



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de  
restaurantes de comida rápida, Cusco 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Chinchercoma Chacca, Melandia (orcid.org/0009-0002-6344-1682)

**ASESORA:**

Mg. Esteves Cardenas, Veronica Liset (orcid.org/0000-0002-3475-5845)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

### **Dedicatoria**

A mis queridos padres, por ser las personas que después de mis hermanos fueron la base principal de mi formación y siempre me motivaron para salir adelante para alcanzar este objetivo trazado.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia en especial a mi mamita Ignacia que desde el cielo siempre cuida de mi en todo momento, a mi papito Felipe y a mi corazón de mis días por brindarme todo su apoyo y motivación en todo momento.

Agradezco a mi asesor por su apoyo en el proceso de elaboración del trabajo de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHINCHERCOMA CHACCA MELANDIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CHINCHERCOMA CHACCA MELANDIA DNI: 70390209 ORCID: 0009-0002-6344-1682	Firmado electrónicamente por: MCHINCHERCOMA el 19-02-2024 18:14:47

Código documento Trilce: INV - 1549280



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023", cuyo autor es CHINCHERCOMA CHACCA MELANDIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET DNI: 71231923 ORCID: 0000-0002-3475-5845	Firmado electrónicamente por: ESTEVES el 25-02- 2024 21:21:39

Código documento Trilce: TRI - 0738163

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.1.1. Tipo de investigación	24
3.1.2. Diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.3.1. Población	26
3.3.2. Muestra	27
3.3.3. Muestreo	27
3.3.4. Unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.4.1. Técnicas	27
3.4.2. Instrumentos	28

3.5.	Procedimientos	28
3.6.	Método de análisis de datos	29
3.7.	Aspectos éticos	29
IV.	RESULTADOS	30
4.1.	Análisis descriptivo	30
4.1.1.	Resultados de la variable calidad de servicio	30
4.1.2.	Resultados de la variable desempeño laboral	36
4.2.	Análisis inferencial	40
4.2.1.	Prueba de normalidad	40
4.2.2.	Verificación de la hipótesis general	40
4.2.3.	Verificación de la hipótesis específica I	41
4.2.4.	Verificación de la hipótesis específica II	43
4.2.5.	Verificación de la hipótesis específica III	44
4.2.6.	Verificación de la hipótesis específica IV	45
4.2.7.	Verificación de la hipótesis específica V	47
V.	DISCUSIÓN	49
VI.	CONCLUSIONES	55
VII.	RECOMENDACIONES	57
	REFERENCIAS	59
	ANEXOS	67

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la prueba Shapiro Wilk	40
Tabla 2 Correlación entre la calidad de servicio y desempeño laboral	41
Tabla 3 Correlación entre la fiabilidad y desempeño laboral	42
Tabla 4 Correlación entre la capacidad de respuesta y desempeño laboral	43
Tabla 5 Correlación entre la seguridad y desempeño laboral	45
Tabla 6 Correlación entre la empatía y desempeño laboral	46
Tabla 7 Correlación entre la elementos tangibles y desempeño laboral	47

## Índice de figuras

Figura 1 Resultados de la dimensión fiabilidad	30
Figura 2 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	31
Figura 3 Resultados de la dimensión seguridad	32
Figura 4 Resultados de la dimensión empatía	33
Figura 5 Resultados de la dimensión elementos tangibles	34
Figura 6 Nivel de calidad de servicio	35
Figura 7 Resultados de la dimensión desempeño de tareas	36
Figura 8 Resultados de la dimensión desempeño contextual	37
Figura 9 Resultados de la dimensión comportamiento contraproducente	38
Figura 9 Nivel de desempeño laboral	39

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023. En términos metodológicos, se consideró un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 33 empleados de la empresa de comida rápida ubicada en Cusco, 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 laboral en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, desempeño, empatía, confianza.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between job performance and service quality in the workers of a fast food restaurant chain in Cusco in 2023. In methodological terms, a quantitative, basic type approach was considered, with a non-experimental cross-sectional design and a correlational level. The sample was made up of 33 employees of the fast food company located in Cusco, to whom a questionnaire was applied. The results indicated that 66.67% of the restaurant chain's employees perceive the quality of service as high, while 42.4% consider having a medium-level job performance in their work environment. It was concluded, with a significance (sig.) of 0.000 and a value  $r=0.997$ , the existence of a very high and significant positive relationship between service quality and job performance in the workers of a fast food restaurant chain in Cusco. in 2023.

**Keywords:** Quality, service, performance, empathy, trust.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio se presentó como una excelente alternativa para que las empresas pudieran generar una ventaja competitiva y duradera en un mercado económico globalizado. Por ello, si las pequeñas y medianas empresas brindaban un servicio de alta calidad, superior a las grandes empresas, podían ganar la preferencia de los consumidores (Silva et al., 2021). Asimismo, se afirmaba que la calidad de servicio era uno de los pilares que se debía cumplir en toda empresa, pues era la forma como demostraban su desempeño laboral, dado que era la primera imagen que el consumidor obtenía de la empresa y era el ancla que demarcaba su preferencia futura (Solorzano, 2018).

Además, el COVID-19 había cambiado la dinámica en el rubro gastronómico, influyendo en la calidad y el desempeño laboral. Las medidas de seguridad y distanciamiento social motivaron la implementación de nuevas formas de atención, afectando la eficiencia de servicio. Por su parte, los empleados enfrentaron desafíos adicionales, como nuevas formas de atención y una demanda cambiante, lo que destacó una adaptabilidad crucial para la supervivencia de los negocios en este rubro (Estefano et al., 2022).

En un escenario global, en Pakistán, la industria de restaurantes experimentó cambios significativos debido a la intensa competencia en el sector. Se divisaba una competencia activa por atraer clientes, ganar cuota de mercado y destacarse entre sus competidores.

Actualmente, la población tenía una mayor conciencia saludable, por lo que buscaba regularmente alimentos de mayor calidad, prestaba atención a la calidad de servicio y al ambiente físico en los restaurantes de comida rápida. Esto se traducía en una mayor propensión a cambiar de lugar rápidamente si tenían una experiencia insatisfactoria (Rajput y Gahfoor, 2020). En Madrid, el rubro de comida rápida experimentó un crecimiento notable en el año 2022, caracterizado por la innovación de producción, rapidez del servicio y la expansión de la hamburguesería (Press, 2023). Mientras que en Estados Unidos la comida rápida es la preferida de la población, en este mercado los

aspectos que más valoro el consumidor fueron la precisión de los pedidos, la limpieza, la calidad y la cortesía del personal (Tampa, 2022).

Asimismo, se afirmaba que en Ecuador, la calidad de servicio era consecuencia de una mejora continua, lo que se conocía actualmente como un desempeño laboral excelente de todos los que formaban parte del talento humano de una empresa (Urgiles, 2018). Finalmente, en Panamá, los problemas de desempeño se debían a causas no tan obvias. Por ello, analizar el desempeño y la calidad era una manera adecuada de identificar los problemas con el desempeño, para luego implementar acciones que corrigieran esos problemas (USAID, 2013).

En Ecuador, la evaluación y gestión de la calidad se consolidaron como factores fundamentales en las empresas que ofrecen servicios, ya que eran componentes esenciales para alcanzar la satisfacción de los consumidores (Gonzales et al., 2019). Por otro lado, los restaurantes de comida rápida en LATAM estaban trabajando en cambiar su imagen de "comida chatarra" y estaban priorizando la agilización de su servicio a través de la tecnología. Además, los cambios en el comportamiento del consumidor habían ejercido presión sobre los restaurantes de comida rápida para que fueran más responsables en términos ambientales y sociales (Global Data, 2022). Mientras que en Colombia la calidad de servicio en restaurantes estuvo asociada a la satisfacción, preferencia y los hábitos de consumo de los clientes (Montoya, 2020).

En el ámbito nacional, el sector de restaurantes experimentó un crecimiento del 13,2%, impulsado principalmente por el segmento de comida rápida (Instituto Nacional de Estadística e Información, 2023). Además, durante el 2022, el rubro de comida rápida experimentó una tendencia al alza que se mantuvo hasta el tercer trimestre del año, principalmente por la penetración de empresas como Glovo, Rappi y Uber Eats. Este aumento se atribuyó principalmente al auge del comercio en línea, donde el 70% de los pedidos realizados a través de aplicaciones correspondieron a comida rápida (Castro, 2020).

Por otro lado, el consumidor peruano estuvo dispuesto a pagar un mayor precio si se le brindaba una experiencia de consumo de calidad (Inga, 2023). Además, para un 60% de peruanos, la calidad fue un factor importante que determinó su decisión de consumo (Badajoz et al., 2023). De esta manera, el Perú se consolidó con un crecimiento constante en el rubro de restaurantes por más de 22 meses, donde la diferenciación y calidad de servicio se posicionaron como aspectos de alto valor para el consumidor peruano. Sin embargo, aspectos como la indumentaria y apariencia del personal de atención, la limpieza de las instalaciones, el tiempo y el horario de atención fueron factores que incidieron en la percepción del consumidor (Quispe, 2021).

Por último, el desafío de las empresas del rubro de restaurantes fue afrontar un entorno donde el comportamiento del consumidor era cambiante. Por ello, crear valor y brindar un servicio de alta calidad fueron los pilares para incrementar la rentabilidad (Larico, 2022).

En el ámbito local, el rubro de comida rápida se desarrolló en un entorno altamente dinámico y competitivo, en gran parte debido a su gran valor turístico y a la continua demanda tanto de consumidores locales como extranjeros. En este contexto, la calidad se consolidó como un pilar inherente y de alta influencia en la satisfacción del cliente y el posicionamiento. Por lo tanto, resultó esencial comprender la asociación entre calidad del servicio y el desempeño en un sector que experimentaba un crecimiento constante.

El rubro de comida rápida experimentó un crecimiento del 1.86% según el Instituto Nacional de Estadística e Información en 2022. Dentro del rubro de "fastfood", la calidad de servicio se antepuso como un factor de diferenciación en un mercado altamente competitivo, como señaló Monroy (2021). Los consumidores no solo buscaban una comida de alta calidad, sino que también exigían una experiencia culinaria y un servicio excepcional, respaldado por la investigación de López et al. (2022).

Cusco es un destino turístico de renombre a nivel mundial, la competencia se torna feroz y los restaurantes se esfuerzan incansablemente

para mantener un alto estándar de calidad y cubrir las distintas necesidades de turistas nacionales y extranjeros (Cámara de Comercio de Cusco, 2022). No obstante, la variabilidad del comportamiento del consumidor generó un entorno desafiante, donde la adaptación y la excelencia en el servicio son cruciales para destacarse en este competitivo mercado.

En la actualidad, los consumidores valoran no solo la eficacia del servicio, sino también aspectos como la amabilidad, la limpieza y la eficiencia en la atención, por ello, la calidad del servicio se concibe como un variable esencial para crear y desarrollar ventajas competitivas (Vallejo, 2020).

En el ámbito científico, la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral es un tema ampliamente estudiado a nivel internacional. Estudios realizados por investigadores como Singh (2016), Monroy et al. (2019) y Alaa y Mat (2019) concuerdan en que existe una sintonía e incidencia bilateral entre estas variables. En un plano nacional, los estudios de Cueva y Gonzales (2017) y Vergara (2018) realizados en Lambayeque y Lima, han comprobado también la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. No obstante, abordar este tema desde un contexto diferente y una ciudad notablemente turística, como el de Cusco en 2023, ofrece una oportunidad para investigar con mayor profundidad esta relación.

En este sentido, la falta de un conocimiento explícito sobre cómo la calidad del servicio afecta el desempeño laboral, puede tener efectos negativos en las empresas. Estos efectos incluyen la disminución de la satisfacción del cliente, una alta rotación y la posible repercusión en la rentabilidad y reputación de estos establecimientos (Quality, 2021).

Asimismo, en la investigación la retención de trabajadores fue un desafío crítico debido a la alta tasa de rotación. Además, el poco conocimiento sobre la implicancia de la calidad de servicio en la retención y desempeño laboral se presenta como una brecha que la investigación busca abordar.

En última instancia, esta investigación fue relevante no solo para los propietarios o administradores de restaurantes de comida rápida en Cusco,

sino que también puede tener un impacto significativo en toda la industria. Los resultados proporcionaron una visión más precisa de cómo mejorar la calidad del servicio y el desempeño laboral en este contexto específico, lo que a su vez fue beneficioso para la satisfacción del cliente, la retención de empleados y la competitividad en un mercado en constante evolución.

Considerando el panorama problemático descrito, se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe la calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023? Los problemas específicos son: PE1: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en una cadena de restaurantes de comida rápida? PE2: ¿Cuáles el nivel de desempeño en una cadena de restaurantes de comida rápida? PE3: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023? PE4: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023? PE5: ¿Qué relación existe la seguridad y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023? PE6: ¿Qué relación existe la empatía y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023? PE7: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023?

Por otro lado, la investigación se justificó desde una óptica teórica, metodológica y práctica. La investigación se orientó a contribuir conocimiento a la comunidad científica, además, no buscó aplicar sus resultados en un corto plazo. Sin embargo, requiero solidez teórica - científica para su desarrollo. Por ello, se tomó en consideración la teoría de la calidad de servicio de Parasuraman et al. (1988) y la teoría del desempeño laboral de Campbell y Wiernik (2015). Al integrar estas teorías, se pretendió medir la fuerza y relación entre variables. Por medio de esta integración teórica, se pretendió aportar al área de estudio, reconociendo posibles áreas de mejora

para fortalecer la fuerza laboral y la satisfacción del cliente en la industria de la comida rápida.

Desde una perspectiva metodológica, esta investigación siguió los principios de la metodología de investigación científica. Se empleó un enfoque cuantitativo de alcance correlacional. Se utilizaron cuestionarios basados en el modelo SERVPERF y el modelo de evaluación de desempeño laboral, adaptados a las necesidades de la investigación, con el propósito de contribuir metodológicamente a la comunidad científica.

Finalmente, la investigación se justificó desde una óptica práctica por su implicancia en la competitividad empresarial y la satisfacción del cliente. En el rubro de restaurantes de comida rápida, la calidad del servicio fue fundamental para el éxito y crecimiento empresarial. Un desempeño laboral deficiente pudo impactar de forma perjudicial en la calidad de servicio, lo que infiere directamente en la satisfacción del cliente. Por ello, esta investigación permitió identificar áreas de mejora y contribuyó al desarrollo de estrategias para mantener o mejorar la calidad del servicio, lo que aportó al éxito y la rentabilidad de la cadena de restaurantes en el mercado de Cusco en 2023.

Los objetivos que condujeron la presente investigación fueron, objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos:

OE1: Identificar el nivel de calidad de servicio en una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco, 2023. OE2: Identificar el nivel de desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. OE3: Determinar la relación entre la fiabilidad y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. OE4: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. OE5: Determinar la relación entre la seguridad y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. OE6: Determinar la relación entre la

empatía y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. OE7: Determinar la relación entre los elementos tangibles y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023.

De igual manera, se presentó la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023. Asimismo, se formularon las siguientes hipótesis específicas: HE1: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. HE2: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. HE3: Existe una relación significativa entre seguridad y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. HE4: Existe una relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023. HE5: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y el desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Inicialmente, se presentaron los antecedentes de investigación a nivel internacional y nacional.

Fitrio et al. (2023) expuso a la comunidad científica un estudio enfocado en explorar y establecer la implicancia de la calidad de servicio en el nivel de desempeño, el estudio se realizó en una pequeña organización de Indonesia.

