



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio en una  
institución para la reconstrucción de infraestructura física,  
Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Albujar Liñán, Pedro Miguel (orcid.org/0000-0001-7547-8859)

**ASESORA:**

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Doy gracias a Dios por darme una familia maravillosa, que siempre creyó en mí, me dio ejemplo de realización, humildad y abnegación; me enseñó a apreciar todo lo que tengo. A todos ellos les dedico este trabajo, porque me inculcaron la voluntad de triunfar y vencer en la vida, que se ve reflejado en este logro. Espero siempre llenarlos de orgullo y contar con su apoyo y amor incondicional.

## **Agradecimiento**

Gracias a mi Universidad César Vallejo, por estos cinco años de formación llena de conocimientos, a todos los que directa o indirectamente estuvieron involucrados en este proceso, gracias a todos. Todos ustedes son responsables de su pequeña contribución, que hoy será la culminación de mi carrera en la universidad. Gracias a mi madre, que fue mi mayor motor durante este proceso, gracias a Dios, que fue mi principal apoyo y motivador, gracias a mi pareja y a mis hijos que siempre estuvieron conmigo, impulsándome en los momentos complicados para cada día seguir adelante sin rendirme. Por último, gracias a mi docente guía que sin su apoyo y conocimiento no hubiera sido posible la realización de este presente proyecto; y de igual forma, a aquellos que invirtieron su tiempo en la revisión de mi proyecto de tesis, gracias a todos.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población y muestra	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	57

## Índice de tablas

Tabla 1	Puntuación de los ítems en la escala de Likert	25
Tabla 2	Porcentaje de personal adecuado referente al perfil del puesto en una Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	29
Tabla 3	Porcentaje de personal con formación académica en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	30
Tabla 4	Porcentaje de personal con experiencia laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	31
Tabla 5	Porcentaje de personal con desempeño laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	32
Tabla 6	Porcentaje de personal con competencias en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	33
Tabla 7	Porcentaje de personal informado referente a la capacidad de respuesta del servicio en la Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	34
Tabla 8	Porcentaje de personal referente a la satisfacción del cliente en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	35
Tabla 9	Porcentaje de personal con compromiso organizacional en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	36
Tabla 10	Porcentaje de personal referente a la calidad del servicio en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	37
Tabla 11	Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio	39
Tabla 12	Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y satisfacción del cliente	40
Tabla 13	Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y compromiso	40

organizacional

Tabla 14	Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y calidad del servicio	41
----------	--	----

## Índice de figuras

Figura 1	Ubicación geográfica de la institución de infraestructura física	24
Figura 2	Descripción del procedimiento de investigación	27
Figura 3	Porcentaje de personal adecuado referente al perfil del puesto en una Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	29
Figura 4	Porcentaje de personal con formación académica en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	30
Figura 5	Porcentaje de personal con experiencia laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	31
Figura 6	Porcentaje de personal con desempeño laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	32
Figura 7	Porcentaje de personal con competencias en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	33
Figura 8	Porcentaje de personal informado referente a la capacidad de respuesta del servicio en la Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	34
Figura 9	Porcentaje de personal referente a la satisfacción del cliente en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	35
Figura 10	Porcentaje de personal con compromiso organizacional en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	36
Figura 11	Porcentaje de personal referente a la calidad del servicio en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022	37

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022. La metodología del trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, el método de investigación utilizado es el hipotético deductivo, el nivel de la investigación utilizado es correlacional, el tipo de investigación fue de tipo aplicada y el diseño utilizado en la investigación fue no experimental de corte transversal. La población de la investigación estuvo constituida por 97 trabajadores que se encontraron laborando en la institución para la reconstrucción de infraestructura física, la muestra fue censal; por consiguiente, nuestra muestra fue igual a la población; asimismo, los criterios de inclusión seleccionados fueron todo el personal que se encontró laborando en la institución como parte de la población; asimismo, dentro de los criterios de exclusión se determinó no contar con los individuos que no tengan un vínculo contractual con la institución y la unidad de análisis estuvo conformada por todos los trabajadores que se encontraron laborando actualmente en la institución. Para esta investigación se destinó la aplicación de la técnica denominada encuesta y el instrumento para la recolección de datos e información utilizada en la investigación es el cuestionario. Se concluyó que existe relación de 0,246 que es positiva débil entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022; asimismo, se estableció que no existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio; porque, estadísticamente quedó demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0,05 (0,65); además, se estableció que existe relación de 0,303 que es positiva débil entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio y finalmente se estableció que no existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio; porque, estadísticamente quedó demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0,05 (0,846).

**Palabras clave:** Perfil, perfil del puesto, capacidad, capacidad de respuesta



## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship between the job profile and the service response capacity in an institution for the reconstruction of physical infrastructure in the Lima Region during the year 2022. The methodology of the research work was quantitative, the research method used was hypothetical deductive, the level of research used was correlational, the type of research was applied and the design used in the research was non-experimental cross-sectional. The research population consisted of 97 workers who were found working in the institution for the reconstruction of physical infrastructure, the sample was census; therefore, our sample was equal to the population; also, the inclusion criteria selected were all the personnel who were found working in the institution as part of the population; also, within the exclusion criteria it was determined not to have individuals who do not have a contractual link with the institution and the unit of analysis consisted of all the workers who were currently working in the institution. For this research, the application of the technique called survey was used and the instrument for the collection of data and information used in the research is the questionnaire. It was concluded that there is a relationship of 0.246 which is weak positive between the job profile and service responsiveness in an institution for the reconstruction of physical infrastructure in the Lima Region during the year 2022; likewise, it was established that there is no relationship between the job profile and customer satisfaction for service responsiveness; because, statistically it was shown that the bilateral significance is greater than 0.05 (0.65); Furthermore, it was established that there is a weak positive relationship of 0.303 between job profile and organizational commitment for service responsiveness, and finally, it was established that there is no relationship between job profile and service quality for service responsiveness, because, statistically, it was shown that the bilateral significance is greater than 0.05 (0.846).

**Keywords:** Profile, job profile, capacity, responsiveness

## I. INTRODUCCIÓN

No es un hecho reciente, que muchas empresas se encuentran en busca de talento humano, los cuales representan el motivo vital de toda organización; asimismo, no es suficiente realizar un proceso de selección y reclutamiento, sino de captar a esa persona ideal a la necesidad de la empresa y el puesto que va a desarrollar. Los usuarios actuales, ya no están conformes solo con la amabilidad y el buen trato que puedan ofrecerles, estos buscan personas con la capacidad y características que cumplan con sus expectativas, resuelvan sus interrogantes y aun por encima de ello los puedan orientar de la mejor forma y sean eficaces para la resolución de problemas.

En conclusión, los usuarios demandan que las empresas cuenten en sus filas con personal capacitado y apto para el puesto que estos van a desarrollar; asimismo, que innoven, inviertan y desarrollen sus procesos con la finalidad de acelerar los trámites y requerimientos de los usuarios.

Una institución para la reconstrucción de infraestructura física se encarga de monitorear la ejecución de obras de gran envergadura y que generan impacto en la sociedad. La institución para la reconstrucción de infraestructura física, se encuentra ubicada en el Jr. Santa Rosa, distrito de Cercado de Lima, desde allí está en constante comunicación con los tres niveles de gobierno luego de haber realizados las transferencias como financiador de proyectos.

En la institución se logra apreciar la incomodidad de parte de los usuarios con relación a la atención que reciben, al no obtener respuestas contundentes a sus consultas, y de igual manera con las plataformas que se ofrecen como canales de atención de forma virtual; generando así, incomodidad en el servicio y en el usuario.

Asimismo, en la institución para la reconstrucción de infraestructura física se puede observar la falta de procesos y procedimientos eficaces para la atención al usuario y a su vez, que el personal que desarrolla dichas actividades no son las adecuadas para mantenerse en el puesto. Como institución se recibe a todos los usuarios que mantengan requerimientos y trámites en la entidad, y al no contar con un servicio idóneo y personal adecuado, se generan las incomodidades ante el servicio ofrecido.

La atención al usuario inicia cuando este requiere ingresar un documento por mesa de partes o viene a consultar sobre el estado de algún registro o expediente que tiene en la entidad, en dicho proceso de atención se exige a la persona que el documento que vaya a consultar o ingresar debe contar con ciertos requisitos de la institución con el cual facilitara la búsqueda o el ingreso del documento. Seguidamente, se verifica el documento y se muestra la trazabilidad de la misma para que el usuario pueda comunicarse de forma directa con la oficina que tiene a cargo dicho documento para atención y evaluación.

En lo que refiere a la atención del usuario se visualizan deficiencias y carencias al momento del servicio; puesto que, al momento en el que el personal brinda una información al usuario no lo hace de forma clara y amigable, lo que causa incomodidad en el usuario al no resolver sus dudas; asimismo, el proporcionar alguna información puede demorar varios minutos, donde el usuario se siente abandonado al no poder recibir el apoyo que se desea.

La coordinadora del área de trámite documentario y archivo, quien es la jefa de dicha área en mención se encuentra totalmente apta para el puesto que desempeña, pues es Licenciada en Derecho y acaba de obtener su Maestría. Ella se apersona de forma interdiaria a la oficina cuando se requiere de alguna firma o visto bueno de su persona; sin embargo, cuenta con dos personas que se encargan de la atención de mesa de partes de lunes a viernes de manera presencial, una persona en recepción y una persona que ve la mesa de partes virtual de forma remota.

Con relación, al contraproducente proceso de reclutamiento y selección del talento humano se puede apreciar que el personal designado líneas arriba no es el ideal para desenvolver dichos cargos, pues no cuentan con la formación y conocimientos adecuados al momento de la atención a los usuarios, y como consecuencia de ello, se genera incomodidades en el servicio y en el usuario que no están a gusto con la atención recibida.

En cuanto a los documentos que se encuentran registrados y atendidos por los evaluadores pertinentes, se derivan al archivo para su almacenamiento, digitalización y custodia respectiva. Es así que cuando se requiere un documento de forma digital solicitado por un usuario u oficina de la institución que ha sido enviado al archivo, esta tarda mucho tiempo en obtener respuesta, puesto que no

se encuentra digitalizado por la falta de los sistemas adecuados para salvaguardar la información, lo cual es de suma importancia para brindar un servicio de calidad.

Cuando un usuario u oficina de la institución solicita alguna documentación de forma física, esta puede tardar entre 3 a 5 días en ser encontrado y enviado al solicitante. Cuando se notifica al solicitante el plazo de entrega aproximado del documento solicitado, esta muestra su inconformidad con el tiempo que va a demorar la entrega; no obstante, si desea la información de manera urgente no le queda otra opción que esperar el plazo que el personal del archivo le ha brindado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación afrontó la **problemática** para identificar ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022? De la misma forma se contaron con los siguientes problemas específicos (a) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?; (b) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?; y, (c) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?.

De igual forma, para el desarrollo de la investigación se debió tener un objetivo determinado y claro; asimismo una justificación que impacte y motive para que se cumpla con el desarrollo del trabajo. Es por ello, que la investigación tuvo una **justificación teórica** que se asoció a las variables de estudio, donde Palomo (2008) nos mencionó sobre la teoría del enriquecimiento del puesto de Frederick Herzberg; asimismo, Clegg (2020) abordó sobre la teoría de la contingencia estructural, con la finalidad de poder abarcar de mejor manera las problemáticas planteadas de acuerdo a las variables de la investigación. La **justificación metodológica** residió en la formulación de un instrumento comprendido por las variables (1) Perfil del puesto y (2) Capacidad de respuesta. Asimismo, el cuestionario utilizado se encontró formado por 19 ítems; que permitió la medición de las variables, para el perfil del puesto se seleccionó 10 ítems con las siguientes

dimensiones (a) Formación académica, (b) Experiencia Laboral, (c) Desempeño Laboral y (d) Competencias. Con relación a capacidad de respuesta se consideró 09 ítems con las siguientes dimensiones (a) Satisfacción del cliente, (b) Compromiso organizacional y (c) Calidad del servicio; cabe resaltar que la escala de medición fue ordinal tipo Likert. La **justificación práctica** tuvo como fin el desarrollo adecuado de la elaboración del perfil de puesto para la organización como también el mejorar la coordinación y disposición del personal para brindar el servicio que el usuario espera.

El **objetivo general** es establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022. De igual manera se proponen los siguientes objetivos específicos (a) Determinar la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022; (b) Determinar la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022; (c) Determinar la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

De acuerdo con la **hipótesis general**, se encuentra orientado a averiguar si existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022. Asimismo, tenemos las siguientes hipótesis específicas (a) Existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022; (b) Existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022; y, (c) Existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con los **antecedentes nacionales**, Achircana y Paniura (2018) plantearon como objetivo la elaboración de un modelo de perfil de puestos con la finalidad de poder realizar un adecuado proceso de selección para la empresa JM SAC, Arequipa 2017 – 2018. Las autoras en mención llegaron a la conclusión que utilizar como instrumento el cuestionario de análisis de puestos, ha colaborado al conocimiento de cada uno de los puestos como también a una correcta elaboración de perfiles; asimismo, sugieren siempre mantener actualizado los procesos de selección de acuerdo al perfil de puesto que la organización necesita.

Por otro lado, Olgado (2020) planteó desplegar una idea de mejorar la eficiencia y la funcionalidad del sistema de evaluación de empleados funcionarios de Gobierno de la UNAP para el periodo 2019, evaluando los sistemas de medición del desempeño existentes y cambiar el perfil del puesto de acuerdo a lo establecido en la Ley Servir. El resultado de dicha investigación afirmaba que el cambio de perfil de puestos apuntados sobre las habilidades y las competencias que se requieren bajo la Ley Servir, permitirá incrementar la eficiencia de la gestión de evaluación del desempeño de los colaboradores de la UNAP.

Aunado a ello, Flores (2019) presentó como objetivo principal evidenciar que existe relación entre el cumplimiento del perfil del puesto y compensación remunerativa. Donde llegó a la finalización que existe una relación significativa entre ambas variables en mención, dando a conocer que si cumples con el perfil del puesto la compensación será mayor; asimismo, sugiere elaborar políticas que ayuden a controlar los perfiles de puesto para obtener mejor desempeño del personal.

También, Bernardo (2021) elaboró como objetivo validar la relación entre la formación académica y valores morales. Llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre ambas variables, donde los jóvenes con menos valores morales son aquellos que no tienen una formación académica adecuada.

Asimismo, Gómez (2020) pretendió conocer el impacto del desempeño y formación académica en el ámbito laboral de los egresados de la carrera de Educación de la UPA, dando a conocer en dicha investigación que tanto el

desempeño como la formación académica no intervienen con la tasa de empleos de los egresados.

Por otro lado, Grados (2019) decidió investigar la relación entre la gestión educativa y la calidad en la formación académica en áreas competentes de la Facultad de Contabilidad de la UCAC, 2019. La autora llegó a la conclusión que existe un elevado acierto en cuanto a la relación de ambas variables; asimismo, se incentiva a que los cargos elevados de la UCAC sigan recibiendo capacitaciones con la cual mejoren su formación académica y su calidad de enseñanza.

