



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño Laboral y la Calidad total de Servicio  
Mediante la Técnica del Cliente Misterioso en el  
Restaurante Calle del Medio Cusco 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Br. Condo Pareja Oswaldo Buszmicz

**ASESOR:**

Mgt. Valencia Vila, Jose Luis

**SECCIÓN:**

Gestión de Talento Humano

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Investigación orientada a la Gestión de Cambio y Toma de  
Decisiones

TRUJILLO-PERÚ

2018

Página del Jurado

**Dedicatoria**

La presente tesis va dedicado para Oswaldo y Blanca mis Padres, por ayudarme en mi crecimiento personal y profesional e inculcarme de valores y por su constante apoyo.

**Agradecimiento**

El trabajo fue realizado gracias al apoyo de mi asesor por sus sabios consejos para continuar, a mis amigos - amigas y sobre todo a mi familia quienes siempre estuvieron a mi lado dando ese apoyo incondicional para terminar esta tesis

## Declaratoria de Autenticidad

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Desempeño laboral y la calidad total de servicio mediante la técnica del cliente misterioso en el restaurante calle del medio cusco 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Administración de Negocios MBA.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo nos encontramos con la introducción. En el segundo capítulo presentamos el método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo nos encontramos la discusión de los resultados. En el quinto se encuentran las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que se han planteado, después de analizar los datos de las variables planteadas. Por ultimo en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas y anexos de la presente tesis.

Por lo expresado señores del jurado, recibiré con beneplácito vuestros sugerencias y aportes, a si también esperamos que sirva de ayuda a quien desee realizar una investigación de la misma naturaleza.

El autor.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	50
1.5. Justificación del estudio	50
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	52
<b>II. Método</b>	54
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables Y operacionalización	56
2.3. Población y muestra	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	58
2.5. Métodos de análisis de datos	63
2.6. Aspectos éticos	64
<b>III. Resultados</b>	65
<b>IV. Discusión</b>	78

	Pág.
<b>V. Conclusiones</b>	81
<b>VI. Recomendaciones</b>	83
<b>VII. Referencias</b>	85
<b>VIII. Anexos</b>	89

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Anexo 2: Matriz de recolección de datos

Anexo 3: Cuestionarios

Anexo 4: Confiabilidad

Anexo 5: Base de datos piloto

Anexo 6: Validación de expertos

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Desempeño laboral	57
Tabla 2. Validez del instrumento de la variable calidad total del servicio	57
Tabla 3. Confiabilidad de la variable: Desempeño laboral	62
Tabla 4. Confiabilidad de la variable: Calidad total del servicio	62
Tabla 5. Distribución de datos según la variable Desempeño laboral	66
Tabla 6. Distribución de datos según la dimensión Productividad	67
Tabla 7. Distribución de datos según la dimensión Eficacia	68
Tabla 8. Distribución de datos según la dimensión Eficiencia laboral	69
Tabla 9. Distribución de datos según la variable calidad total del servicio	70
Tabla 10. Distribución de datos según la dimensión comunicación	71
Tabla 11. Distribución de datos según la dimensión autonomía	72
Tabla 12. Distribución de datos según la dimensión motivación laboral	73
Tabla 13. Correlación entre desempeño laboral y la calidad total de servicio.	74
Tabla 14. Correlación entre la productividad laboral y la calidad total.	75
Tabla 15. Correlación entre la eficacia y la calidad total de servicio.	76
Tabla 16. Correlación entre la eficiencia laboral y la calidad total de servicio	77

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Datos según la variable Desempeño Laboral	66
Figura 2. Datos según la dimensión productividad laboral	67
Figura 3. Datos según la dimensión eficacia	68
Figura 4. Datos según la dimensión eficiencia laboral	69
Figura 5. Datos según la variable Calidad total de servicio	70
Figura 6. Datos según la dimensión comunicación interpersonal	71
Figura 7. Datos según la dimensión autonomía para la toma de decisiones	72
Figura 8. Datos según la dimensión motivación laboral	73

## Resumen

Este estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad total del servicio mediante la técnica del cliente misterioso en el restaurante de la calle del medio cusco 2018, siendo un muestreo no probabilístico censal puesto que se tomó a toda la población.

La técnica empleada en el estudio fue el hipotético deductivo, este estudio utilizó para su objetivo el diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, que recoge la información en un período específico, que se aplicó en la herramienta cuestionario para las 2 variables con una escala de Likert, que brindaron información acerca de las variables de estudio y sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

A través de la información obtenida podemos precisar que el 32.14% de los empleados tienen un desempeño laboral de calidad bueno, el 42.86% tienen una calidad regular y un 25.00% tiene una calidad mala. Así mismo el 25.00% presentan una calidad total de servicio de niveles eficientes, el 46.43% presentan una calidad regular y un 28.57% una calidad deficiente. Y con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 13 la variable desempeño laboral está conectada directa y efectivamente con la variable de calidad total de servicio, según la conexión de Spearman de 0.744 siendo esta una información considerada como moderada con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se aceptamos la hipótesis principal y rechazamos la hipótesis nula.

*Palabras clave:* Desempeño laboral, motivación, comunicación interpersonal, toma de decisiones.

## **Abstract**

The objective of this study is to determine the relationship between job performance and total quality of service through the technique of the mysterious client in the restaurant of calle del medio cusco 2018, being a non-probabilistic census sampling since it was taken at all population.

The technique used in the study was the hypothetical deductive, this study used for its objective the non-experimental design of descriptive and correlational type, which collects the information in a specific period, which was applied in the questionnaire tool for the 2 variables with a scale Likert, who provided information about the study variables and their dimensions, whose results are presented graphically and textually.

Through the information obtained we can specify that 32.14% of employees have a good quality work performance, 42.86% have a regular quality and 25.00% have a bad quality. Likewise, 25.00% have a total service quality of efficient levels, 46.43% have a regular quality and 28.57% have poor quality. And with regard to the verification of the hypothesis in Table 13, the labor performance variable is directly and effectively connected with the variable of total quality of service, according to the Spearman connection of 0.744, being this information considered moderate with a statistical significance of  $p = 0.000$  being less than 0.01. Therefore, we accept the main hypothesis and reject the null hypothesis.

**Keywords:** Work performance, motivation, interpersonal communication, decision making.