El desarrollo del estudio consideró una metodología aplicada, de alcance correlacional. El método de recolección de datos fue la encuesta, la población estuvo compuesta por 210 trabajadores, y la muestra fue de 137 trabajadores, los datos se analizaron por medio de ecuaciones estructurales PLS. Los resultados del estudio dieron a conocer que la competencia y el compromiso organizacional orientados bajo un enfoque de calidad de servicio incide de manera positiva en el desempeño laboral. Los resultados del análisis factorial mostraron indicadores con fuerte y alta confiabilidad de 0.795 a 0.929. Conclusiones finales: Los resultados validan lo expuesto en la teoría de la motivación, donde se indica que los trabajadores que laboran bajo unas condiciones laborales óptimas y tienen un alto nivel de compromiso regularmente mejoran su desempeño.

Por otro lado, Ayu y Kusmaningtyas (2023) realizaron una pesquisa con el fin de establecer la incidencia de la calidad de servicio en la variable desempeño, la particularidad de este estudio es que toma como eje de valoración la satisfacción de los empleados.

La metodología fue básica, y consideró la estructura y aplicación de una encuesta dirigida a una muestra de 72 participantes, esta muestra se determinó por medio de un método de muestra saturada, por ello, la población también fue igual a 72 participantes. Estadísticamente, se aplicó la regresión lineal y la prueba de Sobel. Entre sus principales resultados, por medio de un análisis inferencial se logró verificar la hipótesis alterna, que con una significancia de 0.000 y un valor beta de 8.576 válido que, la calidad de servicio tiene una injerencia importante en el desempeño, sin embargo, su

trascendencia es mucho más importante si se considera la satisfacción como variable interviniente. Conclusiones finales: la variable calidad de servicio tiene un efecto significativo en el desempeño laboral.

En México, López et al. (2021) estructuraron y desarrollaron un estudio con el fin de analizar si la calidad es un factor de trascendencia e implicancia en el nivel de desempeño, este estudio se dirigió a un sector salud.

Dada la profundidad del estudio y las características de la muestra, el grupo de investigadores optó por un estudio cuantitativo con proyección predictiva. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 169 médicos, extraído de una población de 445 médicos, los resultados se analizaron por medio de regresión lineal. Entre los principales resultados se expuso que, la calidad explica el 64,9% de la variabilidad del desempeño laboral, por ello, se precisó una relación lineal entre las variables. Estos resultados fueron interpretados de una significancia de 0.000 y una beta de 0.806. Conclusiones finales: mejorar la calidad laboral del personal médico incidió significativamente en su desempeño laboral.

En su estudio Espinoza et al. (2023), se enfocó en conocer la relación entre la calidad y el desempeño laboral del personal de salud en la región de Huánuco.

Se consideró un enfoque cuantitativo, el diseño fue transversal de alcance relacional. Se utilizó una encuesta, dirigida a una muestra de 114 personas, determinado de una población de 161 personas. Entre sus principales hallazgos se destaca que, un 54,4% indicaron una calidad regular, un 53,5% cuenta con un desempeño regular. Se comprobó estadísticamente que la calidad presenta un nivel de relación medio con el desempeño, estos resultados se justifican en una significancia de 0.000 y un V de Cramer de 0.494. Conclusiones finales: La calidad laboral es regular en un grupo mayor al 50% de los participantes, presentando una tendencia al alta. Por su parte, el desempeño laboral es aceptable considerando las exigencias de los pacientes.

Zela et al. (2021), centró su investigación en el sector público, explícitamente analizó tres municipios. El propósito de su pesquisa fue comprender y establecer la relación entre la calidad y el desempeño.

Metodológicamente, el estudio se definió de tipo relacional y consideró dos muestras. Se aplicó el cuestionario IWTW y Servqual a una muestra de 145 trabajadores de los tres municipios, determinado de una población de 232 trabajadores. Los resultados indicaron que, el desempeño de los trabajadores es regular, destacando el municipio de San Román (78,4%). El nivel de calidad de servicio fue regular, finalmente, se validó una correlación positiva entre las variables analizadas. Conclusiones finales: El desempeño fue regular en las tres instituciones analizadas, sin embargo, solo alcanzaron un nivel alto en el desempeño de tareas. Por otro lado, en dos municipalidades el comportamiento de los trabajadores es contraproducente y deriva en un contexto de insatisfacción.

En Moyobamba, Delgado (2021) planteó y desarrolló una pesquisa con la finalidad de explorar la asociación entre dos variables importantes en un ámbito empresarial, la calidad y el desempeño en una reconocida institución del sector público.

Para este fin consideró un estudio básico de alcance correlacional. Utilizó encuesta como medio de recolección de datos, la cual se dirigió a una muestra de 40 participantes, determinado de una población de 100 participantes. Los resultados del estudio dieron a conocer que, con un valor  $r = 0.937$  y una  $sig = 0.000$ , que comprobó favorablemente la H1, que afirma la relación entre las variables analizadas, asimismo, la fuerza de la relación es muy alta. En este sentido, cuando la calidad es eficiente, el desempeño mejorará su eficiencia. Conclusiones finales: se conoció que existe una relación muy alta entre la calidad de servicio y desempeño laboral.

En Moquegua, Rivera y Quispe (2021) centraron su investigación en analizar la relación entre la calidad y el desempeño en el contexto de una empresa de Matarani, explícitamente TISUR. Para este fin, se adoptó un nivel correlación y diseño no experimental, asimismo, se aplicó un cuestionario a

una muestra de 234 empleados, donde se consideró al total de la población como muestra, es decir, la población fue de 234 empleados. Los resultados por medio de la prueba de Spearman concluyeron una relación entre la Calidad de Servicio y el Desempeño Laboral, caracterizado por una sig= 0,000 y un valor  $r= 0,924$ , que determinó una positiva y muy fuerte relación. Conclusiones finales: se identificó una relación positiva entre las variables de estudio, calidad de servicio y desempeño laboral.

En Trujillo, Urtecho (2022) analizó el rubro de restaurante, sus variables de análisis fueron la calidad de servicio y la satisfacción, el principalmente busco determinar su relación. Para este fin, abordó un estudio correlación, de diseño transversal, su estudio aplicó el modelo Servqual, a una muestra de 170 clientes, extraído de una población de 305 clientes. En sus resultados, identificó una relación positiva entre las variables de estudio, estos resultados fueron identificado por medio de la correlación de Spearman, caracterizado por una sig= 0,000 y un valor  $r= 0,554$ , que estableció un positiva y moderada relación. Conclusiones finales: las dimensiones que más resaltaron fueron la seguridad y empatía, asimismo, la dimensión con menos representatividad fue la fiabilidad.

Se presentaron los enfoques conceptuales, teorías e indicadores de la variable calidad de servicio.

**Conceptos.** De acuerdo a la postura de Vallejo (2022), el servicio se presenta como un factor fundamental para cuidar el compromiso de los clientes con la empresa. Se afirmó que, si una empresa brinda un producto de excelente calidad, pero no brinda un servicio de igual excelencia, es altamente probable que los clientes opten por un producto de la competencia. Bajo esta premisa, se sostuvo la importancia de la calidad de servicio en un ámbito empresarial.

Bajo la óptica de Parasuraman et al. (1988), la calidad de servicio no se presentó sólo como un factor diferencial en un entorno competitivo, si no se ponderó como un factor de alta importancia para generar relaciones comerciales. Por ello, el autor afirmó que una experiencia de servicio negativa

puede perjudicar las etapas de compra y venta, además, influye directamente en los índices de fidelización al cliente.

Por su parte, Grönroos (1993) refiere que la calidad de servicio se consolidó como un grupo de acciones estratégicas enfocadas a mejorar el servicio al cliente, el vínculo con el cliente y potenciar la percepción de marca. Además, infirió que el factor de valor dentro de la calidad de servicio es la generación de relaciones positivas, un ambiente de trabajo bueno, servicial y empático, que asegure una excelente experiencia de servicio.

Desde una óptica más administrativa, Soret y Obesso (2020) sostuvieron que la calidad de servicio es una métrica que evalúa cuanta una empresa comprende las necesidades de sus clientes y cubre sus expectativas. Por ello, conocer cómo mejorar la calidad de un servicio es fundamental para el crecimiento y desarrollo de cualquier empresa.

*Características de los servicios.* Un servicio presenta tres características importantes, la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad. Dadas las características que distinguen un producto de un servicio no pueden ser evaluados de la misma forma, pues su incidencia en la calidad de servicio es distinta. Inicialmente, todos los servicios son "intangibles", pues el consumidor no puede verificar su calidad antes de su compra. Por otro lado, son "heterogéneos" pues sus resultados están condicionados a la percepción del cliente. Finalmente, es "inseparable" porque el servicio, la producción y el consumo son indisociables (Duque, 2005).

*Importancia de la calidad de servicio.* Dentro del campo empresarial, la implicancia de la calidad en éxito empresarial es innegable, pues los clientes como las organizaciones buscan una satisfacción mutua. La calidad de servicio brinda a las empresas información importante acerca del comportamiento del consumidor, con el fin de medir la calidad en función de los resultados y haciendo viable la integración de nuevas estrategias empresariales. Bajo este contexto, las empresas se ven obligadas a plantear

nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio, cubriendo así las necesidades de sus clientes (Badajoz et al., 2023).

La calidad de servicio se sostiene como el eje central que vincula a la empresa y a su segmento objetivo, por ello, se reconoce su alta importancia en el campo empresarial. Además, se posiciona como un factor determinante en la satisfacción del consumidor, pues en gran medida depende de la calidad de servicio, la experiencia que el consumidor va a vivir con un producto o servicio. Por ello, cuando una empresa se enfoca en ofrecer un servicio de calidad excepcional, está trazando un cambio importante hacia la satisfacción del cliente (Silva et al., 2021). En ese contexto, los consumidores reconocen el trabajo de la empresa y perciben un sentimiento de agradecimiento y reconocimiento, que puede ser el primer paso hacia la fidelización.

La fidelización de clientes es el resultado de un servicio de alta calidad. Los clientes satisfechos no solo vuelven a comprar, sino que se transforman en embajadores del producto. En el mercado, las sugerencias del consumidor son la mejor publicidad y estrategia comercial para atraer a nuevos clientes y mejorar la reputación de una marca (Gupta et al., 2018).

Por otro lado, en un mercado altamente competitivo, donde la competencia brinda productos muy similares, la calidad de servicio se destaca como un factor de valor y diferenciación. En este contexto, las empresas que resaltan por brindar un servicio de calidad, desarrollan una ventaja frente a su competencia. Asimismo, la calidad no solo ayuda a incrementar la satisfacción del cliente, sino que incide en los indicadores de rentabilidad. Pues los clientes satisfechos regularmente destinan más dinero a gastos de consumo y son propensos a efectuar compras impulsivas, lo que incrementa los ingresos de la empresa (Huamani, 2019).

A su vez, la calidad no tiene un impacto directo solo en las finanzas, sino que permite optimizar los costos. Un alto nivel de calidad de servicio incide en una reducción de quejas, lo que permite a la empresa reducir sus recursos y tiempo (Zambrano et al., 2018). Por otro lado, la alta retención de clientes disminuye el presupuesto para la captación y atracción de nuevos

clientes. Además, la calidad incide de forma positiva en la reputación de marca. Una reputación sólida, desarrollada en la base de un servicio de calidad, ayuda a incrementar la confianza del cliente y mejora la posición competitiva de la empresa.

*Factores que influyen en la calidad de servicio.* Los factores que intervienen en la calidad de servicio se vinculan estrechamente en un ámbito empresarial. En el centro de esta matriz se ubica la cultura organizacional, donde las costumbres y los valores de las empresas influyen en el performance de los trabajadores. Se precisa que una cultura que se enfoca en la excelencia de servicio, regularmente pone mucho énfasis en la experiencia de servicio, bajo un enfoque de perfección. Por otro lado, el liderazgo se presenta como un camino hacia la excelencia de servicio. Los líderes en una empresa labran el camino, establecen estándares y brindan las condiciones necesarias para que se brinde un servicio de calidad. Su grado de compromiso, en gran medida, inspira y contribuye al desempeño de los trabajadores.

Finalmente, los trabajadores cumplen un rol muy importante en el proceso de servicio, una capacitación permite que los trabajadores desarrollen habilidades de servicio, que genera valor durante la atención al cliente. Por otro lado, es sumamente importante sostener un nivel de motivación y satisfacción, pues los empleados contentos tienden a ser más productivos (Pedraza et al., 2014).

*Teorías asociadas a la calidad de servicio.* En primer lugar, se expuso la “*Teoría de la calidad total de Deming*”, esta teoría se centró en la excelencia y se conoce en el ámbito empresarial como una estrategia, su finalidad fue responder a las necesidades de los clientes de manera equilibrada. Es decir, se centró en generar un balance entre las necesidades y expectativas de los clientes y demás stakeholders involucrados en la calidad de la empresa. Comúnmente, los stakeholders están compuestos por empleados, dueños y la sociedad en general. Esta teoría se basó fundamentalmente en el ciclo de Deming, compuesto por cuatro indicadores: planificar, hacer, verificar y actuar (Deming y Edwards, 1989).

En segundo lugar, se presentó la “*teoría de la trilogía de Juran*”, integrada por tres factores importantes dentro de la administración de la calidad, esta teoría fue presentada por Joseph M. Juran. Los factores que plantea Juran son fundamentales para mejorar la calidad de un ámbito empresarial, asimismo, esta teoría se ha consolidado como una justificación de gran valor dentro de la gestión de la calidad total. Los tres factores son planificación de la calidad, control de calidad y mejorar de la calidad (Tuczek et al., 2018).

Asimismo, se presentó el “*modelo de la calidad de servicio de Gronroos*”, presentado por el experto Christian Gronroos, se reconoce por su enfoque en la interacción entre la empresa y el consumidor como eje de la evaluación de la calidad. Destaca aspectos como la comunicación, la dinámica y la generación de un vínculo a largo plazo como criterios de calidad. Asimismo, este modelo percibe el servicio como el proceso donde la calidad es resultado de una interacción y participación activa del cliente (Grönroos, 1993).

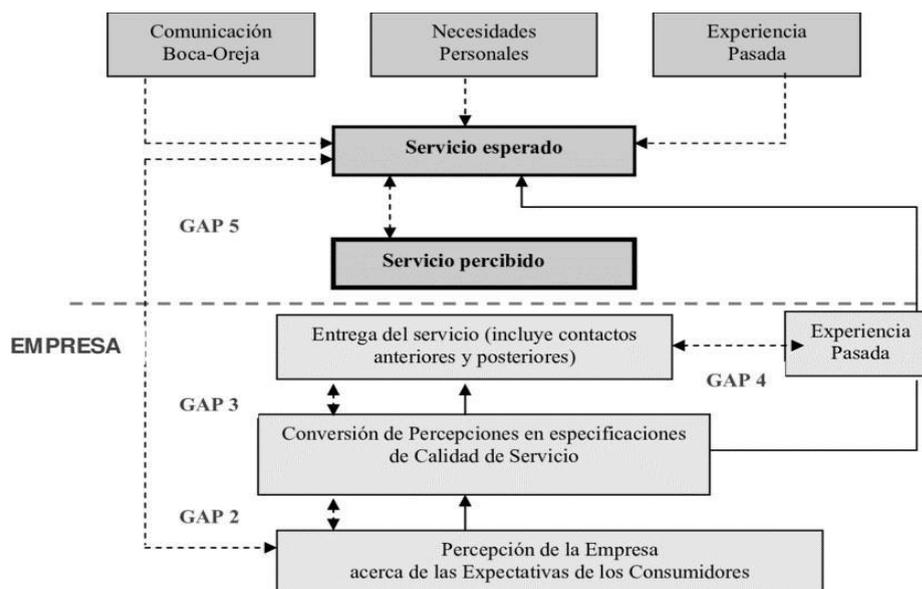
En congruencia con la postura de los distintos autores, se acotó que la calidad de servicio puede traducirse en la percepción que tiene un cliente sobre su experiencia con una empresa, considerando criterios como la satisfacción de su necesidad y el cumplimiento de su expectativa previa.

El modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) fue presentado a la comunidad científica a inicio del año 1988, desde su publicación ha sido modificado por distintos autores, lo que incrementa su validez en el campo científico. De acuerdo con Fernández, el modelo SERVQUAL fue definido como un instrumento de investigación enfocado en evaluar la calidad de un servicio, además, se proyecta a descubrir las expectativas de los consumidores y analiza como ellos perciben el servicio recibido. El modelo SERVQUAL, tiene el potencial de evaluar la calidad desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, sin embargo, esto depende del objetivo y la profundidad del estudio. Paralelamente, busca identificar aspectos incontrolables y áreas de mejora en el servicio.

El modelo SERVQUAL brinda datos explícitos sobre la percepción de los consumidores, relación al servicio de un negocio. Finalmente, este modelo se consolida como un instrumento de mejora y contraste con otros negocios (Causado et al., 2019).

El concepto SERVQUAL es una contracción de “Calidad de Servicio”. El modelo se fundamenta en la premisa que la calidad de servicio puede evaluarse por medio del contraste entre la expectativa y la percepción de una experiencia de servicio. Este modelo fue ampliamente aplicado para recolectar información por medio de un cuestionario, posteriormente, se analiza las brechas entre expectativas y percepciones del cliente en sus cinco dimensiones. Todo este análisis se realizó para reconocer áreas de mejora y diseñar acciones estratégicas para cubrir las expectativas del consumidor. Se conoce que este modelo es reconocido y aplicado en el campo de la gestión de servicios e investigación de mercado para evaluar la calidad de servicios.

**Figura 1**  
Modelo SERVQUAL



Nota. referido de Parasuraman et al. (1988).

Sin embargo, este modelo fue adaptado por Ayala y Silvera (2021) para analizar al cliente interno (trabajadores) y se consideran las siguientes dimensiones:

Consideraciones tangibles; se asocia a los factores físicos y materiales que involucran la entrega de un servicio. Se consideró el estado de las instalaciones, los equipos y la presencia de los trabajadores, así como otros aspectos que inciden en la calidad del servicio del cliente interno.

Confianza; esta dimensión se asocia a la seguridad y la credibilidad percibida entre el trabajador y la empresa. Los trabajadores deben confiar en que la empresa y la gerencia cumplirá con todas sus promesas.

Satisfacción laboral; es la medida en que los trabajadores están contentos con su trabajo y con la empresa en general. Dentro de la calidad de servicio, se asocia al nivel que los empleados están satisfechos con las condiciones de trabajo, el clima laboral y otros aspectos asociado con su trabajo.

Responsabilidad; se asocia a la capacidad de los trabajadores para cumplir con sus funciones y tareas encomendadas de forma eficiente. Esto involucra la disposición de los trabajadores por asumir la responsabilidad de sus actos y funciones conforme los estándares de calidad de la empresa.

Empatía; involucra la capacidad de los trabajadores por entender y responder a las demandas y preocupaciones de sus compañeros del trabajo, supervisores o subordinados de forma comprensiva y sensible. Se considera la escucha activa y el brindar apoyo emocional cuando es necesario.

Por otro lado, el modelo SERVPERF se fundamenta solo en la percepción, dejando de lado la expectativa del servicio. Este modelo se generó porque existía un vacío o problemas en la interpretación de expectativas en el modelo SERVQUAL, asimismo, una común redundancia con la percepción del servicio. Por ello, el modelo SERVPERF solo considera la percepción como un correcto acercamiento a la satisfacción del consumidor (Ibarra y Casas, 2015).

El modelo SERVPERF se estructuró con base en cinco dimensiones, que se utilizan para medir la calidad de servicio, según (Luna y Torres, 2022):

Elementos tangibles; esta dimensión se enfocó en la percepción que concibe el trabajador y/o consumidor sobre la infraestructura de un negocio, la apariencia del personal, los equipos y todos los recursos físicos asociados al servicio. Los consumidores deben percibir la calidad desde una óptica tangible, por ello, la calidad percibida en un primer nivel se orienta a la comparación de la calidad esperada y la calidad experimentada.

Fiabilidad; esta dimensión se asocia a la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio de forma sólida, con enfoque y alta confiabilidad. Los consumidores y/o trabajadores regularmente analizaban si la empresa cumple con sus compromisos previos (promociones) y si el servicio es de calidad en cada etapa del servicio. Básicamente, esta dimensión evalúa la coherencia entre lo prometido y lo recibido, al analizar esta dimensión se puede conocer aspectos claves que pueden producir la pérdida de clientes.

Capacidad de respuesta; esta dimensión se enfoca en evaluar la disposición y la habilidad de la empresa para atender de forma eficiente y oportuna los requerimientos de los consumidores. Involucra la rapidez con la que se da respuesta a los problemas durante el servicio, es decir, mide la eficacia de la empresa para responder a las necesidades del cliente.

Seguridad; esta dimensión se asocia a la percepción del consumidor y/o trabajador sobre la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio de forma segura y minuciosa. Se analiza si la empresa garantiza una alta confidencialidad en sus interacciones.

Empatía; esta dimensión se asocia a la capacidad de una empresa para dar a conocer un interés real y una preocupación latente por las necesidades y requerimientos de sus clientes. Se considera la disposición del personal por escuchar, reconocer y atender de forma adecuada cada requerimiento del cliente.

Se presentaron los enfoques conceptuales, teorías e indicadores de la variable desempeño laboral.

*Conceptos.* Según, Cuello et al. (2020) el desempeño se ejemplifica en el rendimiento de una persona para ejecutar determinadas funciones. Sin embargo, el autor remarca que el desempeño considera más aspectos, como el desempeño de una tarea y el desempeño contextual.

Por otro lado, Chiavenato (2020) remarcó que el desempeño laboral se entiende como la calidad de trabajo que cada trabajador brinda a cada una de sus funciones, en un espacio de tiempo establecido. Además, sostuvo que el desempeño laboral en el campo de la gestión del talento humano sirve para conocer como un trabajador desarrolla sus funciones.

Desde una óptica similar, Campbell y Wiernik (2015) expresó que el desempeño laboral se concibe como el rendimiento que un empleado refleja cuando realiza una determinada tarea. El desempeño laboral es un indicador que permite decidir si un empleado es apto o no para realizar una función. Explícitamente, esta variable se sostiene en la eficacia, la calidad y la eficiencia al realizar una tarea.

*Factores del desempeño laboral.* Se conoce que los factores asociados al desempeño laboral brindan datos e información acerca del desarrollo, mejora y bienestar del talento humano. Además, válida que los factores, motivación, liderazgo y el desarrollo de relaciones interpersonales aporten al trabajo en equipo, en consecuencia, contribuyan al logro de objetivos empresariales (González et al., 2021).

Por su parte, Robbins y Judge (2013) sostuvieron que el desempeño laboral se sitúa dentro de parámetros actitudinales y personales, a su vez, se enfocan en las conductas que muestra el trabajador al momento de cumplir sus funciones, principalmente se destacan factores como:

A. Adaptabilidad: Se definido como la capacidad de los trabajadores para acoplarse a nuevas funciones, operaciones y cambios en situaciones atípicas. Este factor hace énfasis en la predisposición por el aprendizaje y los desafíos dentro del campo laboral.

B. Asistencia y puntualidad: analiza la frecuencia, número de inasistencias y el compromiso del trabajador por cumplir con los horarios de

trabajo. Esto involucra el cumplimiento de compromisos con la empresa, horario laboral, citaciones y compromiso laboral. Es necesario remarcar que este factor debe ser bidireccional, es decir, la empresa también debe cumplir a tiempo con sus responsabilidades con el trabajador.

C. Responsabilidad: se presentó como la predisposición de los trabajadores por desempeñar con un alto nivel de eficiencia sus tareas y funciones asignadas, garantizando un alto nivel de calidad, el cumplimiento de objetivos de área y el respeto de las políticas internas de la empresa.

D. Motivación: se concibió como el nivel de energía y voluntad que empuja a los trabajadores a desempeñar sus funciones con un elevado nivel de entusiasmo y efectividad. En un ámbito laboral la motivación puede ser el resultado de distintos estímulos. Los estímulos internos provienen del trabajador, generalmente se asocia al crecimiento profesional o se vincula a hechos netamente personales y/o familiares. A su vez, puede ser provocado por la empresa, cuando se ofrece incentivos económicos como bonos.

E. Disciplina: Se definió como el cumplimiento de normas, estatutos, códigos de vestimenta o todo tipo de precepto que regule el comportamiento de los trabajadores en un entorno laboral. Se precisa que la disciplina es un factor que garantiza un comportamiento correcto y un ambiente de trabajo estable.

F. Cooperación: se sostuvo como la disposición de los trabajadores para ayudar y colaborar con sus pares. Es importante fomentar las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo, pues son los mejores skills para generar un clima laboral positivo, que fomente la productividad.

G. Iniciativa: se definió como la habilidad de los trabajadores para plantear nuevas modalidades de trabajo, metodologías innovadoras o sugerencias asociadas a sus funciones, la iniciativa se destaca cuando es voluntaria y natural.

**Importancia del desempeño laboral.** El desempeño laboral se ha consolidado como un pilar importante en el campo laboral, pues influye en distintos campos de la empresa. El desempeño laboral está ligado

directamente a la productividad y eficiencia laboral, por ello, cuando los trabajadores realizan sus funciones de forma correcta, todo fluye de manera armoniosa, se cumplen con las metas del área y se conserva un alto nivel de calidad de servicio, lo que impacta indudablemente en la optimización de costos. Por otro lado, el desempeño laboral efectivo se vincula estrechamente con los objetivos y misión de la empresa. Se precisa que cuando los trabajadores aportan al cumplimiento de objetivos, la empresa crece y logra sus objetivos empresariales (Huilla y Tuní, 2022).

***Teorías asociadas al desempeño laboral.*** Inicialmente, se presentó la “teoría de la motivación de Herzberg”, se sostiene en dos factores. Los factores de higiene se asocian al entorno, si bien su presencia no es un aspecto que genere motivación, su ausencia sí genera insatisfacción en los trabajadores. También se conocen como factores extrínsecos y se asocia a aspectos como el pago y la seguridad laboral, asimismo, se destacan porque son las condiciones mínimas aceptables que espera un trabajador. Por otro lado, se presentaron los factores motivadores que se asocian con las funciones dentro del trabajo, su ausencia no genera insatisfacción, pero si se realiza de manera eficiente puede generar un estado de plenitud y realización, se asocian directamente al logro y reconocimiento (Madero, 2020).

Por otro lado, se encuentra la “*Teoría de las Expectativas de Vroom*”, que postuló que las personas son seres racionales con hábitos y expectativas hacia eventos futuros. Esta teoría sostuvo que el comportamiento es el resultado de un proceso de selección en el cual las alternativas se basan en creencias y actitudes. Según esta teoría, las personas altamente motivadas tienden a establecer metas y creen que es factible alcanzarlas. Por lo tanto, resaltó la importancia de valorar la expectativa que cada individuo asigna a sus posibles logros como un elemento clave para evaluar la motivación (Veytia et al., 2019).

Por su parte, el modelo de desempeño laboral de Campbell y Wiernik (2015); este modelo se origina por la necesidad de evaluar el desempeño laboral desde una óptica integral, se concibe como uno de los pilares teóricos más importantes para medir el desempeño laboral, dado su constructo

multidimensional. El propósito de este modelo fue contar con los elementos necesarios para evaluar el desempeño laboral, y ayudar a la formulación de estrategias de mejora.

En el estudio de Cuello et al. (2020), se indicó que el fin del desempeño laboral fue consolidarse como un sistema integrado enfocado a mejorar la efectividad y contribuir al éxito empresarial, por medio de estrategias de valor para la empresa en sus tres dimensiones. Donde el desempeño de la tarea, se posiciona como el logro de una función basándonos en el nivel de conocimiento propio y adquirido en una empresa, el comportamiento contraproducente, se ejemplifican como las acciones voluntarias del trabajador que no aportan al éxito de la empresa. Finalmente, el comportamiento contextual son las actividades y disposición del trabajador por superar la expectativa del puesto. De acuerdo con Ramos et al. (2019), estas dimensiones se conceptualizan de la siguiente manera:

Desempeño de tareas; se definió como el comportamiento del trabajador que aporta a la producción de un bien o a la prestación de un servicio. Involucra comportamiento que cambian según el cargo laboral, básicamente el comportamiento se enmarca en las funciones regulares de un puesto. Entre los principales indicadores que comprenden esta dimensión se destaca, cumplimiento de tareas laborales, conocimiento actualizado, trabajo preciso y ordenado, planificación y resolución de problemas.

Desempeño contextual; se definió como el comportamiento que aporta a las metas de la empresa al contribuir a la formación de un ambiente positivo en un ámbito social y psicológico. Explícitamente, se considera las tareas realizadas más allá de las tareas laborales asignadas, se destaca aspectos como la iniciativa, la proactividad, el entusiasmo y la cooperación. A diferencia del desempeño de tareas, en el desempeño contextual se resalta el funcionamiento efectivo en una empresa, sin embargo, no se puede asegurar que genera un impacto directo en la productividad.

Comportamiento contraproducente; se definió como el comportamiento voluntario del trabajador que afecta el bienestar de la empresa. Involucra

conductas alejadas de las funciones del cargo, se destaca el presentismo, quejas, realizar funciones mal intencionalmente y hace un uso indebido de los privilegios como trabajador. Estos comportamientos afectan directamente al trabajador y a la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

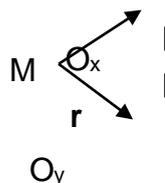
Se consideró un enfoque cuantitativo, porque el estudio se centró en la recopilación y el análisis de datos numéricos y estadísticos para comprender y explicar un fenómeno empresarial (Hernández y Mendoza, 2020).

Asimismo, se consideró un tipo de investigación básica. Pues el propósito del estudio es aportar conocimiento al campo de estudio, además, no se buscó aplicar sus resultados en un corto plazo. En este sentido, se proyectó a incrementar la comprensión del tema investigado (Hernández y Mendoza, 2020).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño adoptado fue no experimental y transversal, pues no se permiten intervenciones que alteren el comportamiento regular de las variables, de esta manera, el rol del tesista se basa solo en la observación. Es importante mencionar que el proceso de recopilación de datos se ejecutó en un solo punto temporal (Vara, 2017).

Fue correlacional, pues su finalidad fue medir la fuerza de relación entre dos variables, en este nivel no se pretendió establecer relaciones de causalidad ni realizar intervenciones experimentales (Hernández y Mendoza, 2020).



Dónde:

M = Es la muestra de estudio.

O<sub>x</sub> = Observaciones del desempeño laboral.