Además, Carcausto, Quispe y Gonzales (2021) indicaron que los resultados obtenidos sobre la experiencia laboral durante la pandemia ha sido elevar su productividad utilizando estrategias que permitan llegar a los clientes sin poner en riesgo su integridad; asimismo, los autores concluyeron que es posible incrementar la eficiencia del trabajo y a la vez perdurar en él pese a vivir en tiempos de covid-19.

Aunado a ello, Gamboa y Tovar (2021) plantearon analizar la relación del tiempo de experiencia laboral con la actitud que generan los odontólogos sobre el marketing. Dicha investigación arrojó que existe una correlación negativa débil entre ambas variables; por lo que, se concluyó que no existe una relación entre el tiempo de experiencia laboral y la actitud con el marketing; asimismo, se recomienda organizar por categorías la experiencia laboral de las áreas de trabajo.

Aparte, Estrada et al. (2019) detallaron las experiencias laborales de un conjunto de jóvenes que viven en condiciones precarias en la ciudad de México. El presente artículo revela que la formación laboral de este grupo se dio desde la etapa la niñez, habiendo grandes diferencias de experiencias laborales entre hombres y mujeres, donde utilizan estas experiencias para su vida a diario.

También, Mamani (2019) propuso evidenciar que el clima organizacional guarda relación directa con la variable desempeño laboral. Donde de la investigación desarrollada se dedujo que, si existe una fuerte relación entre ambas variables, donde el contar con un adecuado clima organizacional permite desarrollar con eficiencia un buen desempeño laboral constante; no obstante, Mamani (2019), refiere velar siempre por manejar un buen clima organizacional dentro de la empresa.

Por otro lado, Ustua (2021) optó por demostrar que la inteligencia emocional mantiene una relación de forma directa con el desempeño laboral de los empleados en un centro de salud en Abancay. De la información recabada se demostró que existe un grado de relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional de los colaboradores; el autor, menciona se debe fomentar las relaciones personales dentro de la organización para incrementar considerablemente el desempeño laboral en el centro de salud de Abancay.

Asimismo, Muñoz (2018) plasmó como objetivo de su investigación dar a conocer que el clima organizacional mantiene relación significativa con el desempeño laboral en una empresa constructora. De los datos estadísticos obtenidos de la investigación se determinó que el desempeño laboral si mantiene relación significativa con la variable clima organizacional; no obstante, el autor recomienda mantener y velar por preservar un adecuado clima en la organización que elevará de manera potencial el desempeño laboral en la empresa constructora.

Al respecto, Flores (2017) propuso como objetivo determinar las competencias laborales comunes del personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 de El Porvenir. El trabajo de investigación concluye que los trabajadores de la UGEL no cuentan con las competencias laborales requeridas para afrontar los puestos de trabajo que se solicitan; asimismo, sugiere que para mejorar dichas competencias se deben realizar talleres y capacitaciones del personal con respecto a sus funciones.

Asimismo, Velásquez (2018) tuvo como objetivo definir si el personal de la UGEL N° 02 cuentan con las competencias laborales que los puestos de trabajo solicitan. Los datos estadísticos fueron obtenidos con la técnica de análisis documental, donde se llegó a la conclusión que solo el 23% del personal que labora en la UGEL N° 02, distrito de La Esperanza poseen las competencias laborales requeridas para ejercer sus funciones; no obstante, se recomienda la realización de charlas motivacionales y un rol de capacitaciones mensual a los colaboradores.

Además, Florián (2017) determinó como principal objetivo precisar el rol de las competencias laborales de acuerdo al perfil laboral en una PYME de calzados en el distrito de El Porvenir. El autor llegó a la conclusión que los trabajadores de la empresa de calzados si cumplen con las competencias laborales que necesita el



perfil laboral que se solicita, y recomienda que hay que reforzar a los colaboradores con jornadas de capacitaciones.

Por otro lado, Campos (2021) determinó el objetivo de esclarecer si la capacidad de respuesta guarda relación directa con el estrés personal en tiempos de Covid-19. De dicha investigación se llegó a la conclusión que si hay evidencia de que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y el estrés personal; asimismo, se propone la realización de talleres para mejorar la capacidad de respuesta del personal ante situaciones de estrés.

Aunado a ello, Dávila (2020) indico como principal objetivo demostrar que el aislamiento sanitario mantiene una relación con la capacidad de respuesta durante pandemia. El autor llego a la conclusión que, de acuerdo al coeficiente de Pearson utilizado, este arrojo que la capacidad de respuesta guarda una relación positiva con el aislamiento sanitario en tiempos de pandemia; por ende, sugiere llevar un control y monitoreo del personal con la finalidad de elevar la capacidad de respuesta.

Asimismo, Álvarez (2022) propuso como objetivo reconocer si la capacidad de respuesta mantiene relación con la satisfacción del usuario en una empresa de saneamiento en Moyobamba. De los datos obtenidos mediante los instrumentos utilizados se determina que la capacidad de respuesta si mantiene una moderada correlación con la satisfacción del usuario; por ello, se invita a que implemente una serie de indicadores para evaluar la capacidad de respuesta con respecto al periodo de tiempo de atención.

Por otro lado, Gonzáles y Flores (2019) optaron por comprobar que la satisfacción del cliente se relaciona de manera directa con la fidelización del cliente en una Agencia de viajes en San Martin. Las autoras llegaron a la determinación que, existe un alto grado de relación entre dichas variables, donde mientras más grande sea la satisfacción del cliente mayor posibilidades de fidelización.

También, Portugal (2021) se inclinó por reconocer si el marketing relacional se asocia a la satisfacción del cliente de forma significativa. En tal sentido, de los resultados arrojados se determinó que el grado de asociación de una variable con la otra es alta; además, el autor da la iniciativa de implementar acciones para mejorar la confianza con los clientes y se incremente la satisfacción en la empresa.

Por otra parte, Quihue (2018) propuso determinar si la satisfacción del cliente se asocia o relaciona a las habilidades sociales de los colaboradores de una Institución Financiera. Los datos recogidos por el autor concluyeron que el método RHO de Spearman comprobaba que el grado de relación de ambas variables era significativamente alta; por lo que, era recomendable la implementación de talleres y capacitaciones que logren contrarrestar el estrés y mejoren las habilidades del personal con el fin de brindar una mejor experiencia que eleve la satisfacción del cliente.

En tal sentido, Gil (2020) analizó el grado de compromiso organizacional con los que cuenta el personal de una empresa de Retail. De la información recopilada concluyó que, de los indicadores desarrollados todos apuntaban a un grado débil de compromiso organizacional por parte de los trabajadores; por ende, brinda la iniciativa de mejorar la calidad de vida de los empleados y formar talleres de liderazgo motivacional para los altos cargos.

Además, Aguilar y Bravo (2019) propusieron como objetivo evidenciar que la socialización mantiene relación con el compromiso organizacional en el personal del Hotel Winmeier en Chiclayo. De los datos estadísticos dieron como resultado que no existe relación alguna entre dichas variables en mención; por lo que, para esta investigación la población no tiene los conocimientos suficientes sobre las variables de estudio, para mejorar el compromiso organizacional en su empresa.

Por ello, Ramírez (2019) optó por demostrar que el clima organizacional tiene relación con el compromiso organizacional en una empresa de Tarapoto. De la información recabada se llegó a conclusión que las dimensiones del compromiso organizacional mantienen una relación dependiente de la variable de clima organizacional; asimismo, la autora sugiere mantener un buen clima organizacional dentro de la empresa para elevar el compromiso organizacional de los colaboradores.

Al respecto, Vásquez (2020) planteó esclarecer la satisfacción del usuario y la variable calidad del servicio de los clientes externos del hospital. De los datos recabados por el autor se llegó a la conclusión que existe un nivel alto de relación entre la calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario; asimismo, el autor sugiere establecer estándares de evaluación para la calidad del servicio.

Aunado a ello, Veliz (2019) propuso identificar si la calidad del servicio está asociada a la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Poma huaca. Los resultados obtenidos de ambas variables en mención se infieren que existe una relación moderada positiva; por lo que, mientras mejor sea la calidad del servicio que se brinda aumentará la satisfacción del usuario.

Asimismo, Félix (2018) optó por analizar la variable calidad del servicio de un Restaurante, para lo cual se tuvo que llevar a cabo el método SERVQUAL. De la información proporcionada por dicho modelo se concluyó que los clientes se encuentran conformes con la calidad del servicio que reciben por parte del establecimiento Waly Cusco, como también de sus platos ofrecidos; por ello, el autor recomienda potenciar e implementar cambios en la atención para aumentar aún más la calidad del servicio.

Con relación a las referencias consultadas a nivel internacional, Ferro (2020) propuso descubrir cuáles son los requerimientos para un adecuado proceso de reclutamiento basado en competencias que permitan determinar el perfil ideal para la ocupación del cargo. De la información proporcionada por el modelo utilizado McClelland, ha permitido identificar las competencias adecuadas, como también los conocimientos y la experiencia que el personal debe tener, con lo cual esto permitirá implementar de mejor forma el proceso de selección y de reclutamiento.

Además, Castro (2020) planteó la creación de un estudio y descripción de los puestos de trabajo para una empresa paraguaya, para tal estudio se utilizaron los siguientes instrumentos como el cuestionario y la entrevista. De los resultados obtenidos se conocieron cuáles son las necesidades de la empresa, como también cual es el perfil que actualmente tiene el personal con relación a sus puestos de trabajo y las competencias y habilidades que estos cargos requieren.

Por otro lado, Ortegano y Ortiz (2021) propusieron la elaboración de una serie de pasos que permita describir secuencialmente los cargos que se requieren solicitar en empresas pequeñas del Ecuador. Del modelo utilizado de Mondy (2010) se obtuvo una correcta descripción del cargo y del perfil del personal que sería ideal para desarrollar dicho cargo.

Asimismo, Vizuela (2017) determinó como objetivo de su investigación analizar la evaluación formativa que reciben los estudiantes con relación a su formación académica. De acuerdo a los datos recopilados de la investigación, el

autor concluye que, la formación académica de los alumnos se irá incrementando de forma adecuada con una buena evaluación formativa que debe estar basado en las habilidades, conocimientos y actitudes; no obstante, se brinda la iniciativa de implementar criterios de motivación al estudiante para mejorar su rendimiento académico.

Según, Segovia (2021) se orientó a estudiar el nivel de satisfacción con relación a la formación académica y las perspectivas de las oportunidades laborales de los graduados de la Universidad de las Fuerzas Armadas, los datos recabados arrojaron que los estudiantes requieren nueva formación académica para ingresar al mundo laboral; asimismo, el autor sugiere que se debe mantener actualizada la malla de formación académica periódicamente con la situación actual.

Aparte, Rosales (2019) tuvo como principal objetivo identificar los conocimientos, habilidades y actitudes de la formación académica en los estudiantes de noveno ciclo de la carrera de contabilidad, con el fin de mejorar su perfil académico. El autor llegó a la conclusión que la formación académica se encuentra asociada a la epistemología en la carrera de contabilidad y a su vez afirmo que existe una falta de preparación de formación académica en los jóvenes estudiantes; por lo que, propone enfatizar más en investigación a los estudiantes con un solo propósito de elevar su formación académica desde el inicio en la Universidad.

Por otro lado, Estrada et al. (2019) propusieron examinar las experiencias laborales en un entorno de jóvenes de bajos recursos en la ciudad de México. Donde de los descubrimientos dados confirman que la gran mayoría de adolescentes iniciaron su experiencia laboral desde su etapa de niñez y que, gracias a ello han podido adaptar estas experiencias a su vida cotidiana.

Aunado a ello, Valera et al. (2017) decidieron evaluar los requerimientos del contratista y como se asocia a la experiencia laboral de egresados de una Universidad. Los autores llegaron a la conclusión que si existe un grado alto de relación entre la experiencia laboral y la variable requerimientos del empleador; por lo que, mientras más preparados se encuentren los egresados mejor será la demanda laboral para su inserción.

Además, Jiménez y Fritz (2022) abordaron sobre la afectación de la experiencia laboral en egresados en tiempos de Covid-19, donde de los datos de

la investigación se descubrió un gran incremento de la tasa de desempleo; asimismo, se concluyó que los egresados deberán mejorar su experiencia laboral acorde a la situación actual por ser el porcentaje del mercado más afectado.

No obstante, Ramírez (2017) planteó deducir el alcance del diseño de cargos con el desempeño laboral de un Comercial. Los resultados brindaron una necesidad de elaborar un adecuado diseño de cargos para definir al talento humano con el que se desea contar; por ello, se sugiere la implementación de una herramienta que permita determinar las características del personal para el cargo a ocupar, con lo cual se verá incrementado el desempeño laboral en cada una de las funciones.

En tal sentido, Quinde (2022) propuso como objetivo descubrir la existencia de una asociación entre el desempeño laboral y la variable estilos de liderazgo dentro del sector financiero. De los métodos llevados a cabo, se obtuvo como resultado que el grado de relación entre ambas variables es significativamente alto; por lo que, se sugiere evaluar los estilos de liderazgo con la finalidad de adecuarlos al personal.

Asimismo, Garcés (2021) optó por determinar la incidencia del clima organizacional con relación al desempeño laboral del personal ferroviario. La información obtenida demostró que existe un grado medio de relación entre las dos variables en mención; asimismo, el autor propuso trabajar por mejorar el ambiente de la organización para que sea saludable y apto para poder tener un desempeño laboral óptimo en el personal.

Por ello, Carranza (2020) abordó el conocimiento de las competencias laborales y sus funciones del cargo en personas con discapacidad. Donde obtuvo como resultados la creación de una guía de pasos de competencias laborales que se amolden a las funciones del cargo para el personal con discapacidad física, con la finalidad de obtener al mejor talento humano para la organización.

También, Poveda (2018) brindó como principal objetivo la asociación de la capacitación para el desarrollo de sus competencias laborales del personal. De la información recopilada se determinó que existe de forma directa e indirecta un grado de relación entre la capacitación y la variable competencias laborales; en tal sentido, el autor infiere que elaborar con más frecuencia talleres de capacitaciones al personal con la finalidad de aumentar significativamente las competencias laborales de sus colaboradores.

De acuerdo, con Acurio (2017) tomó la iniciativa de su investigación para verificar si las competencias laborales guardan relación con el desempeño organizacional. Los instrumentos utilizados brindaron la siguiente conclusión que la relación entre ambas variables es de grado alto; por lo que, si se brinda o se implementa talleres que permitan desarrollar aún más las competencias laborales de los trabajadores el desempeño laboral será aún mayor.

En tal sentido, Oliván (2022) propuso analizar la capacidad de respuesta en un centro de salud con pacientes crónicos. La información obtenida por medio de las entrevistas arrojó como resultado que la atención rápida es mínima, pero juega un rol importante en el centro de salud; por ello, el autor recomienda priorizar las acciones en la atención para mejorar aún más la capacidad de respuesta del centro de salud.

Por otro lado, Minoletti et al. (2018) abordaron en su revista científica reconocer las estrategias que sirvieron para el crecimiento de la capacidad de respuesta en un centro de salud mental, donde de los datos de la investigación se concluyó que una serie de indicadores de la capacidad de respuesta han contribuido al buen desempeño de los colaboradores; asimismo, se brinda la iniciativa de incrementar la calidad y capacitaciones al personal, como un impulso para la capacidad de respuesta del centro de salud mental.

