilco_Tesis_Investigacion.docx

Tamaño de archivo
4.1 MB

98 Páginas

17,562 Palabras

95,672 Caracteres



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
		repositorio.autonmadeica.edu.pe	11%
2	Internet		
		repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Internet		
		hdl.handle.net	2%
4	Trabajos entregados		
		Universidad San Ignacio de Loyola on 2021-03-04	0%
5	Internet		
		www.repositorio.autonmadeica.edu.pe	0%
6	Trabajos entregados		
		Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2023-08-16	0%
7	Trabajos entregados		
		Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-07-04	0%
8	Trabajos entregados		
		Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-22	0%
9	Trabajos entregados		
		Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion on 2019-12-17	0%
10	Publicación		
		MARÍA ESTELA MATOS SEGURA. "Formulación y desarrollo de productos horneado...	0%
11	Trabajos entregados		
		Universidad Tecnológica del Peru on 2022-03-11	0%

12	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2024-09-15	0%
13	Internet	repositorio.ulasamericas.edu.pe	0%
14	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-05-18	0%
15	Trabajos entregados	ceipa on 2024-02-07	0%
16	Trabajos entregados	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2022-01-10	0%
17	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-07-20	0%
18	Trabajos entregados	Howard University on 2024-03-22	0%
19	Trabajos entregados	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2020-07-14	0%
20	Trabajos entregados	Universidad EAN on 2024-07-04	0%
21	Trabajos entregados	Universidad Politécnica del Perú on 2024-08-06	0%
22	Internet	documentop.com	0%
23	Internet	www.coursehero.com	0%