O<sub>y</sub> = Observaciones del desarrollo de la calidad de servicio

r = Implica la posible relación que se da entre las variables de estudio

### **3.2. Variables y operacionalización**

La presente investigación estuvo compuesta por dos variables, el desempeño laboral y la calidad de servicio, que se desprendieron en dimensiones e indicadores.

#### ***Variable Dependiente (cuantitativa): Calidad de servicio***

***Definición conceptual:*** De acuerdo con Bedoya (2018), es el nivel en que un bien cubre las expectativas de un individuo.

***Definición operacional:*** La variable calidad de servicio estuvo integrada por cinco (5) dimensiones: (d1) fiabilidad, (d2) capacidad de respuesta, (d3) seguridad, (d4) empatía y (d5) elementos tangibles.

***Indicadores:*** La variable Calidad de Servicio, en su (d1) fiabilidad, está compuesta por los indicadores (i1) desempeño confiable, (i2) cuidado en el trabajo e (i3) interés en solucionar. La (d2) capacidad de respuesta está compuesta por los indicadores (i1) respuesta eficiente, (i2) gestión de tiempo e (i3) puntualidad laboral. La (d3) seguridad, está compuesta por los indicadores (i1) información precisa, (i2) trato amable, (i3) profesionalismo y (i4) comunicación. La (d4) empatía está compuesta por los indicadores (i1) confianza laboral e (i2) conocimiento de necesidades. La (d5) elementos tangibles está compuesta por los indicadores (i1) vestimenta adecuada, (i2) mantenimiento limpio e (i3) instalaciones adecuadas.

***Escala:*** La escala de medición fue de tipo ordinal y será a través de la escala Likert.

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

#### **Variable Independiente (cualitativa): Desempeño laboral**

***Definición conceptual:*** Según Chiavenato (2020), es el conjunto de actitudes y rendimiento que presenta un individuo en su centro de labores.

**Definición operacional:** La variable desempeño laboral estuvo integrada por tres (3) dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente.

**Indicadores:** La variable Desempeño Laboral, en su (d1) desempeño laboral, está compuesta por los indicadores (i1) planificación efectiva y (i2) enfoque en objetivos. La (d2) desempeño contextual está compuesta por los indicadores (i1) iniciativa y desafíos y (i2) desarrollo profesional. La (d3) comportamiento laboral contraproducente está compuesta por los indicadores (i1) comunicación laboral y (i2) problemas laborales.

**Escala:** La escala de medición fue de tipo ordinal y será a través de la escala Likert.

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

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

De acuerdo con Vara (2017), es el grupo de personas o cosas que comparten características en común y se encuentran en un mismo espacio geográfico.

La población estuvo integrada por 33 empleados de la empresa de comida rápida ubicada en Cusco. Esta plantilla de empleados incluyó dos gerentes: un gerente de tienda y un gerente general, quienes supervisan las operaciones de los dos locales en Cusco. Sin embargo, en esta investigación, se centró específicamente en el local ubicado en el primer piso del Real Plaza.

#### **Criterios de inclusión**

- Empleados de género masculino y femenino.

- Empleados de cualquier nacionalidad.
- Deben ser empleados de la empresa de comida rápida en estudio.
- Deben estar asignados al local del primer piso del Real Plaza en Cusco.

#### **Criterios de exclusión**

- Personas que no estén dispuestas o no tengan tiempo para completar la encuesta.
- Empleados de otros locales distintos al del primer piso del Real Plaza.
- Empleados eventuales o en período de prueba.
- Personas que no sean empleados de la empresa de comida rápida en estudio.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra estuvo integrada por 33 empleados de la empresa de comida rápida ubicada en Cusco.

#### **3.3.3. Muestreo**

La muestra fue censal, por ello se incluye a todos los miembros de la población. Se justificó porque es una población pequeña y manejable, lo que hace que sea apropiado utilizar un censo.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Cada uno de los empleados de la empresa de comida rápida ubicada en Cusco.

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

#### **3.4.1. Técnicas**

La técnica fue la encuesta. Bajo la postura de Berrocal (2018), es un método que utiliza preguntas para conocer la percepción de un grupo de individuos.

La elección de esta técnica de estudio se argumentó en su eficiencia para la recolección de datos de una población específica y su capacidad para estandarizar preguntas y respuestas. Esta técnica brinda un instrumento

sólido para conocer de forma clara y estructurada la percepción de la muestra, sobre los indicadores claves de la investigación.

### **3.4.2. Instrumentos**

En sintonía con la técnica de investigación, se utilizaron cuestionarios como instrumentos de investigación.

El cuestionario de calidad de servicio fue referido del estudio de (Luna y Torres, 2022). Este cuestionario estuvo basado en el modelo SERVPERF que fue una adaptación del modelo de Parasuraman et al. (1988), cuenta con cinco dimensiones y 15 ítems. Además, está valorado bajo una estaca Likert de 5 respuestas. El cuestionario fue sometido a pruebas de confiabilidad como el alfa de Cronbach, análisis factorial y análisis de brechas, mostrando resultados de alta confiabilidad. Por otro lado, el análisis de baremos se realizará bajo la escala (bajo, medio y alto).

El cuestionario de desempeño laboral fue referido del estudio de Ramos et al. (2019). Este cuestionario está basado en el modelo de Campbell y Wiernik (2015), cuenta con tres dimensiones y 18 ítems. Además, está valorado bajo una estaca Likert de 5 respuestas. El cuestionario fue sometido a pruebas de confiabilidad como ESEM (ecuaciones estructurales) mostrando resultados de alta confiabilidad. Por otro lado, el análisis de baremos se realizará bajo la escala (bajo, medio y alto).

### **3.5. Procedimientos**

En la investigación, se recolecto la información por medio de dos cuestionarios aplicados a una muestra compuesta por 33 empleados de una empresa de comida rápida en Cusco, con énfasis en el local del piso 1 del Real Plaza. Los cuestionarios fueron aplicados de manera presencial. Para asegurar la confidencialidad, los empleados no debieron consignar su nombre en el cuestionario. Además, se realizaron las coordinaciones institucionales con la gerencia de la empresa de comida rápida, con el objetivo de conseguir el permiso de la empresa y tener acceso a los empleados. El consentimiento de la empresa y los participantes fueron incluidos en los anexos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de datos se llevó a cabo empleando la estadística descriptiva e inferencial. Para analizar la correlación entre variables se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman, según la normalidad de los datos. La aplicación de una prueba estadística permitió conocer la relación estadística entre las variables, calidad de servicio y desempeño laboral. El procesamiento se realizó en el programa SPSS en su versión 26, este software permitió analizar datos y obtener resultados altamente confiables. Los datos se procesaron y se presentaron en tablas y figuras que facilitaron la interpretación de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación, se puso un fuerte énfasis en los aspectos éticos. De manera explícita, se aseguró el bienestar de los encuestados (beneficencia), y se considerarán los principios de autonomía y justicia, respetando así la autonomía de los encuestados y asegurando un trato equitativo para todos.

Para asegurar la calidad ética del estudio, se solicitó el consentimiento informado de todos los participantes antes de la aplicación del cuestionario. Además, se proporcionó información completa sobre el propósito de la investigación, el alcance del estudio y el uso de la información recopilada, respondiendo a cualquier pregunta o duda que puedan tener. Por último, se garantizó la confidencialidad de los datos de cada participante.

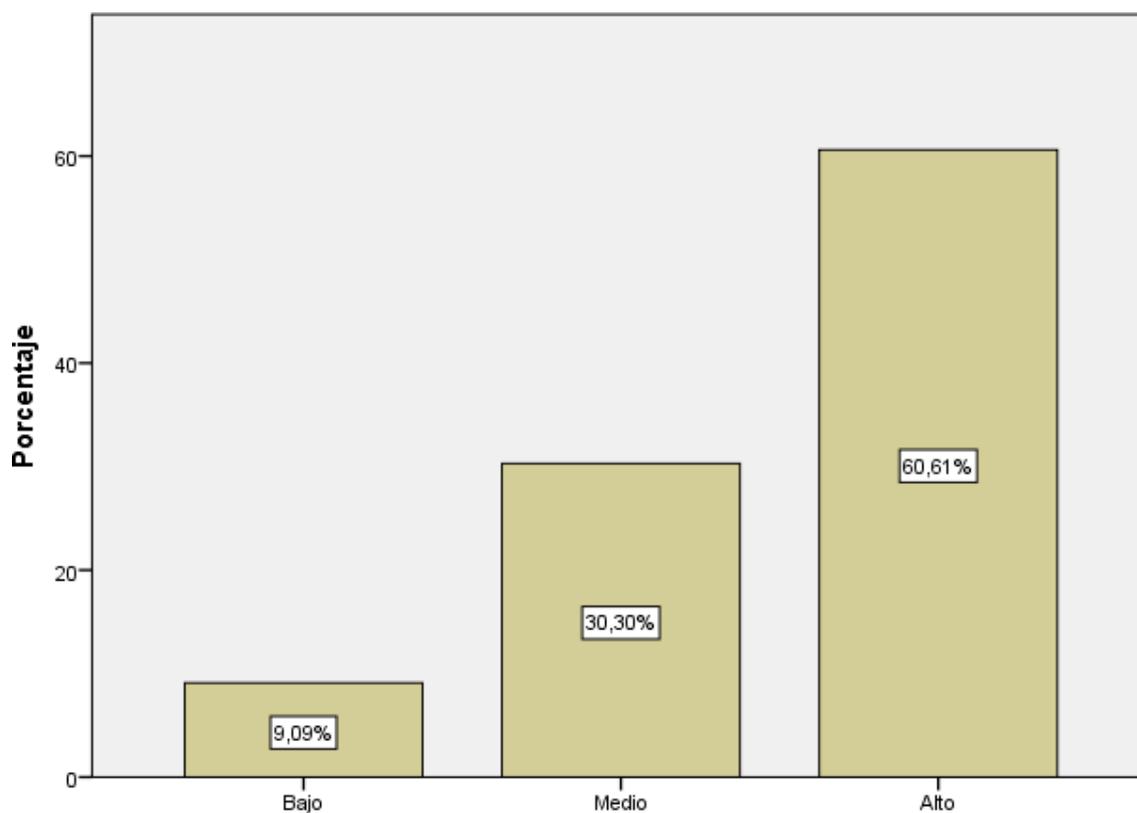
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### 4.1.1. Resultados de la variable calidad de servicio

**Figura 1**

*Resultados de la dimensión fiabilidad*

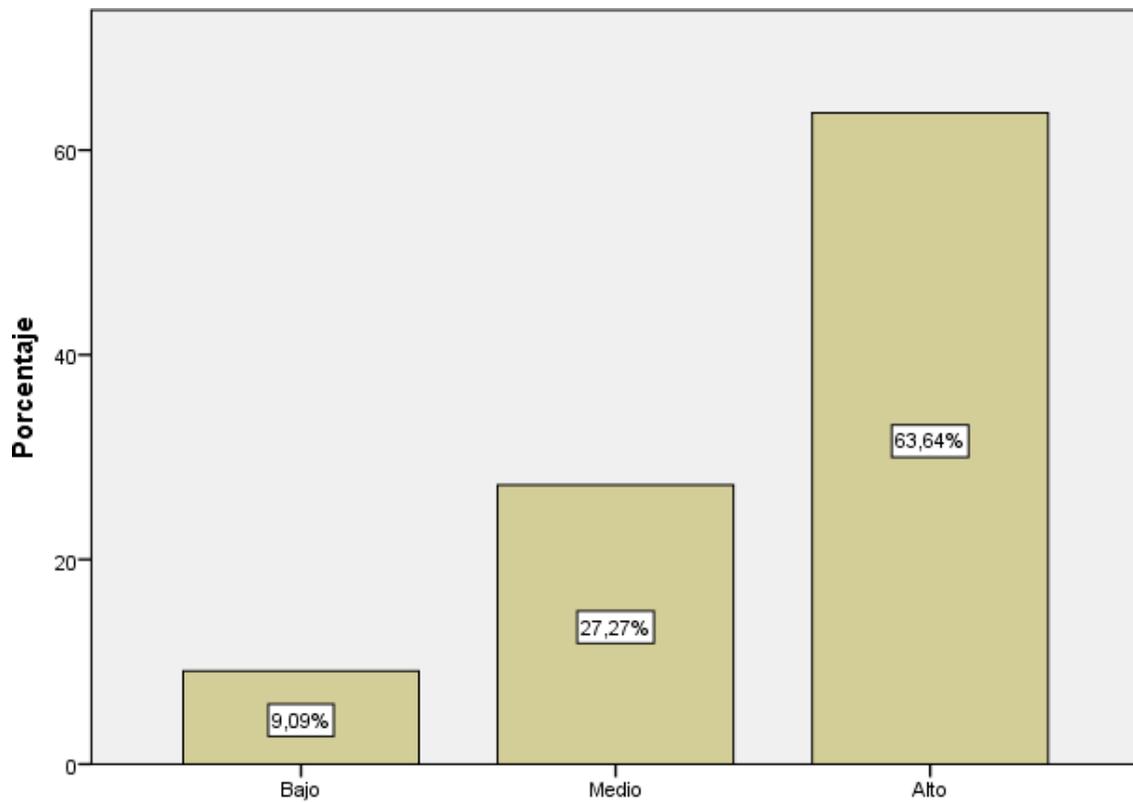


Interpretación:

En la dimensión de Fiabilidad, se observó que un 60,61% de los trabajadores percibían que la fiabilidad en su trabajo era alta. Asimismo, un 30,30% de los trabajadores aceptaban que la fiabilidad era media. Finalmente, un reducido 9,09% de los trabajadores percibían que la fiabilidad de su trabajo era baja.

## Figura 2

Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

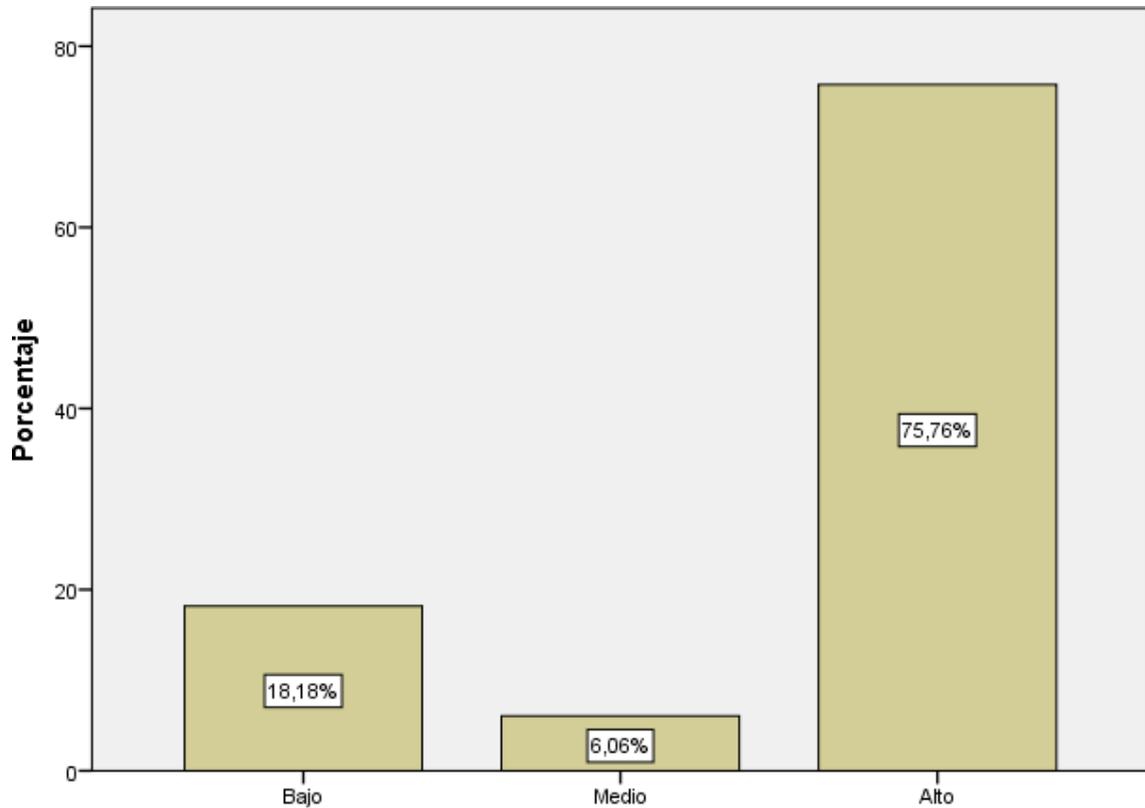


Interpretación:

En la dimensión Capacidad de respuesta, se observó que un 63,64% de trabajadores percibieron que la capacidad de respuesta en su trabajo era alta. Asimismo, un 27,27% de trabajadores aceptaron que la capacidad de respuesta era media. Finalmente, un reducido 9,09% de trabajadores percibieron que la capacidad de respuesta en su trabajo era baja.