Además, Rentería (2022) abordó que la capacidad de respuesta puede ser negativa ante cambios en el entorno. De los resultados se menciona que los cambios del entorno exigen nuevas modalidades de capacidad de respuesta a futuro; por lo que, no se pudo determinar cuáles serían estos factores que deberían contar en las empresas.

Asimismo, Catota (2020) propuso identificar el nivel de influencia de la variable inteligencia emocional sobre la satisfacción del cliente de un centro comercial. Los resultados obtenidos indicaron que existe un grado moderado de correspondencia entre variables, lo cual indica que a más grado de inteligencia emocional de un colaborador del centro comercial brindará un mejor servicio y la satisfacción del cliente se elevará.

Por otro lado, Choconta (2018) introdujo en su proyecto a descubrir los elementos esenciales dentro de la satisfacción del cliente de un restaurante para ganar su fidelización. De los instrumentos empleados en el trabajo de investigación

se concluyó que se deben detallar en un modelo de atención personalizado para los clientes; ya que la experiencia que reciban cada uno de ellos aumentará su fidelización hacia el negocio.

Aparte, Duarte (2018) determinó cuáles son los elementos de la satisfacción laboral que influyen en la satisfacción del cliente en un restaurante de comida mexicana. De la información proporcionada se determinó que algunos de los elementos eran el trabajo en sí y el tema salarial, lo cual influían en la calidad del trabajo brindado; y, por ende, termina con la satisfacción del cliente.

No obstante, Calero (2020) investigó acerca de una herramienta que pueda diagnosticar el clima organizacional y la variable compromiso organizacional. De la información recopilada se obtuvo una relación de factores inadecuados que no permitían un correcto diagnóstico; a lo que se tuvo que rediseñar todo el proceso de obtención de información por grupos focales para obtener mejores resultados acerca del compromiso organizacional de cada uno de los trabajadores y su apreciación con el clima organizacional.

Sin embargo, Coronel (2019) analizó cuáles eran los factores que presentaban los colaboradores del Ministerio Público en Paraguay con relación al nivel de compromiso organizacional. Los datos mostraron que el compromiso organizacional de los servidores públicos es de grado alto en cuanto a compromiso afectivo se trata, medio en cuanto a compromiso normativo y de continuidad; por lo que se pudieron identificar a los factores que impulsaban el compromiso organizacional de los trabajadores.

Por otro lado, Salvador (2019) optó por determinar si existe un grado de asociación entre el compromiso organizacional y el riesgo psicosocial. Donde descubrió que la estabilidad emocional es un factor clave en los colaboradores y para mantener en línea el riesgo psicosocial; donde a más riesgo psicosocial menos compromiso organizacional; asimismo, se sugiere desarrollar un buen entorno laboral, mejorar las relaciones entre empresa y personal, aumentarán el compromiso organizacional de cada uno de los trabajadores.

Aunado a ello, Fontalvo (2020) abordó su investigación en busca de una herramienta que evaluara la calidad del servicio de atención al cliente en Colombia. El método seis sigmas utilizadas permitió identificar con éxito las dimensiones en las que se basa la calidad del servicio donde obtuvieron un desempeño excelente

y dando como conclusión un mejor servicio de evaluación a la calidad del servicio que se brinda en atención al cliente.

Asimismo, Guatzozón (2018) propuso analizar la calidad del servicio como impulsador de micro negocios de maderera en Yucatán. De los datos brindados por los instrumentos se identificó que, si se diseñan métodos para elevar la calidad del servicio al cliente dentro de la empresa, esto asegurara la supervivencia y permanencia dentro del mercado.

Según, Delahoz (2020) optó por definir un procedimiento que evaluara la calidad del servicio en un centro de atención documental relacionado con el método seis sigmas, se concluyó que dichos resultados revelaron que al articular métricas del método en mención a conceptos de la calidad del servicio estos se incrementan y mejoran satisfactoriamente en beneficio del centro de atención documental.

Con el propósito de brindar mayor consistencia a los antecedentes desarrollados, se propusieron para la investigación el **enfoque teórico** donde Palomo (2008) abordó sobre la teoría del enriquecimiento del puesto de Frederick Herzberg, abordando que desean las personas con relación al desarrollo de sus actividades y en base a ello, crear el perfil para el puesto. Asimismo nos indicaron que luego de muchos años de investigación, llegó a la conclusión que las personas buscan organizaciones y puestos de trabajo, que les permitan desarrollar sus habilidades, conocimientos y competencias en busca de su desarrollo personal y profesional, donde identifiqué los siguientes elementos relacionados al enriquecimiento del puesto: (a) Sentimiento de eficacia, (b) éxito psicológico, (c) reconocimiento social, (d) asumir responsabilidades, (e) alcanzar logros y (f) capacidad de crecimiento. De igual manera se propuso también la teoría de la contingencia estructural para dar más rigor a la investigación, donde (Clegg, 2020) indicó de qué forma impacta la estructura y el desarrollo de las funciones de la organización, todo ello con el fin único de elevar el desempeño del personal. La teoría de la contingencia estructural explica que un solo modelo no es útil para todas las organizaciones, pues estas brindarían resultados diferentes; por ello, hay que mantener siempre ciertas características que permitan el desarrollo del plan de contingencia antes estas situaciones tales como: (a) Prioridad del ambiente externo, (b) estructura organizacional flexible y adaptable, (c) equilibrar las condiciones externas e internas, (d) Factores externos generales y específicos.



Por otro lado, el **enfoque conceptual** determinado por la variable perfil del puesto está definido por Amo (2019) como los factores imprescindibles con los que cuenta el puesto a cubrir como la formación, la experiencia y las competencias personales, donde identificó las siguientes dimensiones: (a) Formación, (b) Experiencia, (c) Funciones a desempeñar, (d) Idiomas, (e) Conocimientos adicionales, (f) Competencias personales y (g) Condiciones. Aunado a ello, por la variable capacidad de respuesta está definido por Palacios (2018) como la personalización de la atención a la resolución de problemas del cliente, en el momento oportuno e indicado, con el fin de satisfacer las expectativas del cliente, donde se identificó las siguientes dimensiones: (a) Atención oportuna, (b) Satisfacción el cliente, (c) Resolución de problemas y (d) Rapidez del servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de **enfoque** cuantitativo, donde para poder realizar el respectivo análisis sobre el nivel de relación de las variables perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio, serán sometidas a instrumentos de evaluación, para poder conocer el grado de asociación entre dichas variables que será aplicado a la población de los usuarios de la institución para la reconstrucción de infraestructura física de la presente investigación. Gómez (2006) refiere al enfoque cuantitativo como aquel que lleva a cabo la obtención y estudio de los datos para responder a las incógnitas de la investigación y afirmar las hipótesis estipuladas con anterioridad, confiando en sí en la aplicación de la estadística, el método de conteo y la medición mediante números para detectar los patrones de una población con el mayor grado de exactitud posible.

El **método** de investigación utilizado es el hipotético deductivo, ya que elaboraremos premisas mediante la formulación de una hipótesis general y tres hipótesis específicas; de tal manera que iremos deduciendo entre ellas con la información adquirida y serán confrontadas y verificadas con los hechos. Cegarra (2012) nos dice que el método hipotético deductivo nos ahonda sobre la elaboración de hipótesis sobre la resolución de las problemáticas planteadas en la investigación y constatar con la información que se encuentra disponible si están de acuerdo con ellas.

El **nivel** de la investigación utilizado es correlacional, debido a que determinaremos si existe relación entre las variables de perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio en la institución para la reconstrucción de infraestructura física. González et al. (2017) señala que el nivel correlacional proporciona el grado de asociación que puede existir entre una, dos o más variables de estudio, todo ello con la finalidad de entender y comprender su comportamiento ante eventos futuros.

El **tipo** de investigación fue de tipo aplicada, pues se buscó conocer el nivel de asociación o relación que existe entre perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura

física. Elizondo (2002) refiere a que este tipo de investigación está orientada a desarrollarse con los datos de la investigación, con el fin de aprovecharlos y usarlos a beneficios del investigador y de la sociedad.

El **diseño** utilizado en la investigación fue no experimental de corte transversal, puesto que no se manipuló ni se alteró las variables de estudio. Asimismo, de la recopilación de datos fue de corte transversal, tomada en un solo periodo de tiempo. Toro y Parra (2006) nos mencionan que este tipo de diseño es aquella que se lleva a cabo sin que haya alguna modificación, alteración o manipulación delimitada de las variables de estudio; por lo contrario, se utiliza el método de observación donde se podrá captar a la variable en su naturaleza principal para luego someterla a análisis.

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

De acuerdo con la investigación se describieron dos variables (1) Perfil del puesto y (2) Capacidad de respuesta del servicio. De igual manera, definiremos las variables de estudio nivel conceptual, operacional, conoceremos los indicadores y la escala de medición que se va a desarrollar (**Ver anexo 1**).

#### **Variable 1: Perfil de puesto**

##### **Definición conceptual**

Naumov (2018) conceptuó al perfil del puesto como aquellas características que la integran, tales como las competencias, la descripción del puesto de trabajo, experiencia y conocimientos.

##### **Definición operacional**

La variable perfil del puesto fue medida y abordada mediante los indicadores formación académica, experiencia laboral, desempeño laboral y competencias con 10 ítems, que son de escala de medición ordinal.

## **1. Formación académica**

Beuchot et al. (2015) refirieron a la formación académica como un conglomerado de múltiples conocimientos, costumbres y habilidades que te permiten consolidar y afinar las competencias que uno posee.

### **Indicadores**

#### **Educación Superior**

Ezcurra et al. (2010) definieron a la educación superior como aquellos campos finales de aprendizaje y educación para una persona, impartidas por centros de educación, universidades e institutos, luego de la etapa secundaria.

#### **Capacitaciones**

Alles (2019) mencionó que son eventos desarrollados para aumentar tus conocimientos en virtud del buen desempeño de una persona.

## **2. Experiencia Laboral**

Fundación BBVA (2007) definió a la experiencia laboral como aquellos conocimientos, aptitudes y actitudes obtenidos de un cargo específico que desempeño en el transcurso del tiempo.

### **Indicadores**

#### **Rotación de personal**

Caldas et al. (2012) conceptuaron a la rotación de personal como el proceso por el cual un personal abandona la entidad por otra o es cambiado de área dentro de la misma empresa.

#### **Tiempo de inactividad**

Serra (2016) indicó que el tiempo de inactividad es el periodo de tiempo en el cual una persona o servicio se ha detenido, ha dejado de laborar o no están disponibles.

### **3. Desempeño Laboral**

Whetten (2004) mencionó que el desempeño laboral se entiende como el comportamiento de aquella persona que sobresale sobre el resto al ejercer correctamente sus funciones asignadas.

#### **Indicadores**

##### **Iniciativa**

Torres y Jaramillo (2014) manifestaron que la iniciativa es una característica particular de una persona que la pone por delante de las otras para apoyar y resolver alguna problemática o mejora.

##### **Desempeño**

Torres y Jaramillo (2014) nos ilustraron que el desempeño es el resultado del esfuerzo, la dedicación y el compromiso para cumplir con las expectativas del cargo.

##### **Cumplimiento**

Torres y Jaramillo (2014) indicaron que el cumplimiento es la acción de efectuar una actividad o tarea por estar dentro de sus deberes y obligaciones.

### **4. Competencias**

Torres y Jaramillo (2014) mencionaron que las competencias son un conjunto de una variedad de factores propias de una persona para cumplir eficientemente una actividad o tarea.

#### **Indicadores**

##### **Valores**

Editorial Digital UNID (2014) refirieron a los valores como aquellas propiedades que el hombre va haciendo suyas como parte de su vida diaria.

## **Destrezas**

Cuervo (1893) indicó que la destreza es la habilidad para desarrollar una actividad de la mejor manera.

## **Conocimientos**

Verdugo (1982) conceptuó al conocimiento como el acto inconsciente de la persona para comprender situaciones mediante su naturaleza.

## **Escala de medición**

De acuerdo con la variable fue de naturaleza cuantitativa; por lo tanto, la escala de medición utilizada es ordinal, puesto que se hizo de un instrumento de medición de escala tipo Likert.

## **Variable 2: Capacidad de respuesta**

### **Definición conceptual**

Denton (1991) mencionó que la capacidad de respuesta se trata de responder a las necesidades del cliente de forma veloz, precisa y eficiente.

### **Definición operacional**

La variable capacidad de respuesta fue medida y abordada mediante los indicadores satisfacción del cliente, compromiso organizacional y calidad del servicio con 09 ítems, que fueron de escala de medición ordinal.

## **1. Satisfacción del cliente**

Asociación Española para la Calidad (2003) mencionó que la satisfacción del cliente son los sentimientos, la experiencia y la buena atención que obtiene un consumidor con relación a un servicio o producto.

## **Indicadores**

### **Tiempo de entrega**

Taha (2003) refirió al tiempo de entrega como el transcurso del tiempo que sucede mientras se efectúa un despacho o servicio y la recepción o finalización de la misma.

### **Lealtad**

Hierro (1734) indicó que la lealtad es el compromiso que se tiene con alguien o algo, es guardar respeto a tus propios ideales.

### **Percepción**

Torres y Jaramillo (2014) manifestaron que la percepción es entender, comprender y descifrar las sensaciones que se capta a través de los sentidos.

## **2. Compromiso organizacional**

Alles (2016) manifestó que el compromiso organizacional es el índice de identificación y actitud para el trabajo con la que cuenta una persona hacia su organización.

## **Indicadores**

### **Compromiso afectivo**

Vilar (2003) conceptuó al compromiso afectivo como la identificación emocional de la persona con los objetivos y metas de la organización, más allá del salario.

### **Compromiso de continuidad**

Pérez et al. (2021) refirieron al compromiso de continuidad como todos los factores que hacen que la persona desee su permanencia en la organización.

### **Compromiso normativo**

Majluf (2019) indicó que el compromiso normativo se da cuando el colaborador siente la obligación, respeto y honestidad de querer cumplir la tarea de la

organización.

### **3. Calidad del servicio**

Editorial Vértice (2008) nos mencionó que la calidad del servicio es un conglomerado de características y factores que presenta un determinado producto o un servicio que cumple con las expectativas que demandan los consumidores.

#### **Indicadores**

##### **Seguridad**

Altamirano (2021) aseguró que la seguridad es la acción que reduce las posibilidades de riesgo y se encarga de velar por el bienestar del trabajador y del cliente.

##### **Confiabilidad**

Mondy y Noe (2005) mencionó que la confiabilidad es un proceso de precisión sobre varias probabilidades en el cual todos obtengan iguales resultados.

##### **Empatía**

Gomati y Blanco (2019) manifestaron que la empatía es aceptar, reconocer y hacer propios los sentimientos de la otra persona, vinculando sus emociones a las suyas.

#### **Escala de medición**

De acuerdo con la variable fue de naturaleza cuantitativa; por lo tanto, la escala de medición fue ordinal, puesto que se hizo de un instrumento de medición de escala tipo Likert.

### **3.3. Población y muestra**

Quispe (2013) refirió a la **población** como un conjunto de individuos que presentan ciertas características y son de interés del investigador, de los cuales serán material de estudio para resolver las problemáticas planteadas y ayudarán al cumplimiento de los objetivos propuestos de la investigación. El trabajo de investigación, estuvo



constituida por 97 trabajadores que se encontraron laborando en la institución para la reconstrucción de infraestructura física.

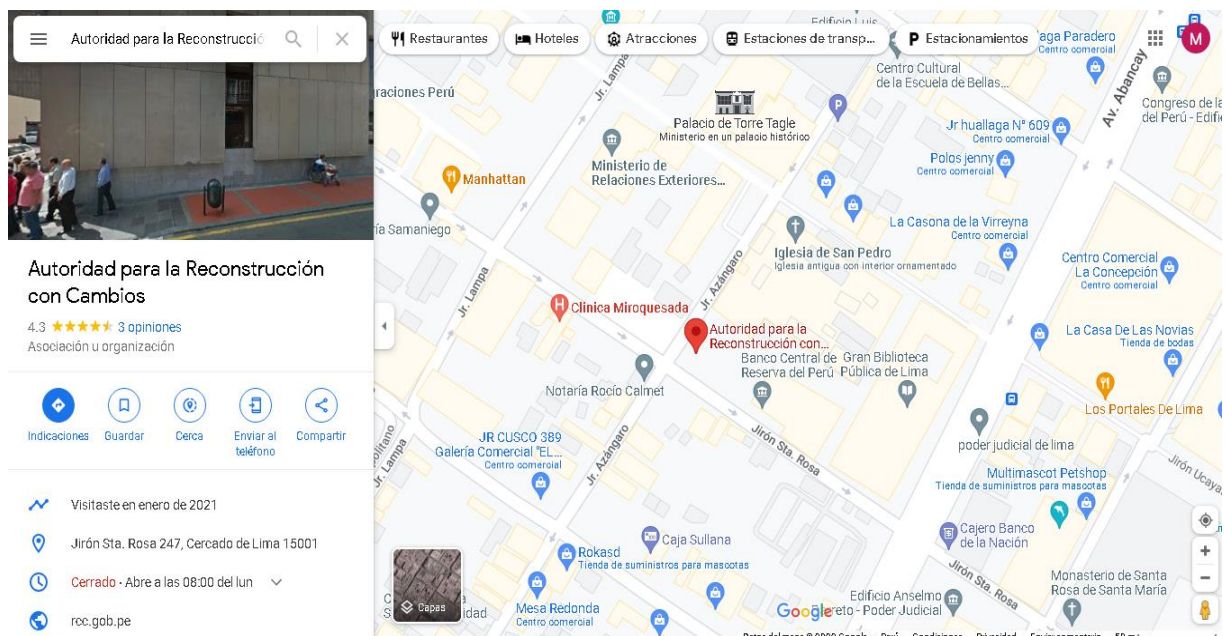
Contento (2020) mencionó que la muestra es un subgrupo dentro del total de la población, de la cual de forma representativa nos brindará la información relacionada a los sucesos que ocurren en la población. Por ello, en la investigación se llevó a cabo un muestro censal, debido al total de la población; por consiguiente, nuestra **muestra** fue igual a la población.

Aunado a ello, los **criterios de inclusión** seleccionados fueron todo el personal que se encontró laborando en la institución como parte de la población; asimismo, dentro de los **criterios de exclusión** se determinó no contar con los individuos que no tengan un vínculo contractual con la institución.

La **unidad de análisis** estuvo conformada por todos los trabajadores que se encontraron laborando actualmente en la institución.

**Figura 1**

*Ubicación geográfica de la institución de infraestructura física*



Nota: ubicación exacta y toma de los alrededores como referencia.

<https://www.google.com/maps/place/Autoridad+para+la+Reconstrucci%C3%B3n+con+Cambios/@-12.0496541,-77.0300341,18z/data=!4m5!3m4!1s0x9105c95c8876902f:0x9ecb5e973320d4f1!8m2!3d-12.0497984!4d-77.0295862?hl=es-419>

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

Para esta investigación se destinó la aplicación de la **técnica** denominada “encuesta”, donde Gil (2016) conceptuó que, las técnicas de obtención para la información abarcan el uso exhaustivo de los canales técnicos donde eventualmente se llevara a cabo el registro y anotación de las observaciones para facilitar el uso de estos. Por otro lado, Fábregues et al. (2016) definieron a la encuesta como una serie de pasos de forma organizada, destinada a la administración y recopilación de datos.

El **instrumento** para la recolección de datos e información utilizada en la investigación es el cuestionario, donde Ñaupas et al. (2019) refirieron que, es una serie de preguntas una tras otra de forma sistemática, las cuales están orientadas a la hipótesis y variables de la investigación.

El cuestionario fue de escala tipo Likert y estuvo conformado por 19 preguntas o ítems, que se encargó de la medición de datos y el análisis de la relación que existe entre el perfil del puesto y la variable capacidad de respuesta en la institución para la reconstrucción de infraestructura física, Lima, 2022. Las preguntas contaron con 3 alternativas de marcado (Desacuerdo, Indiferente y Acuerdo) para determinar la validez de las hipótesis y objetivos establecidos en la investigación.

La encuesta tuvo la escala genérica de Desacuerdo, Indiferente y Acuerdo, como se muestra en la tabla 1:

**Tabla 1**

*Puntuación de los ítems en la escala de Likert*

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	Desacuerdo	D
2	Indiferente	I
3	Acuerdo	A

De igual manera, el cuestionario utilizado ha sido revisado, verificado y aprobado por el juicio de los expertos, donde su trabajo era darle sentido y

coherencia a cada ítem. Asimismo, en la tabla 2, se muestra a los expertos que validaron el instrumento (cuestionario) para definir lo que se medirá con relación a las variables de estudio.

Acercas de la confiabilidad del instrumento, se determinó mediante una prueba piloto realizada a 35 personas; de los cuales los resultados fueron procesados mediante el Software Estadístico SPSS versión 22 y el Software de aplicación Microsoft Office Excel. De acuerdo con Castañeda et al. (2010) refieren que el SPSS es uno de los softwares de mayor uso en territorio americano, es de un gran alto volumen de confianza para aquellas empresas que desean trabajar cantidades gigantescas de bases de datos o alguna necesidad de investigación; por lo que, facilita el análisis de la información de forma compleja; asimismo, Moro y Sánchez (2011) nos sugieren que una hoja de cálculo de Excel permite trabajar con enorme facilidad una cantidad numérica gigante como balances, presupuestos, formulas, estadísticas y transforman bases de datos en gráficos y tablas de acuerdo a la conveniencia del investigador.

Posterior a ello, de la información recopilada se procedió a efectuar el cálculo de confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach; por lo que, Martínez et al. (2008) mencionan que este método compara de forma interna la dimensión y su grado de asociación que mantiene con las preguntas de la escala. Los valores que puede adoptar el Alfa de Cronbach está entre 1 y 0, donde de los resultados obtenidos mientras más cercano este a 0, significa que no existe ningún grado de relación; asimismo, por el contrario, si está más cerca al 1 significará que hay una mayor relación entre los ítems. De acuerdo a los rangos de correlación del coeficiente del Alfa de Cronbach presentados en la tabla 16 (ver anexo).

En síntesis, las variables analizadas mediante el software de aplicación Microsoft Office Excel, se comprobó que el instrumento de recolección de datos obtuvo un valor de 0.79 para la variable perfil del puesto y 0.77 para la variable capacidad de respuesta del servicio (ver anexo 4), lo cual según el baremo de estimación para medir el nivel de confiabilidad propuesto por Sussi (2021) resultó excelente confiabilidad para ambas variables.

### 3.5. Procedimientos

En el primer paso, se procedió a solicitar la autorización para el tratamiento de la información de la institución. Segundo paso, se solicitó si era posible el uso del nombre la institución dentro del presente trabajo de investigación. Tercer paso, luego de no obtener una respuesta favorable para el uso del nombre de la institución, se ratificó si aún se podía tratar la información de la institución con respuesta favorable esta vez. Seguido, se decidió utilizar la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos al cuestionario. Luego se procedió a la elaboración del instrumento y los ítems. Posterior a ello, se validará el instrumento mediante el juicio de expertos para su respectiva prueba piloto. Prosiguiendo, una vez aprobado se solicitará la aprobación del proyecto de tesis de investigación a las oficinas y órganos encargados de la UCV. Finalmente, con los datos obtenidos de los ítems y haciendo el uso del SPSS, se podrá realizar la comparación y confrontación de los resultados con las hipótesis establecidas en la investigación.

**Figura 2**

*Descripción del procedimiento de investigación*



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

Se desarrolló mediante la estadística descriptiva, con el cual de los datos proporcionados del cuestionario se podrán interpretar de mejor manera; asimismo, se migró la información obtenida a las hojas de cálculos del programa Excel, donde se podrán elaborar tablas y gráficos de resultados para un mejor análisis e interpretación.

Por otro lado, para el desarrollo inferencial de la investigación se abordó un análisis de correlación; y para ello, utilizaremos la prueba de asociación de Spearman, con la cual se determinaron si las hipótesis establecidas son ciertas. Una vez llevada a cabo la prueba de Spearman podremos validar si existe o no relación entre las variables estudiadas, el grado o nivel de relación (baja, moderada, alta) que existe entre ambas, y el nivel de significancia.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de la investigación se primaron de acuerdo con Belmont (1979) los siguientes aspectos éticos:

Respeto a las personas participantes de la encuesta, donde tuvieron autonomía para decidir si deseaban participar y ser forma integrante de la investigación. Asimismo, con relación a mantener la integridad de cada uno de los participantes se mantuvo de carácter anónimo sus identidades y el respeto hacia sus posiciones al momento de desarrollar el cuestionario.

Beneficencia, el cual se lleva a cabo brindando seguridad y protección a los participantes con el cuidado de sus datos personales y sus respuestas; así como también, dando a conocer el objetivo general de la investigación.

Justicia, tratando a cada uno de los participantes de igual forma y apreciación frente al estudio, sin distinciones de género, religión, edad o raza. De igual forma los datos obtenidos de cada uno se trató con el mismo peso, criterio y respeto.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

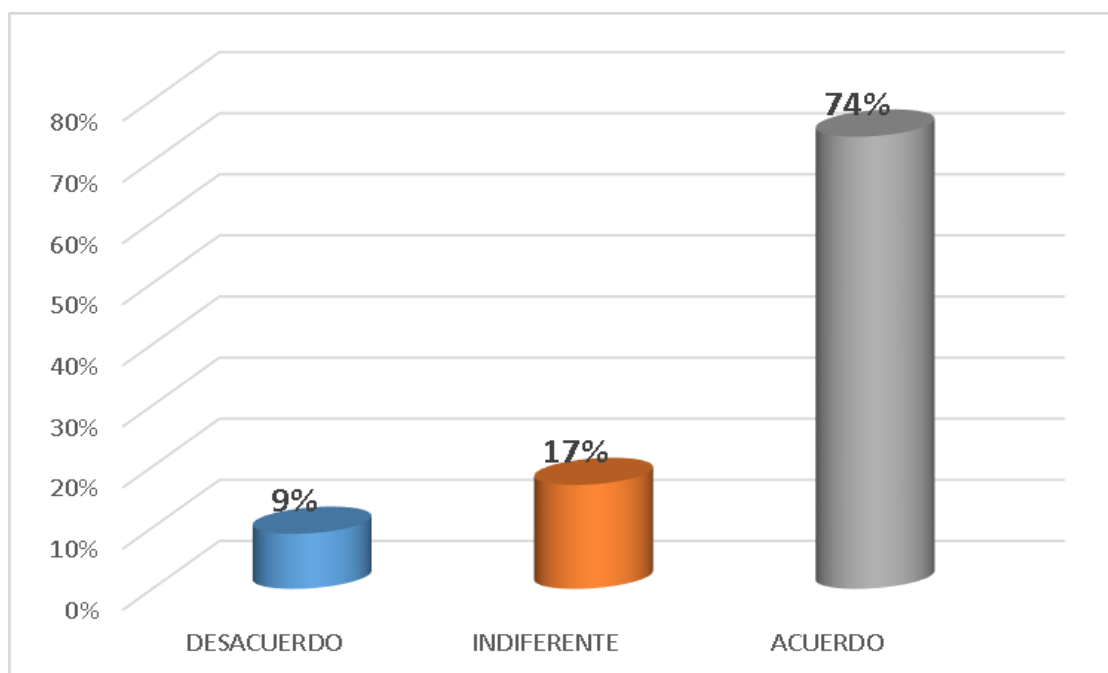
**Tabla 2**

*Porcentaje de personal adecuado referente al perfil del puesto en una Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frecuencia (Frec.)	Porcentaje (%)	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	90	9%	9%	9%
I	168	17%	17%	26%
A	712	74%	74%	100%
Total	970	100%	100%	

**Figura 3**

*Porcentaje de personal adecuado referente al perfil del puesto en una Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



### Interpretación

El 74% de los encuestados manifestó que está de Acuerdo (A) con las competencias que tienen para el buen ejercicio de sus funciones; mientras que el 17% manifestó que es Indiferente (I) contar con una formación académica para desenvolverse dentro de la institución y; un 9% refirió que está en Desacuerdo (D) con el tiempo de experiencia laboral con la que pueda contar un trabajador para el

desarrollo de sus actividades, no es imprescindible. Naumov (2018) conceptúa al perfil del puesto como aquellas características que la integran, tales como las competencias, la descripción del puesto de trabajo, experiencia y conocimientos. La institución debe integrar en su cronograma de actividades evaluaciones 180 y 360 dentro de sus áreas para conocer el estado de los colaboradores y lo que piensan de sus actividades, compañeros y jefes; asimismo, esto apoyará a fortalecer al 28% de los encuestados en desacuerdo e indiferentes; y, por otro lado, la cantidad de encuestados de acuerdo aumentará de 74% a 100%.