### Figura 3

#### Resultados de la dimensión seguridad

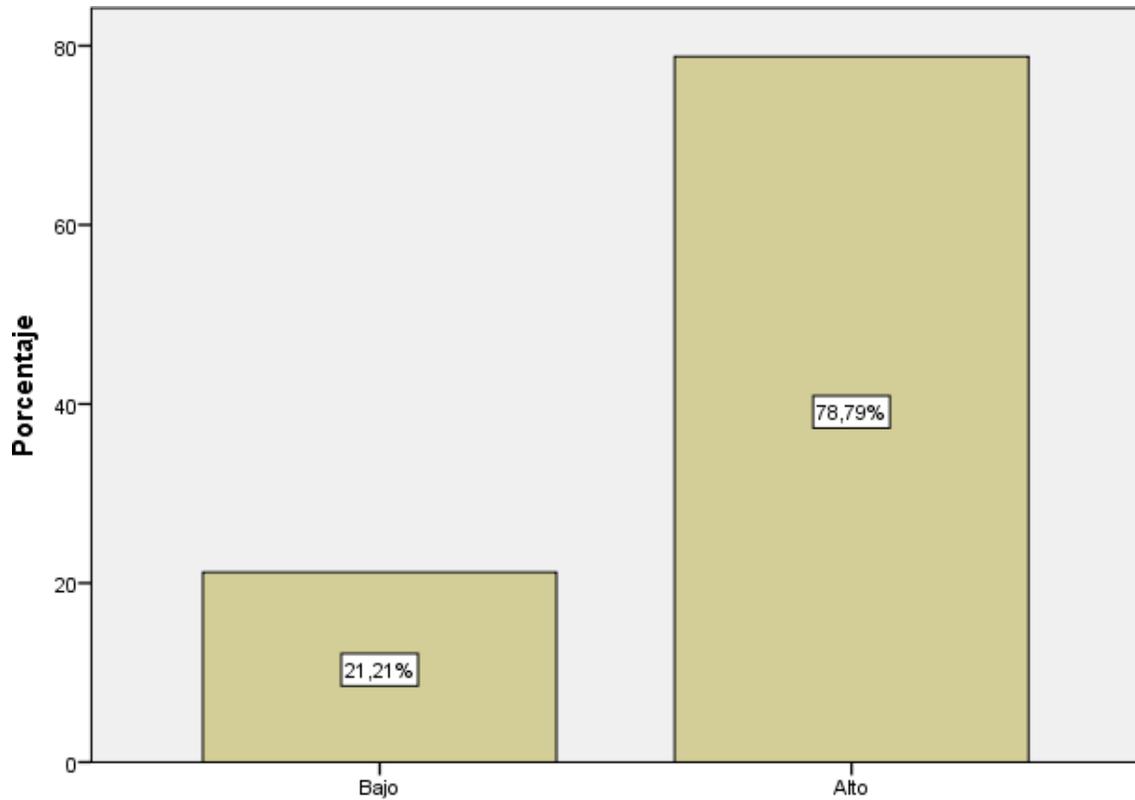


#### Interpretación:

En la dimensión Seguridad, se observó que un 75,76% de trabajadores percibieron que la seguridad en su trabajo era alta. Asimismo, un 18,18% de trabajadores aceptaron que la seguridad era baja. Finalmente, un reducido 6,06% de trabajadores percibieron que la seguridad en su trabajo era baja.

#### Figura 4

##### Resultados de la dimensión empatía

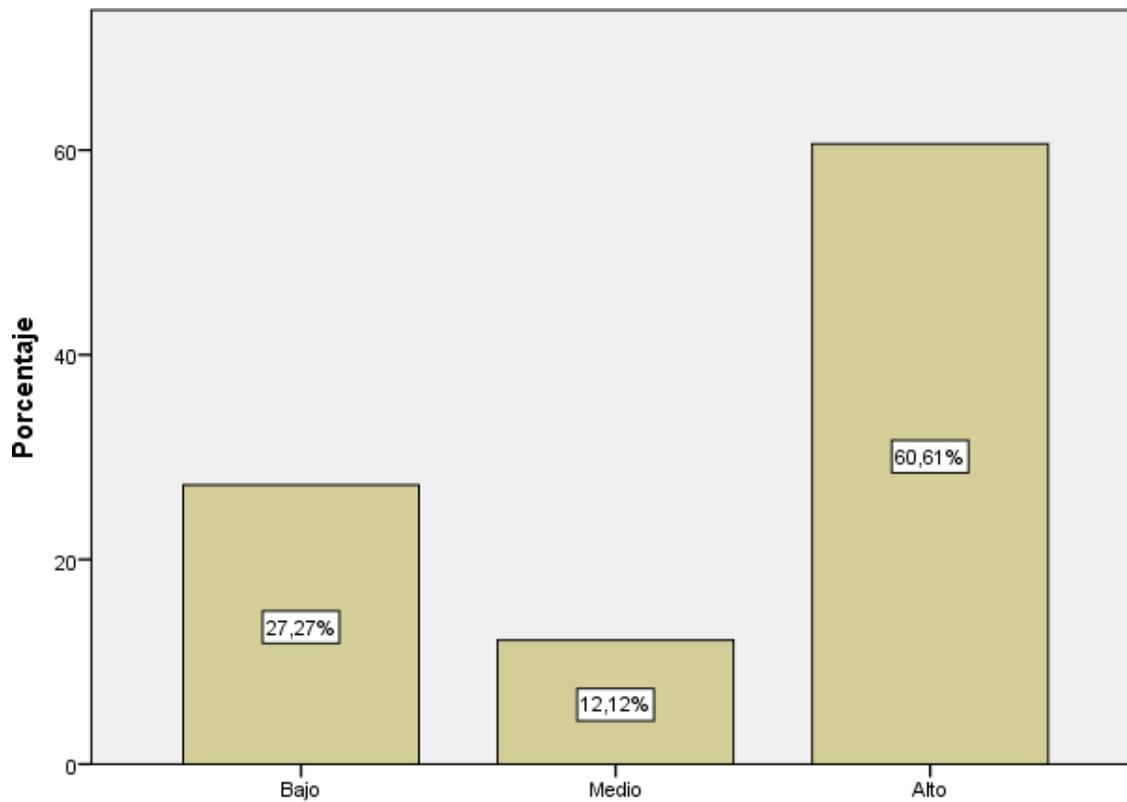


##### Interpretación:

En la dimensión Empatía, se observó que un 78,79% de trabajadores percibieron que la empatía en su trabajo era alta. Sin embargo, un notable 21,21% de trabajadores mostraron una percepción totalmente distinta, afirmando que el nivel de empatía en el trabajo era bajo.

## Figura 5

Resultados de la dimensión elementos tangibles

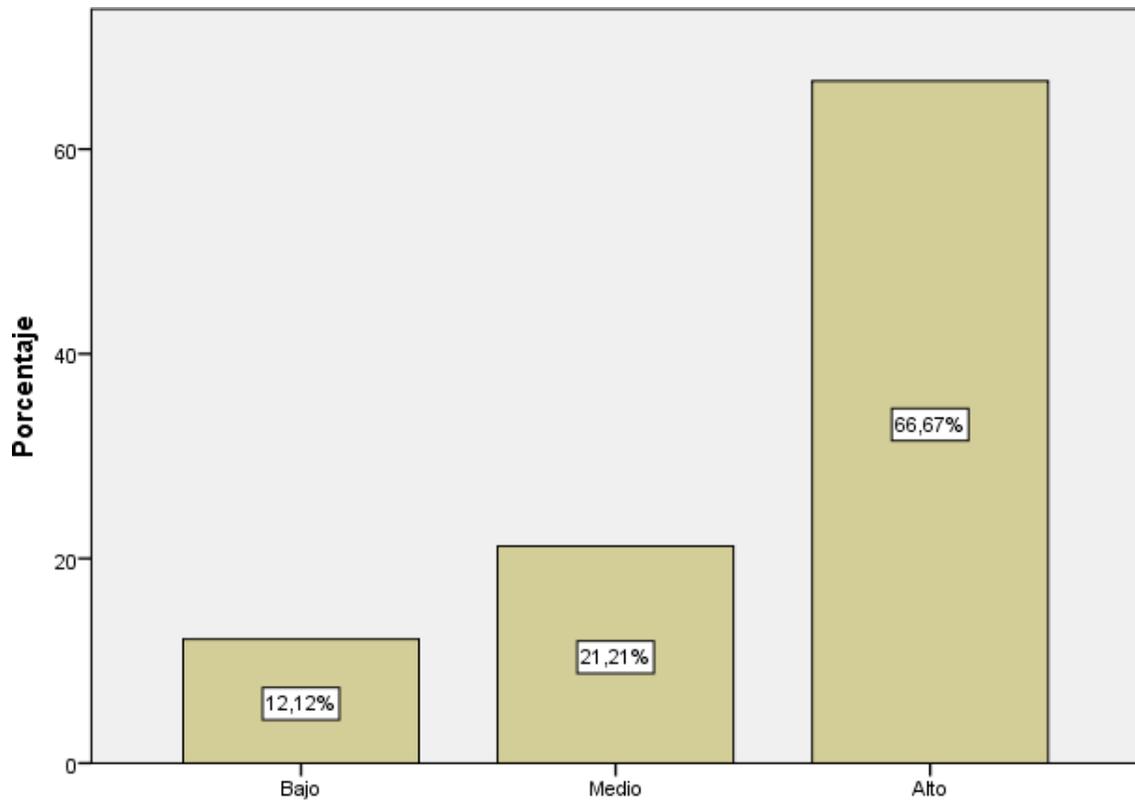


Interpretación:

En la dimensión Elementos tangibles, se observó que un 60,61% de trabajadores percibieron que los elementos tangibles en su trabajo presentaban un alto nivel de aceptación. Sin embargo, un notable 27,27% de trabajadores mostraron una percepción totalmente distinta, afirmando que el nivel de elementos tangibles en el trabajo era baja. Asimismo, un 12,12% indicó que el nivel era medio.

**Figura 6**

*Nivel de calidad de servicio*



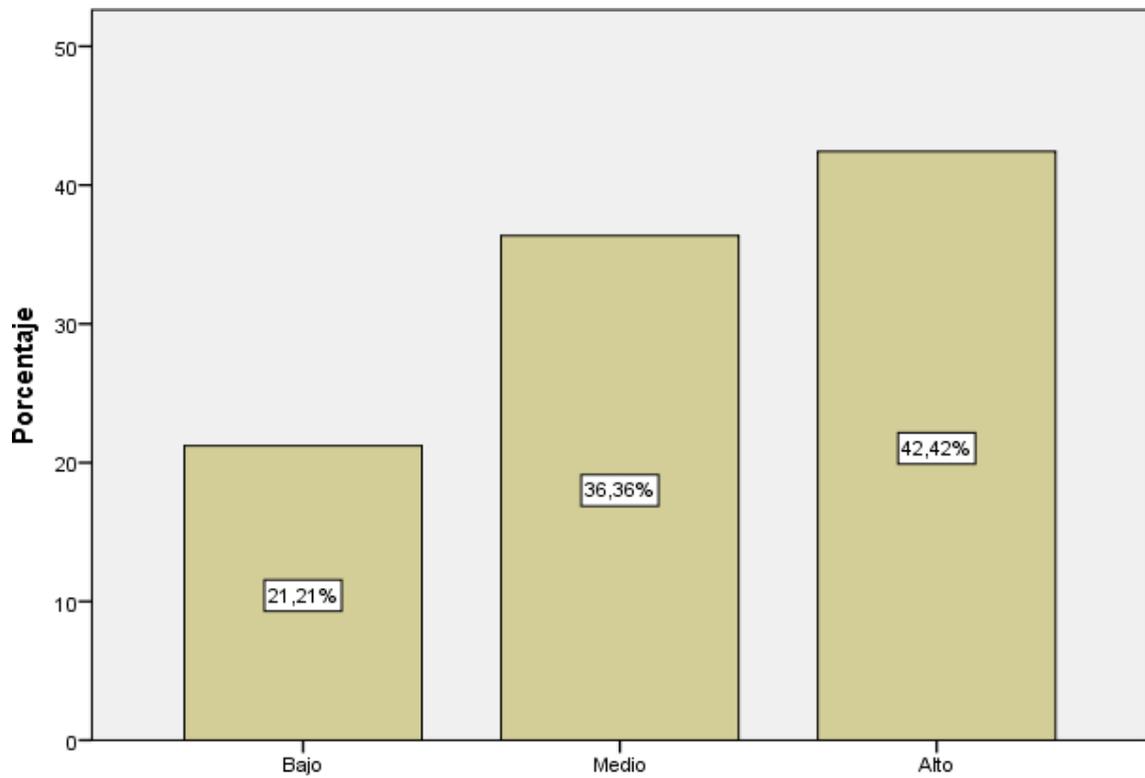
Interpretación:

En lo que respecta al nivel de calidad de servicio percibido, el 66,67% de los empleados evaluó la calidad de servicio como alta, mientras que un 21.2% la consideró de nivel medio y un 12,12% la calificó como baja.