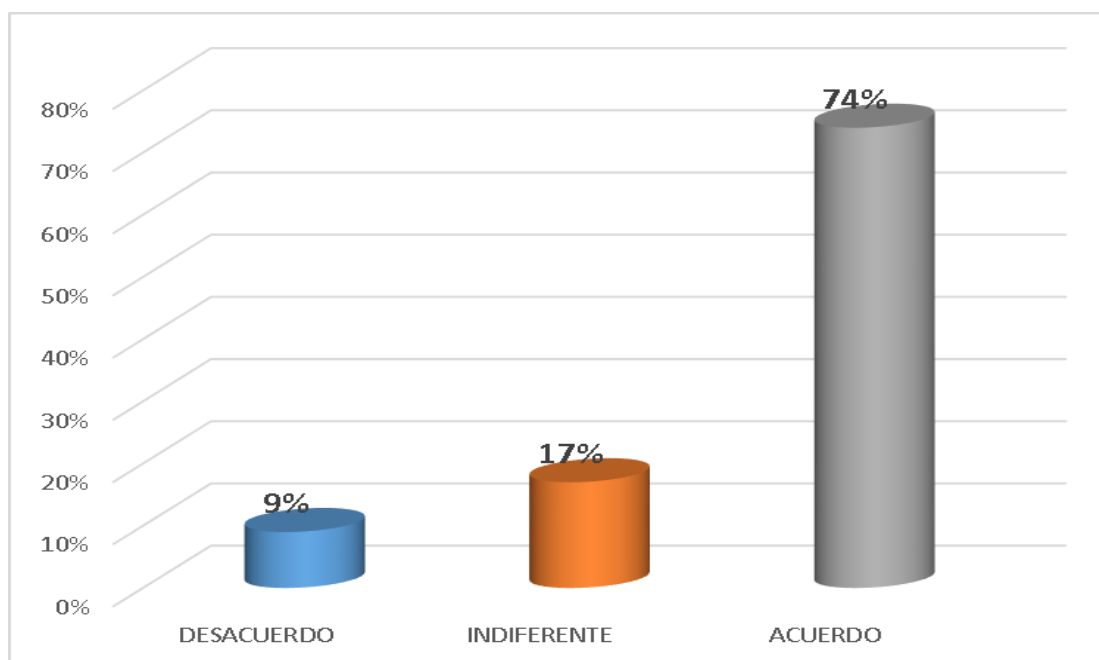
**Tabla 3**

*Porcentaje de personal con formación académica en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	18	9%	9%	9%
I	33	17%	17%	26%
A	143	74%	74%	100%
Total	194	100%	100%	

**Figura 4**

*Porcentaje de personal con formación académica en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



## Interpretación

El 74% de los encuestados manifestó que está de Acuerdo (A) que el nivel de educación que poseen es de mucha utilidad para el desarrollo de sus funciones; mientras que el 17% manifestó que es Indiferente (I) las habilidades aprendidas en capacitaciones para el desarrollo de sus actividades y; un 9% refirió que está en Desacuerdo (D) con las capacitaciones como punto de mejora en el desarrollo de sus tareas asignadas. Beuchot et al. (2015) refieren a la formación académica como un conglomerado de múltiples conocimientos, costumbres y habilidades que te permiten consolidar y afinar las competencias que uno posee. Si la institución implementa cursos direccionados a cada área en específico, permitiendo así, la obtención de métodos resolutivos para el ejercicio de sus funciones entonces, se estará apoyando al desarrollo de la formación académica y la cantidad de encuestados en desacuerdo e indiferentes disminuirá (26%), mientras que el 74% de encuestados que se encuentran conformes aumentará a 100%.

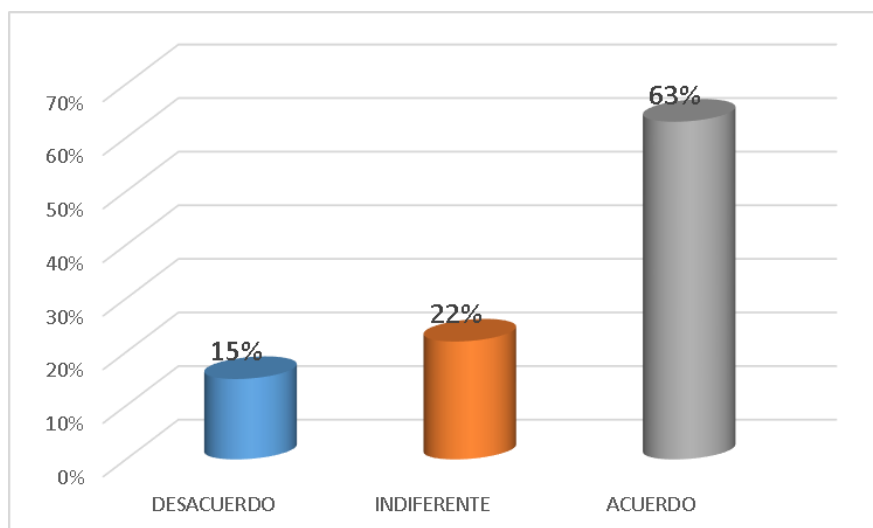
**Tabla 4**

*Porcentaje de personal con experiencia laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	29	15%	15%	15%
I	43	22%	22%	37%
A	122	63%	63%	100%
Total	194	100%	100%	

**Figura 5**

*Porcentaje de personal con experiencia laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*





## Interpretación

El 63% de los encuestados indicó que está de Acuerdo (A) con el tiempo que vienen desempeñando su cargo evita el traslado a otras oficinas; asimismo, el 22% siente que es Indiferente (I) el tiempo de inactividad para el desarrollo de sus funciones y; el 15% refirió que está en Desacuerdo (D) que el tiempo de no trabajar perjudique sus tareas asignadas. Fundación BBVA (2007) define a la experiencia laboral como aquellos conocimientos, aptitudes y actitudes obtenidos de un cargo específico que desempeño en el transcurso del tiempo. Si la organización desarrollará test de rendimiento y evaluaciones constantes a sus trabajadores, la cantidad de encuestados en desacuerdo e indiferentes disminuirá (37%), mientras que el 63% del personal de acuerdo se elevará hasta llegar al 100%.

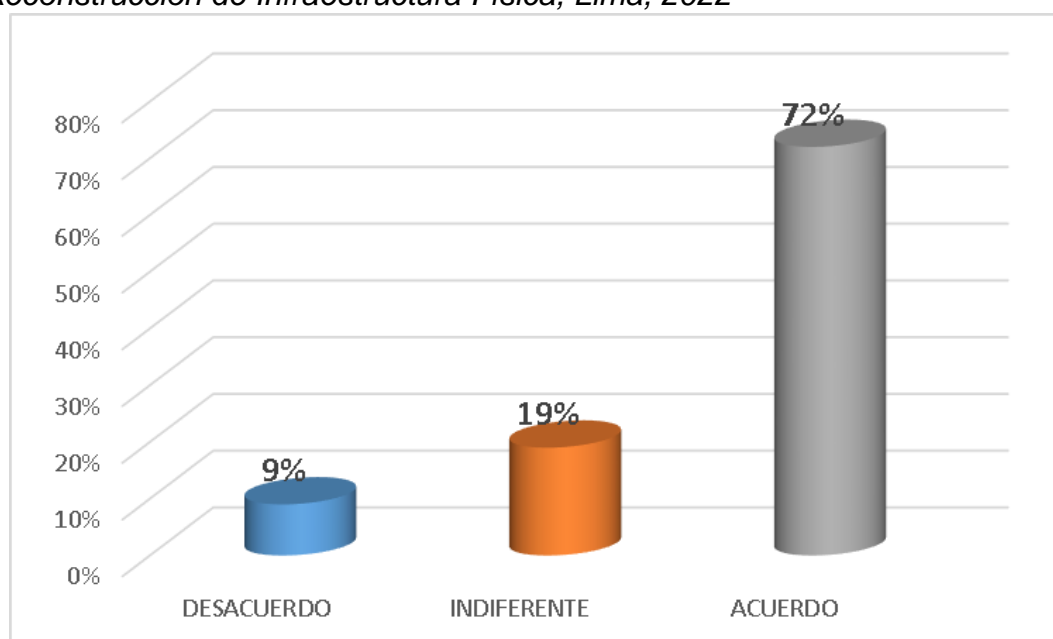
**Tabla 5**

*Porcentaje de personal con desempeño laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	25	9%	9%	9%
I	56	19%	19%	28%
A	210	72%	72%	100%
Total	291	100%	100%	

**Figura 6**

*Porcentaje de personal con desempeño laboral en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



## Interpretación

El 72% de los encuestados afirmó que está de Acuerdo (A) con su participación con ideas de mejora hacia la institución; asimismo, el 19% siente que es Indiferente (I) la culminación de las funciones dentro del periodo de tiempo asignado y; el 9% refirió que está en Desacuerdo (D) con la existencia de un sistema de control de rendimiento en los colaboradores. Whetten (2004) menciona que el desempeño laboral se entiende como el comportamiento de aquella persona que sobresale sobre el resto al ejercer correctamente sus funciones asignadas. Si la entidad promociona correctamente la comunicación interna entre áreas, compañeros y jefes de forma clara y mostrando los objetivos a conseguir se logrará disminuir el (28%) de los encuestados que se muestran en desacuerdo e indiferentes; asimismo, el 72% de los encuestados que están de acuerdo aumentará hasta el 100%.

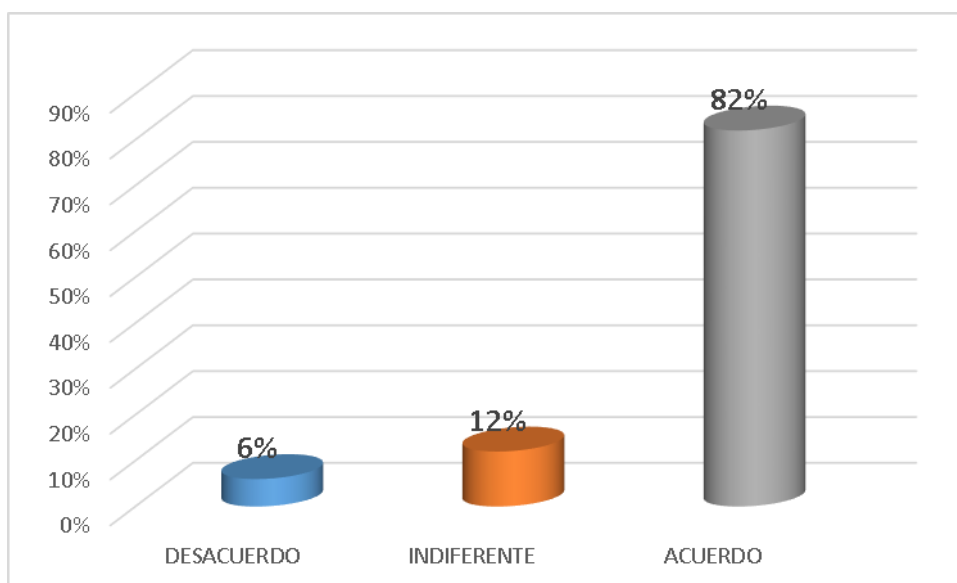
**Tabla 6**

*Porcentaje de personal con competencias en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	18	6%	6%	6%
I	36	12%	12%	18%
A	237	82%	82%	100%
Total	291	100%	100%	

**Figura 7**

*Porcentaje de personal con competencias en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



## Interpretación

El 82% de los encuestados manifestó que está de Acuerdo (A) con su elección dentro de la institución por contar con las competencias exigidas; asimismo, el 12% siente que es Indiferente (I) contar con habilidades sociales para tener un ambiente agradable dentro de la institución y; el 6% refirió que está en Desacuerdo (D) de considerarse responsables al terminar sus actividades diarias. Torres y Jaramillo (2014) mencionan que las competencias son un conjunto de una variedad de factores propias de una persona para cumplir eficientemente una actividad o tarea. La institución apostará por la rotación de personal entre áreas, apoyaría a la obtención de nuevas competencias en sus colaboradores y disminuiría el (18%) de los encuestados en desacuerdo e indiferentes, mientras que el 82% de los colaboradores se elevaría hasta el 100%.

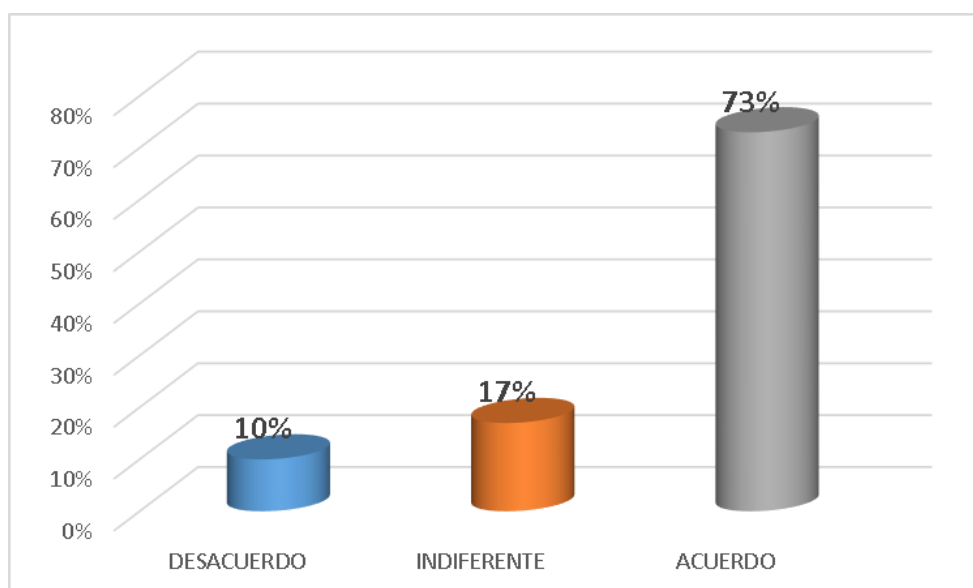
**Tabla 7**

*Porcentaje de personal informado referente a la capacidad de respuesta del servicio en la Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	85	10%	10%	10%
I	151	17%	17%	27%
A	637	73%	73%	100%
Total	873	100%	100%	

**Figura 8**

*Porcentaje de personal informado referente a la capacidad de respuesta del servicio en la Institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



## Interpretación

El 73% de los encuestados manifestó que está de Acuerdo (A) con la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos; mientras que el 17% manifestó que es Indiferente (I) el nivel de compromiso organizacional con el que se cuenta hacia la institución y; un 10% refirió que está en Desacuerdo (D) con conseguir una satisfacción del cliente en cada atención. Denton (1991) menciona que la capacidad de respuesta se trata de responder a las necesidades del cliente de forma veloz, precisa y eficiente. La institución debe optar por promover una política de cultura dentro de la organización, donde se pueda contar con la participación de todo el personal a cargo, esto permitirá apoyar a la capacidad de respuesta y la cantidad de encuestados en desacuerdo e indiferentes disminuirá en 27%; mientras que la cantidad de encuestados en acuerdo se elevará de 73% hasta llegar al 100%.

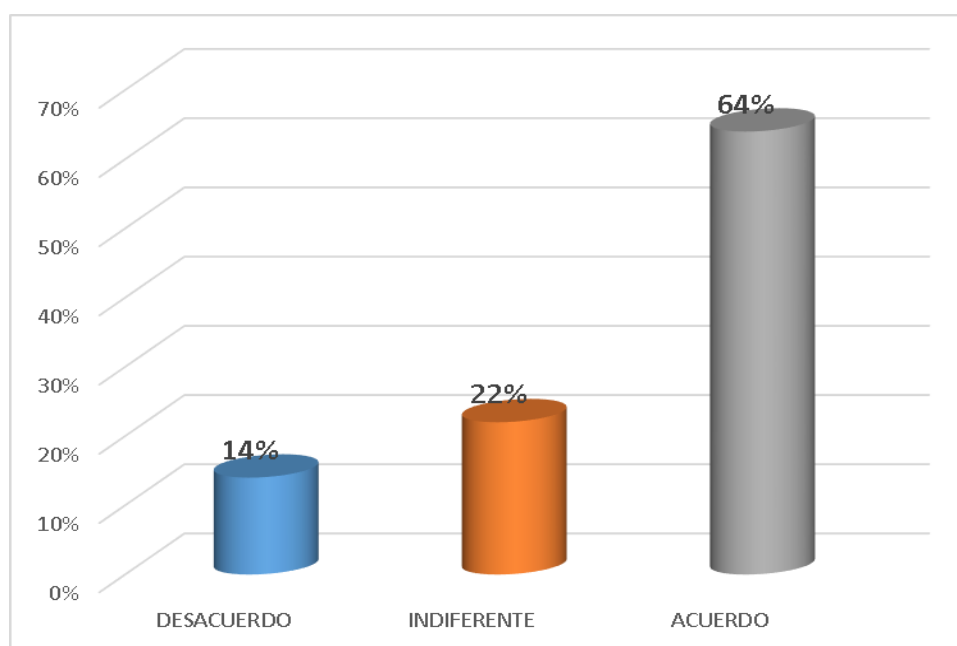
**Tabla 8**

*Porcentaje de personal referente a la satisfacción del cliente en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	40	14%	14%	14%
I	64	22%	22%	36%
A	187	64%	64%	100%
Total	291	100%	100%	

**Figura 9**

*Porcentaje de personal referente a la satisfacción del cliente en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



## Interpretación

El 64% de los encuestados manifestó que está de Acuerdo (A) con la iniciativa de pronta respuesta a las solicitudes de sus jefes inmediatos; asimismo, el 22% siente que es Indiferente (I) la percepción que se genera de otra oficina con relación al logro de los objetivos del área y; el 14% refirió que está en Desacuerdo (D) con la reserva de la información de los compañeros con relación al área. Asociación Española para la Calidad (2003) menciona que la satisfacción del cliente son los sentimientos, la experiencia y la buena atención que obtiene un consumidor con relación a un servicio o producto. Si la institución promoviera una cultura de atención al cliente de forma oportuna y clara, brindando actualización en los equipos, la cantidad de encuestados en desacuerdo e indiferentes disminuiría (36%), mientras que la cantidad de encuestados de acuerdo aumentará de 64% a 100% respectivamente.

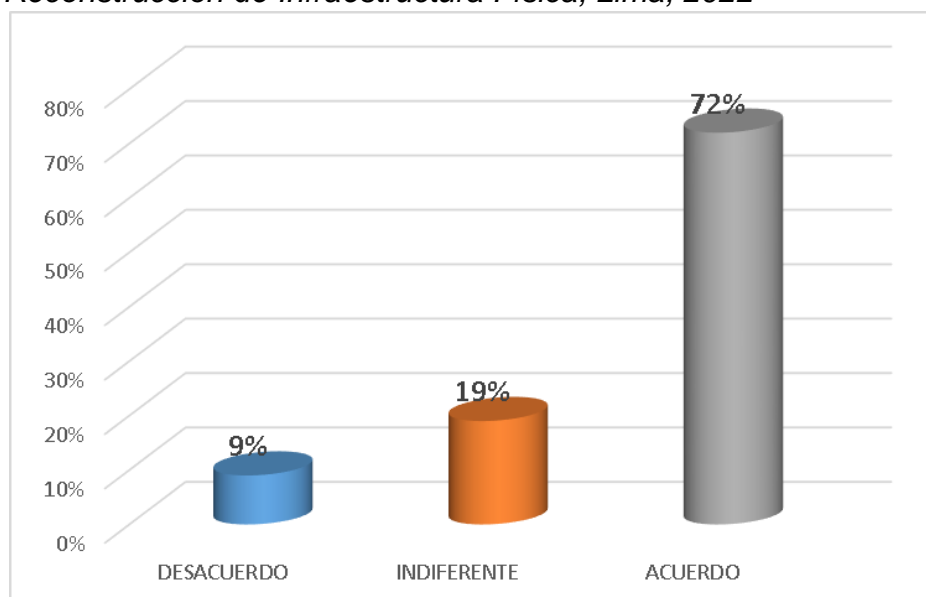
**Tabla 9**

*Porcentaje de personal con compromiso organizacional en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	25	9%	9%	9%
I	55	19%	19%	28%
A	211	72%	72%	100%
Total	291	100%	100%	

**Figura 10**

*Porcentaje de personal con compromiso organizacional en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



## Interpretación

El 72% de los encuestados manifestó que está de Acuerdo (A) con sus aportes para el cumplimiento de información solicitada por su jefe inmediato; asimismo, el 19% siente que es Indiferente (I) dar a conocer al nuevo integrante sobre sus deberes y derechos dentro de la institución y; el 9% refirió que está en Desacuerdo (D) con que la institución promueva el desarrollo profesional mediante línea de carrera. Alles (2016) manifiesta que el compromiso organizacional es el índice de identificación y actitud para el trabajo con la que cuenta una persona hacia su organización. La institución debe procurar una comunicación abierta y eficaz, manteniendo la ética en el trabajo e implementando una cultura de trabajo para el vínculo de colaborador e institución, que llevará a la disminución del (28%) de los encuestados en desacuerdo e indiferentes, mientras que el 72% de encuestados de acuerdo aumentará hasta el 100%.

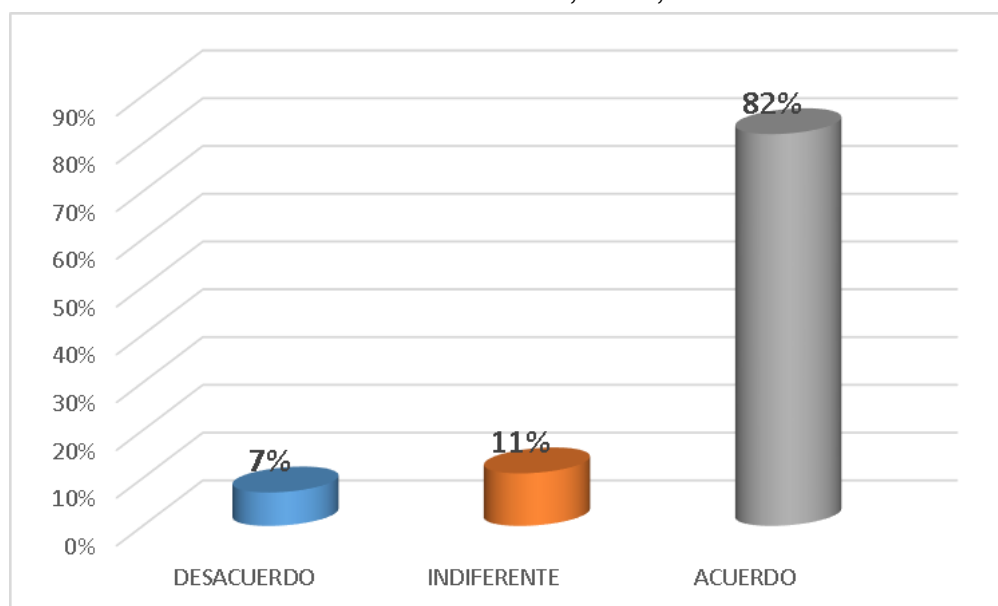
**Tabla 10**

*Porcentaje de personal referente a la calidad del servicio en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*

	Frec.	%	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
D	20	7%	7%	7%
I	32	11%	11%	18%
A	239	82%	82%	100%
Total	291	100%	100%	

**Figura 11**

*Porcentaje de personal referente a la calidad del servicio en la institución para la Reconstrucción de Infraestructura Física, Lima, 2022*



## **Interpretación**

El 82% de los encuestados manifestó que está de Acuerdo (A) con la sensibilización mostrada por cada uno hacía un compañero con sobre carga laboral; asimismo, el 11% siente que es Indiferente (I) preocuparse en proveer la información de forma correcta desde el inicio de la actividad y; el 7% refirió que está en Desacuerdo (D) con que la institución socialice a sus trabajadores los documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades en la entidad. Editorial Vértice (2008) nos menciona que la calidad del servicio es un conglomerado de características y factores que presenta un determinado producto o un servicio que cumple con las expectativas que demandan los consumidores. Si la institución implementará un cronograma de atención personalizada, la cantidad de encuestados en desacuerdo e indiferente disminuiría en (18%), mientras que la cantidad de encuestados de acuerdo aumentará de 82% hasta llegar al 100%.

## **4.2. Análisis inferencial**

### **Prueba de hipótesis general**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

Para determinar el baremo de correlación de Spearman, se estableció el coeficiente de correlación propuesto por el baremo de correlación de Coolican en el año 2005 (ver anexo tabla 21).

**Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%**

## Significancia y decisión

Si la significancia bilateral  $< 0.05$ ; entonces, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

Si la significancia bilateral  $> 0.05$ ; entonces, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio*

			V2_CAPACID	
			V1_PERFIL_P	AD_RESPUES
			UESTO	TA_SERVICIO
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PUESTO	Coeficiente de correlación	1,000	,246*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	97	97
	V2_CAPACIDAD_RESPU	Coeficiente de correlación	,246*	1,000
	ESTA_SERVICIO	Sig. (bilateral)	,015	.
		N	97	97

Nota. \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Interpretación

La significancia encontrada entre las variables perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio es de 0,015; por lo tanto, es menor a 0,05; entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. La correlación entre ambas variables, de acuerdo al baremo de Coolican en el año 2005 es de 0,246. Por lo tanto, el nivel de correlación que existe es positiva débil.

## Prueba de hipótesis específicas

$H_0$ : No existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

$H_{E1}$ : Existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.



**Tabla 12***Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y satisfacción del cliente*

			V1_PERFIL_P UESTO	V2_D1_Satisfa cción_cliente
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PUESTO	Coeficiente de correlación	1,000	,188
		Sig. (bilateral)	.	,065
		N	97	97
	V2_D1_Satisfacción_cliente	Coeficiente de correlación	,188	1,000
		Sig. (bilateral)	,065	.
		N	97	97

**Interpretación**

Estadísticamente la significancia encontrada entre la variable perfil del puesto y la dimensión satisfacción del cliente es de 0,065; por lo tanto, es mayor a 0,05; en ese sentido, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

H<sub>E2</sub>: Existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**Tabla 13***Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y compromiso organizacional*

			V1_PERFIL_P UESTO	V2_D2_Compr omiso_organiz acional
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PUESTO	Coeficiente de correlación	1,000	,303**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	97	97
	V2_D2_Compromiso_organizacion	Coeficiente de correlación	,303**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	97	97

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

### Interpretación

La significancia encontrada entre la variable perfil del puesto y la dimensión compromiso organizacional es de 0,003; por lo tanto, es menor a 0,05; entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación entre ambas, de acuerdo al baremo de Coolican (2005) es de 0,303. Por lo tanto, el nivel de correlación que existe es positiva débil.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

H<sub>E3</sub>: Existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis entre perfil del puesto y calidad del servicio*

		V1_PERFIL_P UESTO	V2_D3_Calida d_servicio
Rho de Spearman	V1_PERFIL_PUESTO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,020
		N	97
	V2_D3_Calidad_servicio	Coefficiente de correlación	,846
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	97

### Interpretación

Estadísticamente la significancia encontrada entre la variable perfil del puesto y la dimensión calidad del servicio es de 0,846; por lo tanto, es mayor a 0,05; en ese sentido, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

### **Primera**

Como hipótesis general se determinó si existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022 donde se tuvo como objetivo establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0,015 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0,246; lo cual indica que es una relación positiva débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa indicando que existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Flores (2019) evidenció que existe una relación significativa entre el perfil del puesto y la compensación remunerativa, donde el coeficiente de Spearman fue 0.744; dando a conocer que si cumples con el perfil del puesto la compensación remunerativa será mayor. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados del perfil del puesto, se acepta la hipótesis de la investigación. Se coincide con la conclusión de Flores, ya que en la presente investigación se determinó que existe, una correlación de 0,246; entre ambas variables, lo cual indica que es una relación positiva débil. La teoría del enriquecimiento del puesto de Palomo (2008), al abordar que desean las personas con relación al desarrollo de sus actividades y en base a ello, crear el perfil para el puesto.

### **Segunda**

Como hipótesis específica se determinó si existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022 donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en

una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022. Además, ambas variables no poseen una correlación debido a que se acepta la hipótesis nula porque la significancia encontrada es mayor a 0.05 (0.065 – ver tabla 21). Según Gonzáles y Flores (2019) evidenciaron que la satisfacción del cliente se relaciona de manera directa con la fidelización del cliente en una Agencia de viajes en San Martín, Las autoras llegaron a la determinación que, existe un alto grado de relación entre dichas variables, donde mientras más grande sea la satisfacción del cliente mayor posibilidades de fidelización. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados de satisfacción del cliente, se acepta la hipótesis de la investigación. Se discrepa con la conclusión de Gonzáles y Flores, ya que la información recabada en la presente investigación, se determinó que ambas variables perfil del puesto y satisfacción del cliente no poseen una correlación debido a que se acepta la hipótesis nula porque la significancia encontrada es mayor a 0.05. La teoría de la contingencia estructural de Clegg (2020), al indicar de qué forma impacta la estructura y el desarrollo de las funciones de la organización.

### **Tercera**

Como hipótesis específica se determinó si existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022 donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0,003 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0,303; lo cual indica que es una relación positiva débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022, por ende, el objetivo específico queda demostrado. Según Aguilar y Bravo (2019) evidenció que no existe una relación significativa alta entre la

socialización y el compromiso organizacional en el personal del Hotel Winmeier en Chiclayo, por lo que, para esta investigación la población no tiene los conocimientos suficientes sobre las variables de estudio, para mejorar el compromiso organizacional en su empresa. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados de satisfacción del cliente, se acepta la hipótesis nula. Se discrepa con la conclusión de Aguilar y Bravo, ya que la información recabada en la presente investigación, se determinó que ambas variables perfil del puesto y compromiso organizacional poseen una correlación de 0,303; lo cual indica que es una relación positiva débil. La teoría de la contingencia estructural de Clegg (2020), al indicar de qué forma impacta la estructura y el desarrollo de las funciones de la organización.

#### **Cuarta**

Como hipótesis específica se determinó si existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022 donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022. Además, ambas variables no poseen una correlación debido a que se acepta la hipótesis nula porque la significancia encontrada es mayor a 0.05 (0.846 – ver tabla 21). Según Véliz (2019) evidenció que existe una relación moderada positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Poma huaca, demostrando que, los resultados obtenidos de ambas variables en mención se infieren que existe una relación moderada positiva; por lo que, mientras mejor sea la calidad del servicio que se brinda aumentará la satisfacción del usuario. Así mismo, mediante el análisis comparativo de los resultados de la calidad del servicio, se acepta la hipótesis del investigador. Se discrepa con la conclusión de Véliz, ya que de la información obtenida de ambas variables perfil del puesto y calidad del servicio no poseen una correlación debido a que se acepta la hipótesis nula porque la significancia encontrada es mayor a 0.05. La teoría de la contingencia estructural de Clegg (2020), al indicar de qué forma impacta la estructura y el desarrollo de las funciones de la organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones.

### **Primera**

Se estableció que existe relación de 0,246 que es positiva débil entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

### **Segunda**

Se estableció que no existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022; porque, estadísticamente quedó demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0,05 (0,65).

### **Tercera**

Se estableció que existe relación de 0,303 que es positiva débil entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

### **Cuarta**

Se estableció que no existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022; porque, estadísticamente quedó demostrado que la significancia bilateral es mayor a 0,05 (0,846).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se plantearon las siguientes recomendaciones con el propósito que la institución para la reconstrucción de infraestructura física, lo consideren para emplearlas en la institución.