#### 4.1.2. Resultados de la variable desempeño laboral

**Figura 7**

*Resultados de la dimensión desempeño de tareas*

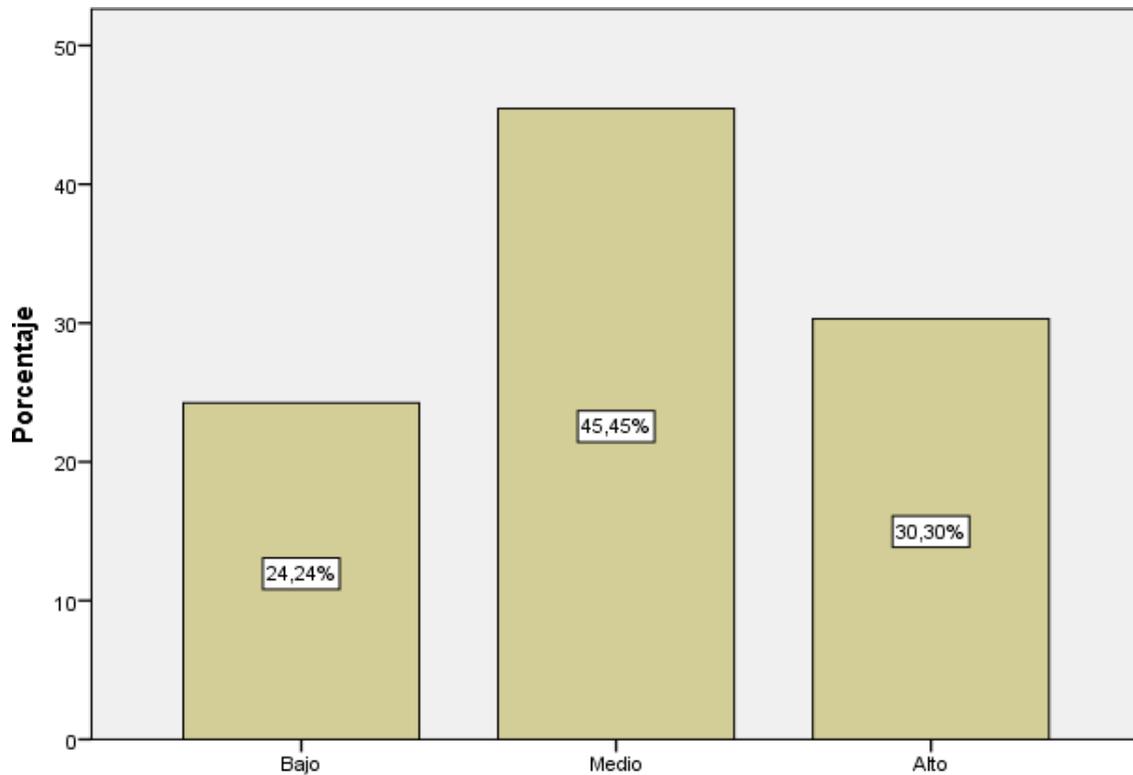


Interpretación:

En la dimensión de Desempeño de Tareas, el 42.4% de los empleados obtuvo una calificación alta en su desempeño de tareas, mientras que un 36.4% se ubicó en un nivel medio y el 21.2% restante presentó un desempeño de tareas bajo.

## Figura 8

*Resultados de la dimensión desempeño contextual*

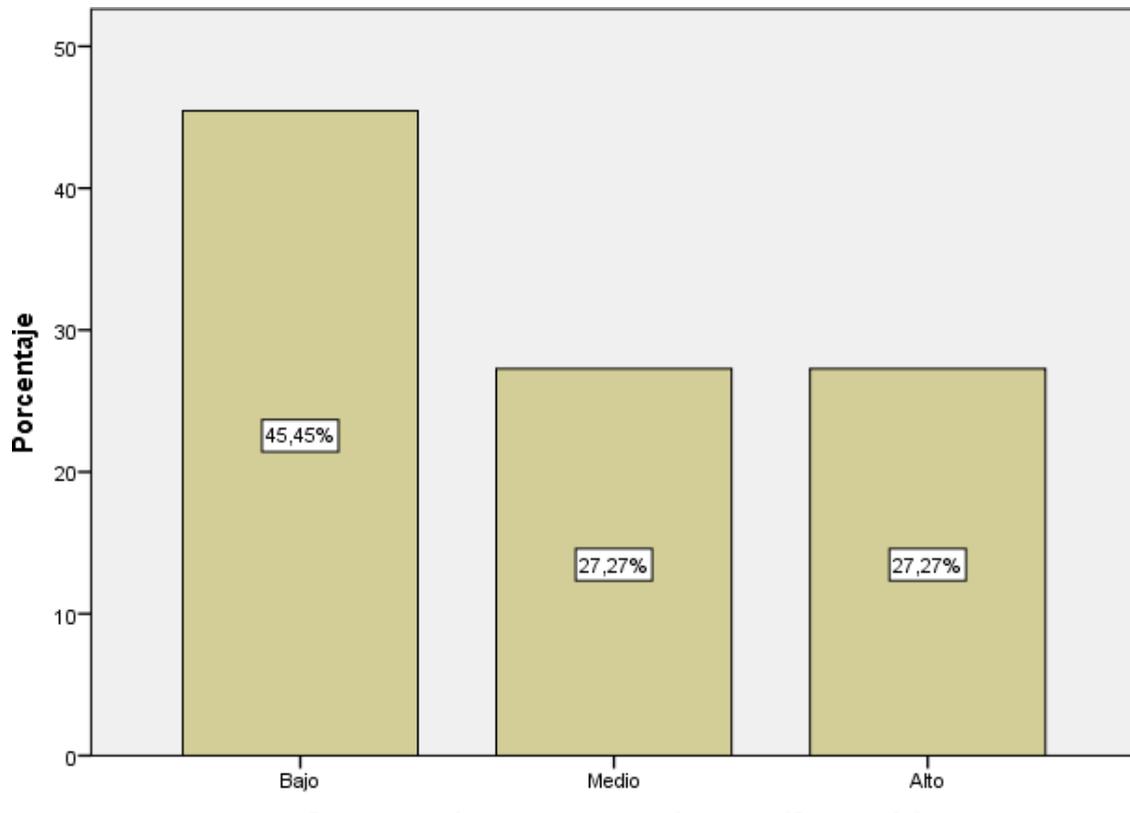


Interpretación:

En la dimensión de Desempeño Contextual, se observó que el 45.5% de los empleados presentó un nivel medio en cuanto a su desempeño contextual en el trabajo, seguido por el 30.3% con un desempeño alto y un 24.2% con un desempeño bajo.

## Figura 9

*Resultados de la dimensión comportamiento contraproducente*

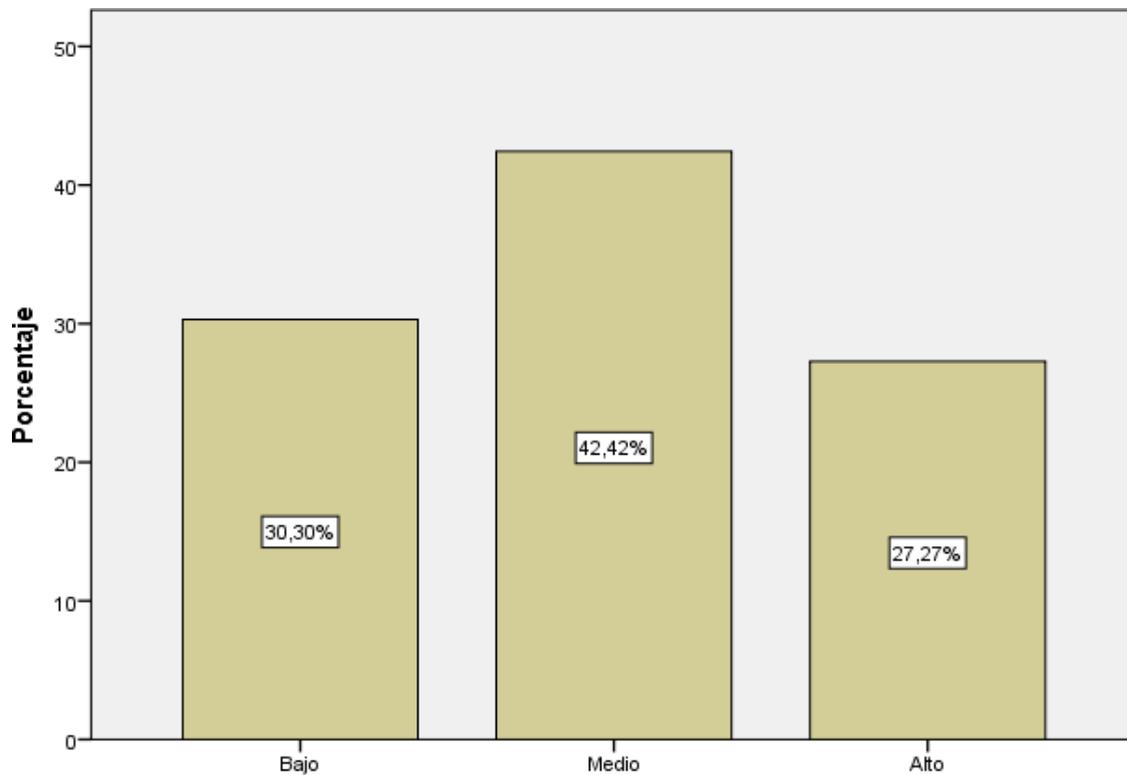


Interpretación:

En la dimensión de Comportamiento Contra productuente se observó que el 45.5% de los empleados muestran un comportamiento contraproducente bajo en su entorno laboral. Un 27.3% de los empleados se encuentra en la categoría de comportamiento contraproducente medio, y otro 27.3% tuvo un comportamiento contraproducente alto.

**Figura 10**

*Nivel de desempeño laboral*



Interpretación:

En la variable Desempeño Laboral, se observó que el 42,4% de los empleados tenía un nivel de desempeño laboral medio en su entorno de trabajo. Un 30,3% de los empleados se encontraba en la categoría de desempeño laboral bajo, y un 27,3% tenía un nivel de desempeño laboral alto.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad tuvo la finalidad de determinar si una muestra sigue o no una distribución normal. En este caso, la prueba Shapiro Wilk fue adecuada para muestra pequeñas, preferentemente para muestras menores a 50 unidades.

**Tabla 1**

*Resultados de la prueba Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Calidad de servicio	,841	33	,000
V2. Desempeño laboral	,932	33	,041

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1 se expusieron los resultados obtenidos de la prueba Shapiro-Wilk. Se obtuvieron significancias iguales a 0.000 y 0.041 para las variables 1 y 2, respectivamente. Estos valores son evidentemente menores al valor p de 0.05. Por lo tanto, se concluye que ni la variable 1 ni la variable 2 presentan una distribución normal.

Por lo tanto, fue apropiado utilizar una prueba de correlación no paramétrica, Rho de Spearman.

### 4.2.2. Verificación de la hipótesis general

#### a. Declaración de la hipótesis

Ho. No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco 2023.

H1. Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco 2023.

#### b. Grado de significancia (sig.)

Se consideró razonable establecer un nivel de confianza del 5%.

**c. Determinación de la prueba estadística**

Se determinó aplicar la prueba Rho de Spearman.

**d. Resultados de correlación**

**Tabla 2**

*Correlación entre la calidad de servicio y desempeño laboral*

			Calidad de servicio	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

**e. Veredicto estadístico**

Se determinó aceptar la H1.

**f. Interpretación estadística**

La Rho de Spearman es una prueba encargada de medir la fuerza y relación entre dos variables. En la Tabla 2, se identificó una significancia (sig.) de 0.000 y un valor  $r=0.997$ . El valor de significancia fue notarialmente menor al umbral de significancia establecido (0.05), por ello, estadísticamente se aceptó la H1, donde se afirmó la relación significativa entre la variable calidad de servicio y desempeño laboral.

**g. Interpretación en función de los objetivos**

Al interpretar el valor  $r=0.997$ , se identificó una correlación positiva muy alta. Es decir, a medida que la calidad de servicio mejora, el desempeño laboral tiende a mejorar de forma significativa, y viceversa.

**4.2.3. Verificación de la hipótesis específica I**

**a. Declaración de la hipótesis**

Ho. No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la fiabilidad en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

H1. Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la fiabilidad en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

**b. Grado de significancia (sig.)**

Se consideró razonable establecer un nivel de confianza del 5%.

**c. Determinación de la prueba estadística**

Se determinó aplicar la prueba Rho de Spearman.

**d. Resultados de correlación**

**Tabla 3**

*Correlación entre la fiabilidad y desempeño laboral*

			Fiabilidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

**e. Veredicto estadístico**

Se determinó aceptar la H1.

**f. Interpretación estadística**

La Rho de Spearman es una prueba encargada de medir la fuerza y relación entre dos variables. En la Tabla 3, se identificó una significancia (sig.) de 0.000 y un valor  $r = 0.941$ . El valor de significancia fue notarialmente menor al umbral de significancia establecido (0.05), por ello, estadísticamente se aceptó la H1, donde se afirma la relación significativa entre la variable fiabilidad y desempeño laboral.

**g. Interpretación en función de los objetivos**

Al interpretar el valor  $r=0.941$ , se identificó una correlación positiva muy alta. Es decir, a medida que la fiabilidad mejora, el desempeño laboral tiende a mejorar de forma significativa, y viceversa.

**4.2.4. Verificación de la hipótesis específica II**

**a. Declaración de la hipótesis**

Ho. No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

H1. Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

**b. Grado de significancia (sig.)**

Se consideró razonable establecer un nivel de confianza del 5%.

**c. Determinación de la prueba estadística**

Se determinó aplicar la prueba Rho de Spearman.

**d. Resultados de correlación**

**Tabla 4**

*Correlación entre la capacidad de respuesta y desempeño laboral*

		Capacidad de respuesta	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,982**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,982**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33

**e. Veredicto estadístico**

Se determinó aceptar la H1.

**f. Interpretación estadística**

La Rho de Spearman es una prueba encargada de medir la fuerza y relación entre dos variables. En la Tabla 4, se identificó una significancia (sig.) de 0.000 y un valor  $r= 0.982$ . El valor de significancia fue notarialmente menor al umbral de significancia establecido (0.05), por ello, estadísticamente se aceptó la H1, donde se afirma la relación significativa entre la variable capacidad de respuesta y desempeño laboral.

**g. Interpretación en función de los objetivos**

Al interpretar el valor  $r=0.982$ , se identificó una correlación positiva muy alta. Es decir, a medida que la capacidad de respuesta mejora, el desempeño laboral tiende a mejorar de forma significativa, y viceversa.

**4.2.5. Verificación de la hipótesis específica III**

**a. Declaración de la hipótesis**

Ho. No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la seguridad en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

H1. Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la seguridad en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

**b. Grado de significancia (sig.)**

Se consideró razonable establecer un nivel de confianza del 5%.

**c. Determinación de la prueba estadística**

Se determinó aplicar la prueba Rho de Spearman.

**d. Resultados de correlación**

**Tabla 5***Correlación entre la seguridad y desempeño laboral*

			Seguridad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,982**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,982**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

**e. Veredicto estadístico**

Se determinó aceptar la H1.

**f. Interpretación estadística**

La Rho de Spearman es una prueba encargada de medir la fuerza y relación entre dos variables. En la Tabla 5, se identificó una significancia (sig.) de 0.000 y un valor  $r=0.982$ . El valor de significancia fue notarialmente menor al umbral de significancia establecido (0.05), por ello, estadísticamente se aceptó la H1, donde se afirmó la relación significativa entre la variable seguridad y desempeño laboral.

**g. Interpretación en función de los objetivos**

Al interpretar el valor  $r=0.982$ , se identificó una correlación positiva muy alta. Es decir, a medida que la seguridad mejora, el desempeño laboral tiende a mejorar de forma significativa, y viceversa.

**4.2.6. Verificación de la hipótesis específica IV****a. Declaración de la hipótesis**

Ho. No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la empatía en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

H1. Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la empatía en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

**b. Grado de significancia (sig.)**

Se consideró razonable establecer un nivel de confianza del 5%.