### **Primera**

Se recomienda al Director Ejecutivo la elaboración de estrategias orientadas a evaluar la experiencia laboral dentro del perfil del puesto, mediante evaluaciones de alto rendimiento para el buen ejercicio de sus funciones; asimismo, la implementación de una política de cultura dentro de la institución para integrar a todo el equipo de trabajo hacia una sola visión del objetivo, bajo la lealtad, ética y la moral.

### **Segunda**

Se recomienda al Director Ejecutivo la elaboración de un cronograma de capacitaciones dirigidas específicamente a las áreas y no de manera general para mejorar el desempeño de los colaboradores en sus funciones; asimismo, la implementación de pausas activas como forma de integración entre diferentes equipos de trabajos dentro de la institución.

### **Tercera**

Se recomienda al Director Ejecutivo la implementación de un sistema para controlar el rendimiento de los colaboradores; asimismo, la elaboración de diferentes métodos de formación y la creación de un mapa de carrera basados en los perfiles de puestos.

### **Cuarta**

Se recomienda al Director Ejecutivo la implementación de la estrategia de escucha activa, mejorando la comunicación entre institución y colaborador; asimismo, la elaboración de documentos de gestión para el adecuado manejo de comportamientos, actitudes y aptitudes para el desarrollo de sus funciones dentro de la institución.

## Referencias

- Achircana, R., & Paniura, A. (2018). *INFLUENCIA DE LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PERFILES DE PUESTO EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA CONSORCIO JM SAC, AREQUIPA, 2017 - 2018*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa.
- Acurio, J. (2017). *EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL” DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED” CÍA. LTDA*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Aguilar, A., & Bravo, L. (2019). *RELACIÓN DE LA SOCIALIZACIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL WINMEIER*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Alles, M. (2015). *Diccionario de preguntas La Trilogía*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo*. Buenos Aires: Granica.
- Altamirano, C. O. (2021). *¿Por qué debemos saber sobre Seguridad e Higiene Laboral?* Buenos Aires: Autores de Argentina.
- Alvarez, A. (2022). *Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. España: Elearning S.L.
- Anónimo. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga: Vértice.
- Asociación Española para la Calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España: AEC.
- Belmont. (1979). *Principios y Guías Éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación: Comisión Nacional para la protección de los*



- sujetos humanos de investigación Biomédica y del Comportamiento*.  
Barcelona: Observatori de Bioètica i Dret.
- Bernardo, L. (2021). *FORMACIÓN ACADÉMICA Y VALORES MORALES EN LOS ADOLESCENTES DE LA IGLESIA AEMINPU DEL DISTRITO DE HUAURA, 2019*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho.
- Beuchot, M., Ramírez, I., Bonilla, A., Casado, Á., Cullen, C., Silveira, P., . . .  
García, M. (2015). *Voces de la filosofía de la educación*. México: Ediciones del Lirio.
- Calero, M. (2020). *Diseño de una herramienta de Diagnóstico de Clima y Compromiso Organizacional como metodología para la empresa CreerHacer*. (tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires.
- Carcausto, K., Quispe, Z., & Gonzáles, J. (2021). *Experiencia laboral en un retail de consumo masivo durante la pandemia COVID-19*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Juliaca.
- Carranza, S. (2020). *COMPETENCIAS LABORALES Y FUNCIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Castro, C. (2020). *Propuesta de Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo para una empresa paraguaya en expansión*. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba.
- Catota, V. (2020). *Inteligencia Emocional y Satisfacción del Cliente*. (tesis de maestría). Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.

- Choconta, A. (2018). *LA SATISFACCION DEL CLIENTE FACTOR DE FIDELIDAD EN NEGOCIOS DE RESTAURACION EN COLOMBIA*. (tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Clegg, S. (2020). *Tratado de estudios organizacionales: volumen 2 : Exploración de las temáticas*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Contento, M. (2020). *Estadística con aplicaciones en R*. Bogotá: Editorial Tadeo Lozano.
- Coolican, H. (2005). *Métodos de investigación y estadística en psicología*. México: El Manual Moderno.
- Coronel, H. (2019). *El Compromiso Organizacional en Servidores Públicos*. (tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires.
- Cuadrado, J., Iglesias, C., & Llorente, R. (2007). *Inmigración y mercado de trabajo en España (1995-2005)*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Cuervo, R. (1893). *Diccionario de construccion y regimen de la lengua castellana*. Paris: Libreros Editores.
- Dávila, D. (2020). *Alistamiento sanitario y capacidad de respuesta frente al COVID 19 – Hospital II-2 de Tarapoto, 2020*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Delahoz, E., Fontalvo, T., & Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación Universitaria*, 93-102.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Duarte, J. (2018). *SATISFACCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN RESTAURANTES DE COMIDA MEXICANA EN LA CIUDAD DE LA PAZ B.C.S., MÉXICO*. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Baja California Sur. California.
- Editorial Digital UNID. (2014). *Valores para la vida*. Tlalnepantla: Digital UNID.

- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Editorial Paraninfo.
- Estrada, M., Sierra, J., & Salazar, L. (2019). From below: The work experience of youths in low-income homes. *Íconos65*, 137-154.
- Ezcurra, D., Saegh, A., & Comparato, F. (2010). *La Educación Superior: Tensiones y debates en torno a una transformación necesaria*. Buenos Aires: Eduvim.
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D., & Hélène, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Barcelona: UOC.
- Félix, J. (2018). *CALIDAD EN EL SERVICIO EN LA QUINTA RESTAURANTE WALY CUSCO 2018*. (tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco. Cusco.
- Ferro, J. (2020). *CONSTRUCCIÓN DE PERFILES DE CARGO CON BASE EN LAS COMPETENCIAS*. (tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia. Bogotá.
- Flores, A. (2017). *Evaluación de competencias laborales genéricas del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, Trujillo 2017*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Flores, D. (2019). *Cumplimiento del perfil de puestos y su relación con la compensación remunerativa en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2018*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Florian, A. (2017). *Las competencias laborales de las PYMES de calzado en el distrito del El Porvenir Año 2017*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 27-34.

- Gálvez, N. (2021). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo.
- Gamboa, M., & Tovar, C. (2021). *Relación del tiempo de experiencia laboral con la actitud sobre el marketing en los odontólogos Lima 2021*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Piura.
- Garcés, N. (2021). *El Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública*. (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Gil, A. (2020). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO RETAIL SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 2019*. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Gil, J. (2016). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN*. Madrid: Editorial UNED.
- Gomati, I., & Blanco, L. (2019). *Manual de empatía en la enseñanza: Herramientas dirigidas a educadores para relacionarse, entender y conectarse con el otro en el ejercicio docente*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Gómez, S. (2020). *NFLUENCIA DEL DESEMPEÑO Y LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN LA EMPLEABILIDAD DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN 2019*. (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santa María. Arequipa.
- González, F., Escoto, M., & Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. Cuauhtémoc: El Manual Moderno.
- González, V., & Flores, M. (2020). *La satisfacción del cliente y su relación con la fidelización del cliente en los clientes de la Agencia de Viajes y Turismo*

- Quiquiriqui Tours, Provincia de San Martín – 2019.* (tesis de pregrado).  
Universidad Peruana Unión. Tarapoto.
- Grados, M. (2019). *Gestión educativa y calidad de formación académica en temas de investigación en la Facultad de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho -2019.* (tesis de posgrado).  
Universidad César Vallejo. Ayacucho.
- Guatzozón, M., Canto, A., & Pereyra, A. (2020). Quality service in micro business in the wood crafts sector in a suburb of Mérida, México. *Chilena de Ingeniería*, 120-132.
- Jaramillo, O., & Torres, J. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: Herramienta para la gestión del talento humano.* Barranquilla: Universidad del Norte.
- Jiménez, M., & Fritz, H. (2022). Work Experience in Higher Technical University Graduates in View of the Covid-19 Pandemic. *Nueva Época*, 183-202.
- Lacalle, G., Caldas, E., & Reyes Carrión. (2012). *La provisión de persona Planificación de recursos humanos (Recursos humanos y responsabilidad social corporativa).* España: Editex.
- Majluf, N. (2019). *Liderazgo efectivo.* Santiago de Chile: El Mercurio.
- Mamani, M. (2019). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora J Palomino & E Sociedad Anónima Cerrada, 2019.* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Juliaca.
- Martínez, M., Ares, M., & Hoffmann, V. (2008). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas.* Bilbao: Fundación BBVA.
- Minoletti, A., Soto, G., Sepúlveda, R., Toro, O., & Irarrázaval, M. (2018). Capacidad de respuesta de la atención primaria en salud mental en Chile: una contribución a Alma-Ata. *Panam de Salud Pública*, 1-8.

- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Gestión de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Moro, M., & Sánchez, O. (2011). *Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. Microsoft Excel 2007*. España: Editorial Paraninfo.
- Muñoz, M. (2018). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora inmobiliaria Rio Huallaga S.A.C.* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olgado, M. (2020). *REDISEÑO DEL PERFIL DE PUESTOS BAJO LINEAMIENTOS DE LA LEY SERVIR COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CASO: SERVIDORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO 2019*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Puno.
- Ortegano, K., & Ortiz, L. (2021). Basic methodology for the analysis of charges in the area of production in small companies in Ecuador. *Un espacio para la ciencia*, 114-124.
- Palacios, M. (2018). *El Líder Profesionalizado Define la Capacidad de Respuesta Como el Concepto Elemental en la Atención Al Cliente: El Líder Planifica la Atención Al Cliente, Porque Dirigir Bien, Ya No Es Opcional*. España: Independently Published.
- Palomo Vadillo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Editorial ESIC.
- Pérez, M., Obeso, M., & López, C. (2021). *Historia de nuestras familias. Una mirada hacia los valores de las empresas familiares cantábricas*. España: Universidad Cantabria.

- Portugal, F. (2021). *MARKETING RELACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL CENTRO COMERCIAL "FERIA 28 DE JULIO" DE LA REGIÓN DE TACNA, PERIODO 2021*. (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Tacna.
- Poveda, M. (2018). *Capacitación para el desarrollo de competencias laborales en el personal técnico de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.* (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Quihue, A. (2018). *HABILIDADES SOCIALES DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA INTERBANK – AGENCIA TACNA, AÑO 2018*. (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Tacna.
- Quinde, J. (2022). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en equipos de alto rendimiento en el sector financiero*. (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Tlaxcala: Diaz de Santos.
- Ramírez, A. (2017). *DISEÑO DE CARGOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL COMERCIAL YOLANDA SALAZAR CIA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Ramírez, G. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Tarapoto, 2019*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto.
- Real Academia Española. (1734). *Diccionario De La Lengua Castellana*. Madrid: Los Herederos de Hierro.
- Rentería, C. (2022). Organizaciones públicas frente a cambios en su entorno: implicaciones de las capacidades de respuesta y de adaptación. *Opera*, 231-249.

- Rodriguez, E., Gil, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M., & Magallón, R. (2021). *Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas*. Zaragoza: Elsevier.
- Rosales, D. (2019). *Epistemología de la contabilidad y la formación académica de los estudiantes de noveno semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Salvador, J. (2019). Organizational Commitment and Psychosocial Risks. *SAN GREGORIO*, 1-17.
- Sánchez, J. (2019). *Cadena de valor e innovación*. Durango: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Segovia, L. (2021). *Análisis y perspectivas de las oportunidades laborales y la formación académica del graduado de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE sede Latacunga*. (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Serra, J. (2016). *Todo lo que debe saber sobre gestión de la farmacia. Liderar Personas*. Barcelona: Profit Editorial.
- Sussi de Oliveira, J. (2021). *Cultura, economía y educación: nuevos desafíos en la sociedad digital*. Madrid: Dykinson.
- Taha, H. (2003). *Operations Research: An Introduction*. Monterrey: Pearson Educación.
- Ustua, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano - Abancay 2020*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Lima.
- Valera, M., Barrios, M., García, J., Luna, M., & Bernal, D. (2018). Congruencia entre los requisitos del empleador y la experiencia laboral de los optometristas egresados de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Ciencia y Tecnología para la Salud Visual y Ocular*, 33-41.



- Vásquez, O. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de Gineco-Obstetricia, Hospital Luis Heysen Chiclayo*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo.
- Velásquez, K. (2018). *Evaluación de Competencias Laborales Genéricas en la UGEL N° 02 - La Esperanza 2018*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Véliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Chiclayo.
- Verdugo, I. (1982). *Hacia el conocimiento del poema*. California: BPR Publishers.
- Vilar, F. (2003). *Radio y televisión en el ámbito local*. Castellón de la Plana: Publicaciones de la Universida Jaume.
- Vizuela, J. (2017). *LA EVALUACIÓN FORMATIVA EN EL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA*. (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato.
- Whetten, D. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas*. Monterrey: Pearson Educación.

### ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	Naumov (2018) conceptúa al perfil del puesto como aquellas características que la integran, tales como las competencias, la descripción del puesto de trabajo, experiencia y conocimientos.	La variable perfil del puesto será medida y abordada mediante los indicadores formación académica, experiencia laboral, desempeño laboral y competencias con 10 ítems, que son de escala de medición ordinal.	Formación Académica	Educación Superior	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  1. DESACUERDO 2. INDIFERENTE 3. ACUERDO
				Capacitaciones	
			Experiencia Laboral	Rotación de personal	
				Tiempo de inactividad	
			Desempeño Laboral	Iniciativa	
				Desempeño	
				Cumplimiento	
			Competencias	Valores	
				Destrezas	
				Conocimientos	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Denton (1991) refiere a la capacidad de respuesta que se trata de responder a las necesidades del cliente de forma veloz, precisa y eficiente.	La variable capacidad de respuesta será medida y abordada mediante los indicadores satisfacción del cliente, compromiso organizacional y calidad del servicio con 09 ítems, que son de escala de medición ordinal.	Satisfacción del cliente	Tiempo de entrega	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  1. DESACUERDO 2. INDIFERENTE 3. ACUERDO
				Lealtad	
				Percepción	
			Compromiso Organizacional	Afectivo	
				Continuidad	
				Normativo	
			Calidad del Servicio	Seguridad	
				Confiabilidad	
				Empatía	

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: PERFIL DEL PUESTO			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022</p> <p><b>Objetivo Específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.</p> <p>b) Determinar la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.</p> <p>c) Determinar la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>a) Existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.</p> <p>b) Existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.</p> <p>c) Existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.</p>	1) Formación Académica	1.1 Educación superior 1.2 Capacitaciones	01 – 02 03 – 04 05 – 07 08 – 10	DESACUERDO (1) INDIFERENTE (2) ACUERDO (3)
			2) Experiencia Laboral	2.1 Rotación de personal 2.2 Tiempo de inactividad		
			3) Desempeño Laboral	3.1 Iniciativa 3.2 Desempeño 3.3 Cumplimiento		
			4) Competencias	4.1 Valores 4.2 Destrezas 4.3 Conocimientos		
			Variable 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES
			5) Satisfacción del cliente	5.1 Tiempo de entrega 5.2 Lealtad 5.3 Percepción	11 – 13 14 – 16 17 – 19	DESACUERDO (1) INDIFERENTE (2) ACUERDO (3)
			6) Compromiso Organizacional	6.1 Afectivo 6.2 Continuidad 6.3 Normativo		
			7) Calidad del servicio	7.1 Seguridad 7.2 Confiabilidad 7.3 Empatía		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Alcance:</b> La investigación va a determinar la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 97 trabajadores que se encuentran laborando en la institución para la reconstrucción de infraestructura física</p> <p><b>Muestra:</b> 97 trabajadores que se encuentran laborando en la institución para la reconstrucción de infraestructura física</p>	<p>Variable 1: Perfil del puesto</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Capacidad de respuesta</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>1. Estadística Inferencial.</p> <p>Establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022, se llevará a cabo, mediante el método de correlación de Spearman, por ser ambas variables de escala ordinal.</p>

Lima, 06 de junio del 2022

Estimado Dr.  
**Jiménez Calderón César Eduardo**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: “ **Perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física, Lima, 2022**”. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



---

Pedro Miguel Albuja Liñán  
DNI: 77024286

# **“PERFIL DEL PUESTO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, LIMA, 2022”**

## **1. Problema**

### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?