**c. Determinación de la prueba estadística**

Se determinó aplicar la prueba Rho de Spearman

**d. Resultados de correlación**

**Tabla 6**

*Correlación entre la empatía y desempeño laboral*

			Empatía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

**e. Veredicto estadístico**

Se determinó aceptar la H1.

**f. Interpretación estadística**

La Rho de Spearman es una prueba encargada de medir la fuerza y relación entre dos variables. En la Tabla 6, se identificó una significancia (sig.) de 0.000 y un valor  $r=0.918$ . El valor de significancia fue notarialmente menor al umbral de significancia establecido (0.05), por ello, estadísticamente se aceptó la H1, donde se afirma la relación significativa entre la variable empatía y desempeño laboral.

**g. Interpretación en función de los objetivos**

Al interpretar el valor  $r=0.918$ , se identificó una correlación positiva muy alta. Es decir, a medida que la empatía mejora, el desempeño laboral tiende a mejorar de forma significativa, y viceversa.

#### 4.2.7. Verificación de la hipótesis específica V

##### a. Declaración de la hipótesis

Ho. No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y los elementos tangibles en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

H1. Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y los elementos tangibles en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida.

##### b. Grado de significancia (sig.)

Se consideró razonable establecer un nivel de confianza del 5%.

##### c. Determinación de la prueba estadística

Se determinó aplicar la prueba Rho de Spearman.

##### d. Resultados de correlación

**Tabla 7**

*Correlación entre elementos tangibles y desempeño laboral*

			Elementos tangibles	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

##### h. Veredicto estadístico

Se determinó aceptar la H1.

##### i. Interpretación estadística

La Rho de Spearman es una prueba encargada de medir la fuerza y relación entre dos variables. En la Tabla 7, se identificó una significancia (sig.) de 0.000 y un valor  $r= 0.965$ . El valor de significancia fue notarialmente menor al umbral de significancia establecido (0.05), por ello, estadísticamente se aceptó la H1, donde se afirma la relación significativa entre la variable elementos tangibles y desempeño laboral.

**j. Interpretación en función de los objetivos**

Al interpretar el valor  $r=0.965$ , se identificó una correlación positiva muy alta. Es decir, a medida que los elementos tangibles mejoran, el desempeño laboral tiende a mejorar de forma significativa, y viceversa.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo y crítico de la interrelación entre las variables de estudio, calidad de servicio y desempeño laboral. La amalgama de datos presentada proporciona una visión detallada y perspicaz de los factores cruciales que delimitan esta relación en un contexto e industria específicos.

Respecto a las bases teóricas y modelo utilizados en las distintas investigaciones, Fitrio et al (2023) considero la teoría de la motivación humana como base teórica para analizar la calidad y el desempeño, por su parte AyuyKusmaningtyas (2023) considero la teoría basada en los recursos y el modelo de la calidad de servicio interna, que es una adaptación contextual del modelo SERVQUAL. Desde la perspectiva de Lopez et al. (2021) hizo énfasis en la teoría de la calidad de vida laboral (CVL), teoría que también fue utilizada en el estudio de Espinoza et al. (2023), finalmente, Zela et al. (2021) fue la única investigación que utilizo el modelo SERVQUAL, si bien, AyuyKusmaningtyas considero un modelo adaptado, las dimensiones son distintas, por ende, la medición cambia radicalmente.

En este contexto, la presente investigación considero el modelo SERVPERF, por ello, se puede afirmar que la presente investigación, el estudio de Zela et al. (2021) y AyuyKusmaningtyas (2023) parten de la misma base teórica, con un distinto enfoque.

Iniciando con la comparación de los resultados sobre la percepción de la calidad de servicio, aspecto vital en cualquier empresa, se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, adaptación del modelo SERVQUAL. La diferencia clave radica en la profundidad de análisis, donde SERVQUAL se centra en expectativas y percepciones, mientras que SERVPERF se enfoca exclusivamente en la percepción. Los resultados revelaron que el 66.67% de los colaboradores perciben la calidad de servicio como alta, indicando un elevado nivel de satisfacción. No obstante, estos resultados discrepan de los hallazgos de Espinoza et al. (2023) y Zela et al. (2021), quienes informaron niveles de calidad

de servicio regulares. Esta disparidad puede atribuirse a diversos factores tangibles e intangibles inherentes a cada entorno laboral, los cuales se explorarán detalladamente al analizar los resultados por dimensiones de la calidad de servicios.

Por otra parte, el análisis del desempeño laboral se enfoca en evaluar el nivel de responsabilidad y compromiso de los colaboradores, manifestados en su productividad. Esta variable se midió a través de un cuestionario, coincidiendo con metodologías empleadas por Espinoza et al. (2023) y Zela et al. (2021). Aunque los resultados concuerdan en el nivel general de desempeño (42.4% en la presente investigación), se observa una ligera discrepancia con los estudios de Zela y Espinoza, donde los porcentajes superan el 50%. Este hallazgo sugiere que, aunque las condiciones de trabajo y actitudes son aceptables, existe margen para mejoras.

La comparación de dimensiones específicas del desempeño laboral, especialmente con los resultados de Zela et al. (2021), muestra inconsistencias notables. Mientras que Zela identificó un nivel alto en las dimensiones de desempeño en tareas, contexto y comportamiento contraproducente, la presente investigación revela variabilidad, siendo alto solo en desempeño por tareas, medio en desempeño contextual y bajo en comportamiento contraproducente. Esta variabilidad en los niveles por dimensiones refuerza la coherencia de considerar el desempeño laboral como regular.

En relación con la dimensión de fiabilidad, que se aborda en el primer objetivo específico de la presente investigación, Zela et al. (2021) identificó que la fiabilidad fue alta en un grupo reducido de su muestra, un 16.33%, mientras Urtecho (2022), identificó un nivel de fiabilidad bajo, lo que difiere totalmente con lo identificado en la presente investigación, donde el nivel de fiabilidad fue alto, en más del 50% de la muestra.

Por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta, que se aborda en el segundo objetivo específico en la presente investigación, Zela et al. (2021) indicó que la percepción de su muestra fue alta, pero solo en un 15.27%, resultado que concuerda con Urtecho (2022), donde la percepción fue positiva y media en un

71.8%. Estos resultados concuerdan parcialmente con lo identificado en la presente investigación, si bien se concuerda en el nivel alto, la diferencia porcentual es ampliamente notoria en el estudio de Zela.

Por otro su parte, la dimensión empatía, que se aborda en el tercer objetivo específico en la presente investigación, Zela et al. (2021) indico que el nivel de aceptación fue baja en un 11.4%, mientras que Rivera (2020) y Urtecho (2022) identificaron un nivel percepción excelente y alto al valorar esta dimensión. Lo cual concuerda totalmente con la investigación, donde el nivel de percepción fue favorable o alto, en más del 70% de la muestra, pero difiere con Zela et al. (2021).

Paralelamente, la dimensión seguridad, que se aborda en el cuarto objetivo específico en la presente investigación, Zela et al. (2021) indico que el nivel de aceptación fue baja en un 9%, aspecto que difiere totalmente con Rivera (2020) y Urtecho (2022), donde la seguridad fue excelente y alta en un 95.7% y 58.2% respectivamente. Los hallazgos de la investigación, difieren con Zela, pero concuerdan con Rivera y Urtecho, donde la percepción fue notoriamente alta y positiva.

Finalmente, la dimensión elementos tangibles, que se aborda en el quinto objetivo específico, fue la única dimensión que fue percibida como regular en el estudio de Zela et al. (2021), resultados que concuerdan con lo expuesto por Urtecho (2022), donde la percepción fue media en un 49.4%, mientras que en el estudio de Rivera (2020) el nivel es notoriamente superior, obteniendo una percepción excelente en un 56.8%, lo que concuerda con lo expuesto en la presente investigación, donde la percepción fue alta. En conjunto, los resultados son positivos, pues la tendencia es positiva (media y alta) en las cuatro investigaciones.

Aunque se han citado diversas investigaciones nacionales e internacionales sobre calidad de servicio, la mayoría de estas se han centrado principalmente en la parte inferencial. Zela et al. (2021) y Urtecho (2022) emergen como una excepción al presentar resultados descriptivos sobre las dimensiones de la calidad de servicio. Al comparar estos resultados con la presente investigación, se evidencian discrepancias notables, especialmente en las

dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. Estas discrepancias contribuyen a explicar por qué Zela obtuvo un nivel de calidad de servicio regular, destacando que tres de sus dimensiones se situaron en niveles bajos y medios.

De forma general, todas las investigaciones utilizaron la técnica de encuesta como método de recolección de datos, asimismo, procesaron los datos en distintos softwares estadísticos, siendo el más utilizado SPSS. Por otro lado, la normalidad fue un factor importante para establecer la prueba estadística utilizada, en el caso de Fitrio et al (2023), AyuyKusmaningtyas (2023) y Lopez et al. (2021) optaron por la prueba Regresión Lineal, mientras, las investigaciones de Zela et al (2021) y Delgado (2021), optaron por pruebas de correlación como Spearman o Pearson. Solo la investigación de Espinoza et al. (2023), utilizó la V de Cramer.

En la investigación de Fitrio et al. (2023), se identificó una significancia de 0.002 y un  $r^2$  igual a 0.258. Estos resultados indican que existe una relación entre las variables de estudio, sin embargo, la fuerza de la relación es poco consistente. A diferencia de los resultados de AyuyKusmaningtyas (2023), donde la significancia es de 0.000 y el valor  $r^2$  igual a 0.576, donde también se comprobó la relación entre las variables, pero la fuerza fue mayor, pues se conoció que el 57.6% de la variabilidad del desempeño es explicado por la calidad de servicio. En el estudio de Lopez et al. (2021), los resultados fueron aún más consistentes, pues se identificó un valor  $r^2 = 0.806$ , que fue un valor mayor al expuesto por Fitrio et al. (2023) y AyuyKusmaningtyas (2023).

Por otro lado, los resultados de la correlación de Pearson o Spearman fueron un tanto más consistentes, en el caso de Zela et al (2021) se identificó una significancia de 0.000 y un  $r = 0.175$ , que valida la existencia de una relación, pero la fuerza de esta es débil. A diferencia, de los hallazgos de Delgado (2021) quien con una significancia de 0.000 y un  $r$  de Pearson de 0.937, comprobó la existencia de una relación con una muy alta fuerza de correlación. Lo cual concuerda totalmente con lo expuesto en la presente investigación, donde la significancia fue de 0.000 y el valor  $r = 0,997$ , lo que valida una relación muy alta entre las variables.

Si bien son escasas las investigaciones que profundizan en el análisis descriptivo de las variables, seis estudios nacionales e internacionales se han centrado en explorar la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral. A pesar de la diversidad en las pruebas estadísticas utilizadas, la consistencia en la confirmación de la relación entre estas variables es notable. Los resultados varían en cuanto a la fuerza de la relación, siendo débil y poco consistente en algunos estudios (como Fitrio et al., 2023, y Zela et al., 2021), mientras que en otros la relación es moderada o muy fuerte (como en AyuyKusmaningtyas, 2023, Lopez et al., 2021, y Delgado, 2021).

En última instancia, la discusión de resultados subraya la complejidad inherente en la evaluación de la calidad de servicio y el desempeño laboral. La variabilidad observada en los resultados subraya la necesidad de implementar estrategias adaptadas al contexto específico de la industria de comida rápida en Cusco, considerando las particularidades que caracterizan a este entorno laboral.

En la discusión de resultados, se abordó la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral dentro de la industria de comida rápida, se observaron distintas perspectivas teóricas utilizadas en las investigaciones citadas, esta amplitud de teorías aporta mayor importancia al análisis del tema, pues denota su implicancia en el campo académico y científico, se destacó la adopción del modelo SERVPERF en esta investigación. Los resultados identificaron discrepancias importantes en la percepción de la calidad y el desempeño al realizar la comparación con otras investigaciones, destacando la importancia de considerar el contexto específico de la industria.

Por otro lado, las limitaciones de la investigación consideran la focalización geográfica y la posibilidad de sesgos en los instrumentos de medición. Además, la amplitud y generalización de los resultados es limitada, pues el contexto y la industria que se analiza ejerce una fuerte influencia en la actitud y el comportamiento de los trabajadores. A nivel práctica, se recomienda implementar estrategias adaptadas a la industria de comida rápida y centrarse en áreas de mejora identificadas en el desempeño laboral. Desde un contexto teórico, el análisis por dimensiones facilita la comprensión de los resultados, asimismo, brinda una perspectiva distinta según el modelo o teoría que se considera.

Para futuras investigaciones, se sugiere realizar investigaciones longitudinales, considerar variables asociadas que incidan en la calidad de servicio y desempeño laboral, asimismo, compara los resultados con investigaciones de otras industrias y aplicar enfoques mixtos para mejorar la comprensión de resultados.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Con una significancia de 0.000 y un valor  $r=0.997$  se comprobó una relación positiva muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco en 2023. Además, es importante destacar que un 66.67% de los empleados percibió la calidad de servicio como alta, mientras que un 42.4% considera tener un desempeño laboral de nivel medio en su entorno de trabajo.

**Segunda:** Con una significancia de 0.000 y un valor  $r=0.944$  se comprobó una relación positiva muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la fiabilidad en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco en 2023. Además, es importante destacar que un 60.61% de los empleados percibió la fiabilidad como alta.

**Tercera:** Con una significancia de 0.000 y un valor  $r=0.982$  se comprobó una relación positiva muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco en 2023. Además, es importante destacar que un 63.64% de los empleados percibió la capacidad de respuesta como alta.

**Cuarta:** Con una significancia de 0.000 y un valor  $r=0.982$  se comprobó una relación positiva muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la seguridad en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco en 2023. Además, es importante destacar que un 75.76% de los empleados percibió la seguridad como alta.

**Quinta:** Con una significancia de 0.000 y un valor  $r=0.918$  se comprobó una relación positiva muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la empatía en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco en 2023. Además, es importante destacar que un 78.79% de los empleados percibió la seguridad como alta.

**Sexta:** Con una significancia de 0.000 y un valor  $r=0.965$  se comprobó una relación positiva muy alta y significativa entre el desempeño laboral y los elementos tangibles en los trabajadores de una cadena de restaurantes de

comida rápida en Cusco en 2023. Además, es importante destacar que un 60.61% de los empleados percibió con un nivel alto los elementos tangibles.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la gerencia de la cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco, centrar sus esfuerzos en sostener e incluso mejorar su nivel de calidad de servicio, pues es un factor importante en el desempeño laboral. Además, se propone planificar cursos y sesiones de capacitación para mejorar el descubrimiento y desarrollo de las habilidades técnicas y personales del personal. Finalmente, se sugiere incluir un programa de incentivos para los empleados que muestren mejorar desempeño laboral en el mes.

**Segunda:** Se sugiere a la alta dirección de la cadena de restaurantes de comida rápida, mejorar los elementos tangibles en el entorno laboral de los empleados. Es decir, enfocar inversión en la remodelación de instalaciones y la adquisición de equipos. En este sentido, la inversión en mobiliario, iluminación y climatización puede favorecer de forma importante la percepción del personal, incidiendo en su desempeño laboral. Para poder identificar mejora las áreas de mejora se sugiere medir mensualmente las condiciones de trabajo.

**Tercera:** Se sugiere a la administración y supervisores de la cadena de restaurantes de comida rápida fomentar un entorno laboral sostenido en la confianza. Por ello, se plantea impulsar la comunicación abierta y la transparencia durante todas las actividades laborales. Se recomienda implementar reuniones para impulsar la retroalimentación, buscando fomentar la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones que incidan en sus funciones. Un ambiente de confianza puede incidir de forma importante en el desempeño laboral de los empleados.

**Cuarta:** Se sugiere a la administración de la cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco evaluar constantemente las condiciones laborales, considerando aspectos como la carga laboral, reconocimiento laboral, estrés en el trabajo y clima laboral. Considerando los resultados de la evaluación se puede considerar la implementación un programa de bienestar laboral, programa de bonos e incentivos o un programa de ascensos.

**Quinta:** Se sugiere a la administración de la cadena de restaurantes de comida rápida brindar la oportunidad de liderar y asumir un mayor número de

responsabilidades de gestión y dirección a los empleados que demuestren un alto nivel de compromiso y responsabilidad con sus funciones. Estos empleados pueden convertirse en referentes dentro de la empresa, lo que a su vez ayudara a crear un ambiente de trabajo saludable y de desarrollo.

**Sexta:** Se sugiere a la administración de la cadena de restaurantes de comida rápida fomentar un ambiente de empatía entre los empleados y hacia los clientes. Para ello, se propone implementar programas de capacitación de habilidades blandas, comunicación y manejo de conflictos. En conjunto, estas habilidades ayudarán a los empleados a desarrollar su empatía. En este contexto, la empatía contribuirá a mejorar la experiencia de servicio del cliente y permitirá que los empleados tengan un mejor desempeño.

## REFERENCIAS

- Alaa, A., y Mat Som, A. P. (2019). Servicequality, customersatisfactions and restaurants' performance appraisal in hotel industry. *Advances in EnvironmentalBiology*, 9, 27-30.
- Ayala Castillo, R., y Silvera Guizado, J. (2021). *Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarama— Apurímac, 2020* [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63248/Ayala\\_CR-Silvera\\_GJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63248/Ayala_CR-Silvera_GJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayu, S., yKusmaningtyas, A. (2023). InternalServiceQualitytoImprove Job Performance Through Job Satisfaction. *International JournalofResearchPublication and Reviews*, 4(6), 10.
- Badajoz Ramos, J. A., Jaime Flores, M. J., Martínez Quispe, D. B., Conde Vera, R., (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Bedoya Diaz, P. (2018). *Modelos de medición de la calidad de servicio: Propuesta de implementación en los establecimientos de sanidad militar Colombia*. <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18555/DiazBedoya-PedroJose-2018.pdf?sequence=4>
- Cámara de Comercio de Cusco. (2022, abril 29). CUSCO: EL PRINCIPAL DESTINO TURÍSTICO EN EL PERÚ. *Cámara de Comercio de Cusco*. <https://www.camaracusco.org/cusco-el-principal-destino-turistico-en-el-peru/>

- Campbell, J. P., yWiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Berrocal Villegas, C. R. (2018). *Metodología de la investigación científica pasos para el diseño y elaboración del proyecto de investigación*. Salomon Berrocal. <http://isbn.bn.gov.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=98672>
- Castro, K. (2020, enero 20). El negocio de la comida vía apps de delivery. *La Cámara*. <https://lacamara.pe/el-negocio-de-la-comida-via-online/>
- Causado Rodríguez, E., Charris, A. N., Guerrero, E. A., (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta). McGraw Hill.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., y Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Delgado Arévalo, M. (2021). *Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020* [Posgrado, UCV]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55436>
- Deming, y Edwards. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Diaz de Santos.

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Espinoza, E. M. M., Quiroz, N. M. F., Rivera, F. F. L., Galarza, C. R. C., Fierro, Y. E. C., y Bernal, L. R. V. (2023). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. *Revista Vive*, 6(16), Article 16. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.212>
- Fitrio, T., Remofa, Y., Hardi, H., y Ismail, Y. (2023). THE ROLE OF SERVICE QUALITY AGILITY, COMPETENCE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(1), Article 1. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.1.17>
- GlobalData. (2022). *The Changing Face of Fast Food—Analyzing Consumer Insights on Eating Experience, Food and Sustainability*. <https://www.globaldata.com/store/report/fast-food-market-trend-analysis/>
- Gonzales, H., Campoverde, R., Noriega, N., Rodriguez, N., Sabando, D., y Ladreda, N. (2019). Analysis of the service quality of Restaurants of the Tourism Sector of the province of Santa Elena, Ecuador. *LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology*. <https://laccei.org/LACCEI2019-MontegoBay/meta/FP203.html>
- González García, W. de J., Vilchez Pirela, R., (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*, 51, 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

- Grönroos, C. (1993). A ServiceQualityModel and Its Marketing Implications. *EuropeanJournalof Marketing*, 18, 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gupta,S., Gupta, T., yShainesh, G. (2018). Navigatingfromprogrammeloaltytocompanyloyalty. *IIMB Management Review*, 30(3), 196-206. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.01.009>
- Hernandez Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2020). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Huamani Villagra, Z. (2019). La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019. *Universidad Privada de Tacna*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20500.12969/1342>
- Huilla, J. S. M., y Tuni, C. A. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: Una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Article 4. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3165](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165)
- INEI. (2023). *ACTIVIDAD DE RESTAURANTES CRECIÓ 9,28% EN ENERO DE ESTE AÑO*. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-043-2023-inei.pdf>
- INEI. (2022). *Negocios de restaurantes crecieron en 1,86% y mantuvo crecimiento por décimo quinto mes consecutivo*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-crecieron-en-186-y-mantuvo-crecimiento-por-decimo-quinto-mes-consecutivo-10915/>

- Inga, R. (2023, enero 2). ¿Cómo será el consumidor peruano en el 2023? *La Cámara*. <https://lacamara.pe/como-sera-el-consumidor-peruano-en-el-2023/>
- LópezChau, A., Muñoz-Chávez, J. P., ValleCruz, D. (2022). Percepción de la calidad en restaurantes: Un análisis mixto con redes neuronales. *Estudios Gerenciales*, 38(165), 449-463. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.165.5235>
- LópezMartínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., TornellCastillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Madero Gómez, S. M. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209.
- Monroy Ceseña, M. A., Urcádiz Cázares, F. J., (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123), 0-0.
- MonroyCeseña, M. A. (2021). Calidad del servicio en restaurantes de Todos Santos (México) por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*,

23(40),

3-32.

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>

Parasuraman, Ziethaml, y Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

*Journal of Retailing*, 62, 12-40.

Pedraza Melo, N. A., Lavín-Verástegui, J., González-Tapia, A., y Bernal-González,

I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio en México:

Caso ABC. *Entramado*, 10(2), Article 2.

Quality. (2021, marzo 12). *¿Cómo afecta la calidad a una empresa?*

<https://iauditoria.com/como-afecta-la-calidad-a-una-empresa/>

Rajput, A., y Gahfoor, R. Z. (2020). Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants. *Future Business Journal*, 6(1), 13.

<https://doi.org/10.1186/s43093-020-00021-0>

Ramos Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., y Koopmans, L.

(2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case

of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and*

*Organizational Psychology*, 35(3), 195-205.

<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Robbins, y Judge. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Education.

Silva Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G.

(2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y

lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México.

*Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Singh, K. (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 28-34. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.396>
- Soret Los Santos, I., y de Obesso Arias, M. de las M. (2020). *Gestión de la calidad*. Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=865612>
- Tuczek, F., Castka, P., y Wakolbinger, T. (2018). A review of management theories in the context of quality, environmental and social responsibility voluntary standards. *Journal of Cleaner Production*, 176, 399-416. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.12.161>
- Vallejo Lopez, G. (2022). *Servicio al cliente en un nuevo mundo*. Conecta.
- Vara Horna, A. (2017). *7 pasos para una tesis exitosa*. USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Veytia Bucheli, M. G., Contreras Cipriano, Y., (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 84-101. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>
- Zambrano Zambrano, M. I., Véliz Briones, V. F., Armada Trabas, E., y López Rodríguez, M. (2018). Los costos de calidad: Su relación con el sistema de costeo ABC. *Cofin Habana*, 12(2), 179-189.

Zela Pacori, C. E., Calcina Cuevas, S. C., Castillo Machaca, J. E., y Campos García, J. L. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 426-515.

## ANEXOS

### Anexo 01. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Baremos
Variable 1. Calidad de servicio	Bedoya (2018), la calidad de servicio se define como la medida de como una empresa reconocer las necesidades de sus clientes y satisface sus expectativas.	La calidad de servicio se medirá en base a cinco dimensiones, por medio de la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño confiable</li> <li>- Cuidado en el trabajo</li> <li>- Interés en solucionar</li> </ul>	Ordinales y Politómicas A través de Likert	Escala: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta eficiente</li> <li>- Gestión de tiempo</li> <li>- Puntualidad laboral</li> </ul>		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información precisa</li> <li>- Trato amable</li> <li>- Profesionalismo</li> <li>- Comunicación</li> </ul>		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza laboral</li> <li>- Conocimiento de necesidades</li> </ul>		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vestimenta adecuada</li> <li>- Mantenimiento limpio</li> <li>- Instalaciones adecuadas</li> </ul>		
Variable 2. Desempeño laboral	Chiavenato (2020), el desempeño laboral se conceptualiza como todas las acciones y comportamientos de los trabajadores que son importantes para el logro de objetivos de una empresa.	El desempeño laboral se medirá en base a tres dimensiones, por medio de la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación efectiva</li> <li>- Enfoque en objetivos</li> </ul>	Ordinales y Politómicas A través de Likert	Escala: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto
			Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa y desafíos</li> <li>- Desarrollo profesional</li> </ul>		
			Comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación laboral</li> <li>- Problemas laborales</li> </ul>		

## Anexo 02. Instrumentos

### CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimados participantes,

Les damos la bienvenida a este cuestionario diseñado para determinar la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco 2023. Esta investigación es llevada a cabo por la Bach. Melandia Chinchiercoma Chaca.

Su participación es fundamental para obtener información valiosa que contribuirá a mejorar los servicios y desempeño laboral.

La encuesta se ha diseñado cuidadosamente para ser completada en un tiempo estimado de 20 minutos. Sus respuestas son completamente confidenciales y anónimas, lo que garantiza la privacidad de sus opiniones y comentarios.

Agradecemos de antemano su colaboración y tiempo dedicado a este estudio.

La escala de medición es la siguiente:

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

¡Comencemos con la encuesta!

N°	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1. Fiabilidad</b>					
1	La empresa realiza correctamente las tareas asignadas.					
2	El trabajo de mis colegas se lleva a cabo de manera cuidadosa.					
3	La empresa muestra interés en resolver los problemas laborales.					
	<b>Dimensión 2. Capacidad de respuesta</b>					
4	La empresa responde de manera rápida a las necesidades laborales.					
5	El tiempo asignado para realizar tareas o servicios es adecuado.					
6	Los horarios de trabajo son adecuados y se respetan.					
	<b>Dimensión 3. Seguridad</b>					
7	Recibo información precisa y clara por parte de la empresa para llevar a cabo mis tareas.					
8	El trato por parte del personal y la dirección es amable y cortés.					
9	El personal de la empresa es profesional y está bien capacitado.					
10	El lenguaje utilizado por la empresa es claro y comprensible.					
	<b>Dimensión 4. Empatía</b>					
11	Puedo confiar en mis colegas y en la dirección de la empresa.					
12	La empresa comprende y conoce mis necesidades laborales.					
	<b>Dimensión 5. Elementos tangibles</b>					

13	El personal de la empresa está bien presentado y cuidado.					
14	Las instalaciones de trabajo son agradables y están limpias.					
15	Las instalaciones de la empresa son adecuadas para llevar a cabo mis labores de manera efectiva.					

N°.	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1. Desempeño de tareas</b>					
1	Planifiqué mi trabajo para completarlo a tiempo.					
2	Tenía en mente el resultado laboral que necesitaba alcanzar.					
3	Establecí prioridades en mi trabajo.					
4	Realicé mi trabajo de manera eficiente.					
5	Gestioné adecuadamente mi tiempo.					
	<b>Dimensión 2. Desempeño contextual</b>					
6	Por iniciativa propia, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas fueron completadas.					
7	Asumí tareas desafiantes cuando estaban disponibles.					
8	Trabajé para mantener actualizados mis conocimientos relacionados con el trabajo.					
9	Trabajé para mantener actualizadas mis habilidades laborales.					
10	Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.					
11	Asumí responsabilidades adicionales.					
12	Continuamente busqué nuevos desafíos en mi trabajo.					
13	Participé activamente en reuniones y/o consultas.					
	<b>Dimensión 3. Comportamiento contraproducente</b>					
14	Expresé quejas acerca de problemas menores relacionados con el trabajo en el lugar de trabajo.					
15	Hice que los problemas laborales parecieran más graves de lo que realmente eran.					
16	Me enfoqué en los aspectos negativos de la situación laboral en lugar de los aspectos positivos.					
17	Compartí con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.					
18	Compartí con personas ajenas a la organización los aspectos negativos de mi trabajo.					

Gracias por su participación.

### Anexo 03. Fichas técnicas

Nombre	Cuestionario calidad de servicio
Finalidad	Evaluar la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente interno
Autor del instrumento	Parasuraman et al. (1988)
Fuente	Link de acceso libre: <a href="http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956">http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956</a>
Adaptación del instrumento	Luna y Torres (2022)
Aplicación	Individual
Ámbito de aplicación	Adultos con edades comprendidas entre los 17 a 55.
Técnica	Encuesta
Duración	10 minutos
Ítems	20 preguntas
Dimensiones indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fiabilidad Items: 1, 2, 3</li> <li>○ Capacidad de respuesta Items: 4, 5, 6</li> <li>○ Seguridad Items: 7, 8, 9, 10</li> <li>○ Empatía Items: 11, 12</li> <li>○ Elementos tangibles Items: 13, 14, 15</li> </ul>
Escala de calificación	1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

Nombre	Cuestionario desempeño laboral
Finalidad	Evaluar la el desempeño laboral desde la perspectiva del cliente interno
Autor del instrumento	Campbell & Wiernik (2015)
Fuente	Link de acceso libre: <a href="https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0195.pdf">https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0195.pdf</a>
Adaptación del instrumento	Ramoset al. (2019)
Aplicación	Individual
Ámbito de aplicación	Adultos con edades comprendidas entre los 17 a 55.
Técnica	Encuesta
Duración	10 minutos
Ítems	18 preguntas
Dimensiones indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dimensión desempeño de tareas: Items: 1, 2, 3, 4, 5</li> <li>○ Dimensión desempeño contextual: Items: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13</li> <li>○ Dimensión comportamiento contraproducente: Items: 14, 15, 16, 17, 18</li> </ul>
Escala de calificación	1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

## **Anexo 04. Consentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

**Título de la investigación:** Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023.

**Investigador (a) (es):** Melandia Chinchiercoma Chacca

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los trabajadores de una cadena de restaurantes de comida rápida en Cusco, 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración de la Universidad César Vallejo del campus Lima Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se recopilará datos importantes para encontrar la relación entre Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos de estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco, 2023.
2. En esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo de 20 minutos y se realizará en el ambiente de las instalaciones de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

\*Obligatorio a partir de los 18

#### **Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea Participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea Continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la Investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan Generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Chincercoma Chacca Melandia email: [chincercoma22@gmail.com](mailto:chincercoma22@gmail.com) y Docente asesor Esteves Cárdenas Veronica Liset email: [steves@ucvvirtual.edu.pe](mailto:steves@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....