### **1.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?

## **2. Hipótesis**

### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022

### **2.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.
- b) Existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional

para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

- c) Existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Perfil de puesto y capacidad de respuesta**

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**INSTRUCCIONES:** Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( ).

Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

<b>DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>ACUERDO</b>
<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>

N°	ÍTEM	VALORACIÓN		
		D	I	A
1	El nivel de instrucción que posee le permite desarrollar el cargo que desempeña			
2	Las capacitaciones otorgadas por la organización mejoran el desempeño de las funciones asignadas			
3	La antigüedad en la permanencia de su puesto evita que sea removido a otras áreas			
4	El tiempo de trabajo inactivo influye en el rendimiento de sus funciones			
5	Me considero una persona participativa porque contribuyo con propuestas de mejora para la organización			
6	La organización tiene un sistema de control para medir el rendimiento de sus colaboradores			
7	Cuando se me asigna tareas, las cumpla antes del plazo solicitado			
8	Me considero una persona responsable porque cumpla con todas las tareas encomendadas			
9	Una de las cualidades que poseo son las habilidades sociales para mantener un ambiente de trabajo agradable			
10	Fui seleccionado para ejercer este puesto porque cuento con las competencias exigidas por la organización			
11	Internalizo mi trabajo para dar pronta respuesta de los documentos solicitados por mi jefe inmediato			
12	Los colaboradores tienen en reserva toda la información que maneja la unidad a la que pertenezco			
13	Los compañeros de otras áreas perciben que nuestro equipo de trabajo realiza sus actividades manteniendo un solo objetivo			
14	Contribuyo con las tareas de equipo para cumplimiento de la información solicitada del jefe inmediato			
15	La organización permite el desarrollo del profesional mediante la línea de carrera			
16	Cuando un nuevo integrante es incorporado a la organización se le da a conocer cuáles son sus deberes y derechos como trabajador			
17	La organización socializa con sus colaboradores documentos de gestión (manual de organización de funciones y reglamento interno de trabajo)			
18	Me preocupo que la información que provea siempre las realice bien desde la primera vez			
19	Me sensibilizo cuando algún compañero de trabajo se ve afectado con la sobre carga de actividades			

**¡Gracias por su colaboración!**



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PERFIL DEL PUESTO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Pedro Miguel Albuja Liñán							
Apellidos y nombres del experto: Jiménez Calderón César Eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PERFIL DEL PUESTO	FORMACIÓN ACADÉMICA	ESTUDIO SUPERIOR	El nivel de instrucción que posee le permite desarrollar el cargo que desempeña	D = DESACUERDO I = INDIFERENTE A = ACUERDO	x		
		CAPACITACIONES	Las capacitaciones otorgadas por la organización mejoran el desempeño de las funciones asignadas		x		
	EXPERIENCIA LABORAL	ROTACIÓN DE PERSONAL	La antigüedad en la permanencia de su puesto evita que sea removido a otras áreas		x		
		TIEMPO DE INACTIVIDAD	El tiempo de trabajo inactivo influye en el rendimiento de sus funciones		x		
	DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	Me considero una persona participativa porque contribuyo con propuestas de mejora para la organización		x		
		DESEMPEÑO	La organización tiene un sistema de control para medir el rendimiento de sus colaboradores		x		
		CUMPLIMIENTO	Cuando se me asigna tareas, las cumpla antes del plazo solicitado		x		
	COMPETENCIAS	VALORES	Me considero una persona responsable porque cumpla con todas las tareas encomendadas		x		
		DESTREZAS	Una de las cualidades que poseo son las habilidades sociales para mantener un ambiente de trabajo agradable		x		
		CONOCIMIENTOS	Fui seleccionado para ejercer este puesto porque cuento con las competencias exigidas por la organización		x		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	TIEMPO DE ENTREGA	Internalizo mi trabajo para dar pronta respuesta de los documentos solicitados por mi jefe inmediato	x			
		LEALTAD	Los colaboradores tienen en reserva toda la información que maneja la unidad a la que pertenezco	x			
		PERCEPCIÓN	Los compañeros de otras áreas perciben que nuestro equipo de trabajo realiza sus actividades manteniendo un solo objetivo	x			
	COMPROMISO	APECTIVO	Contribuyo con las tareas de equipo para cumplimiento de la información	x			

	ORGANIZACIONAL		solicitada del jefe inmediato			
		CONTINUIDAD	La organización permite el desarrollo del profesional mediante la línea de carrera			
		NORMATIVO	Cuando un nuevo integrante es incorporado a la organización se le da a conocer cuáles son sus deberes y derechos como trabajador			
	CALIDAD DEL SERVICIO	SEGURIDAD	La organización socializa con sus colaboradores documentos de gestión (manual de organización de funciones y reglamento interno de trabajo)			
		CONFIABILIDAD	Me preocupó que la información que provea siempre las realice bien desde la primera vez			
		EMPATÍA	Me sensibilizo cuando algún compañero de trabajo se ve afectado con la sobre carga de actividades			
Firma del experto:			Fecha <u>06 / junio / 2022</u>			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ( X )  
   Aplicable después de corregir ( )  
   No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. César Eduardo Jiménez Calderón

DNI: 16436847

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

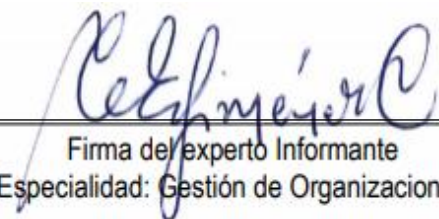
Fecha: 06 de junio 2022

**OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:**

<b>SI CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<b>NO CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



---

Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones

Lima, 06 de junio del 2022

Estimado Dr.  
**García Yovera José Abraham**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: “ **Perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física, Lima, 2022**”. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- d) Problemas e hipótesis de investigación
- e) Instrumento de obtención de datos
- f) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



---

Pedro Miguel Albuja Liñán  
DNI: 77024286

# **“PERFIL DEL PUESTO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, LIMA, 2022”**

## **3. Problema**

### **3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?

### **3.2. Problemas específicos**

- d) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?
- e) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?
- f) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?

## **4. Hipótesis**

### **4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022

### **4.2. Hipótesis específicas**

- d) Existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.
- e) Existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional

para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

- f) Existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Perfil de puesto y capacidad de respuesta**

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**INSTRUCCIONES:** Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( ).

Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

<b>DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>ACUERDO</b>
<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>

N°	ÍTEM	VALORACIÓN		
		D	I	A
1	El nivel de instrucción que posee le permite desarrollar el cargo que desempeña			
2	Las capacitaciones otorgadas por la organización mejoran el desempeño de las funciones asignadas			
3	La antigüedad en la permanencia de su puesto evita que sea removido a otras áreas			
4	El tiempo de trabajo inactivo influye en el rendimiento de sus funciones			
5	Me considero una persona participativa porque contribuyo con propuestas de mejora para la organización			
6	La organización tiene un sistema de control para medir el rendimiento de sus colaboradores			
7	Cuando se me asigna tareas, las cumpla antes del plazo solicitado			
8	Me considero una persona responsable porque cumpla con todas las tareas encomendadas			
9	Una de las cualidades que poseo son las habilidades sociales para mantener un ambiente de trabajo agradable			
10	Fui seleccionado para ejercer este puesto porque cuento con las competencias exigidas por la organización			
11	Internalizo mi trabajo para dar pronta respuesta de los documentos solicitados por mi jefe inmediato			
12	Los colaboradores tienen en reserva toda la información que maneja la unidad a la que pertenezco			
13	Los compañeros de otras áreas perciben que nuestro equipo de trabajo realiza sus actividades manteniendo un solo objetivo			
14	Contribuyo con las tareas de equipo para cumplimiento de la información solicitada del jefe inmediato			
15	La organización permite el desarrollo del profesional mediante la línea de carrera			
16	Cuando un nuevo integrante es incorporado a la organización se le da a conocer cuáles son sus deberes y derechos como trabajador			
17	La organización socializa con sus colaboradores documentos de gestión (manual de organización de funciones y reglamento interno de trabajo)			
18	Me preocupo que la información que provea siempre las realice bien desde la primera vez			
19	Me sensibilizo cuando algún compañero de trabajo se ve afectado con la sobre carga de actividades			

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PERFIL DEL PUESTO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Pedro Miguel Albuja Liñán							
Apellidos y nombres del experto: García Yovera José Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PERFIL DEL PUESTO	FORMACIÓN ACADÉMICA	ESTUDIO SUPERIOR	El nivel de instrucción que posee le permite desarrollar el cargo que desempeña	D = DESACUERDO I = INDIFERENTE A = ACUERDO	x		
		CAPACITACIONES	Las capacitaciones otorgadas por la organización mejoran el desempeño de las funciones asignadas		x		
	EXPERIENCIA LABORAL	ROTACIÓN DE PERSONAL	La antigüedad en la permanencia de su puesto evita que sea removido a otras áreas		x		
		TIEMPO DE INACTIVIDAD	El tiempo de trabajo inactivo influye en el rendimiento de sus funciones		x		
	DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	Me considero una persona participativa porque contribuyo con propuestas de mejora para la organización		x		
		DESEMPEÑO	La organización tiene un sistema de control para medir el rendimiento de sus colaboradores		x		
		CUMPLIMIENTO	Cuando se me asigna tareas, las cumpla antes del plazo solicitado		x		
	COMPETENCIAS	VALORES	Me considero una persona responsable porque cumpla con todas las tareas encomendadas		x		
		DESTREZAS	Una de las cualidades que poseo son las habilidades sociales para mantener un ambiente de trabajo agradable		x		
		CONOCIMIENTOS	Fui seleccionado para ejercer este puesto porque cuento con las competencias exigidas por la organización		x		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	TIEMPO DE ENTREGA	Internalizo mi trabajo para dar pronta respuesta de los documentos solicitados por mi jefe inmediato	x			
		LEALTAD	Los colaboradores tienen en reserva toda la información que maneja la unidad a la que pertenezco	x			
		PERCEPCIÓN	Los compañeros de otras áreas perciben que nuestro equipo de trabajo realiza sus actividades manteniendo un solo objetivo	x			
	COMPROMISO	AFFECTIVO	Contribuyo con las tareas de equipo para cumplimiento de la información	x			



	ORGANIZACIONAL		solicitada del jefe inmediato			
		CONTINUIDAD	La organización permite el desarrollo del profesional mediante la línea de carrera			
		NORMATIVO	Cuando un nuevo integrante es incorporado a la organización se le da a conocer cuáles son sus deberes y derechos como trabajador			
	CALIDAD DEL SERVICIO	SEGURIDAD	La organización socializa con sus colaboradores documentos de gestión (manual de organización de funciones y reglamento interno de trabajo)			
		CONFIABILIDAD	Me preocupa que la información que provea siempre las realice bien desde la primera vez			
		EMPATÍA	Me sensibilizo cuando algún compañero de trabajo se ve afectado con la sobre carga de actividades			
Firma del experto:			Fecha <u>06 / 06 / 2022</u>			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ( X )  
   Aplicable después de corregir ( )  
   No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. García Yovera José Abraham

DNI: 80270538

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

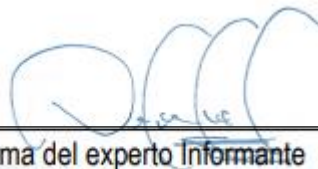
Fecha: 06 de junio 2022

**OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:**

<b>SI CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<b>NO CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



---

Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones

Lima, 06 de junio del 2022

Estimado Mgtr.  
**Díaz Torres William Ricardo**

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: “ **Perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física, Lima, 2022**”. Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- g) Problemas e hipótesis de investigación
- h) Instrumento de obtención de datos
- i) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de

usted, Atentamente,



---

Pedro Miguel Albuja Liñán  
DNI: 77024286

# **“PERFIL DEL PUESTO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, LIMA, 2022”**

## **5. Problema**

### **5.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?

### **5.2. Problemas específicos**

- g) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?
- h) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?
- i) ¿Cuál es la relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022?

## **6. Hipótesis**

### **6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022

### **6.2. Hipótesis específicas**

- g) Existe relación entre el perfil del puesto y la satisfacción del cliente para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.
- h) Existe relación entre el perfil del puesto y el compromiso organizacional

para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

- i) Existe relación entre el perfil del puesto y la calidad del servicio para la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Perfil de puesto y capacidad de respuesta**

**OBJETIVO:** Establecer la relación entre el perfil del puesto y la capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física de la Región Lima durante el año 2022.

**INSTRUCCIONES:** Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( ). Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo con su criterio o lo que considere conveniente.

<b>DESACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>ACUERDO</b>
<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>

Nº	ÍTEM	VALORACIÓN		
		D	I	A
1	El nivel de instrucción que posee le permite desarrollar el cargo que desempeña			
2	Las capacitaciones otorgadas por la organización mejoran el desempeño de las funciones asignadas			
3	La antigüedad en la permanencia de su puesto evita que sea removido a otras áreas			
4	El tiempo de trabajo inactivo influye en el rendimiento de sus funciones			
5	Me considero una persona participativa porque contribuyo con propuestas de mejora para la organización			
6	La organización tiene un sistema de control para medir el rendimiento de sus colaboradores			
7	Cuando se me asigna tareas, las cumplo antes del plazo solicitado			
8	Me considero una persona responsable porque cumplo con todas las tareas encomendadas			
9	Una de las cualidades que poseo son las habilidades sociales para mantener un ambiente de trabajo agradable			
10	Fui seleccionado para ejercer este puesto porque cuento con las competencias exigidas por la organización			
11	Internalizo mi trabajo para dar pronta respuesta de los documentos solicitados por mi jefe inmediato			
12	Los colaboradores tienen en reserva toda la información que maneja la unidad a la que pertenezco			
13	Los compañeros de otras áreas perciben que nuestro equipo de trabajo realiza sus actividades manteniendo un solo objetivo			
14	Contribuyo con las tareas de equipo para cumplimiento de la información solicitada del jefe inmediato			
15	La organización permite el desarrollo del profesional mediante la línea de carrera			
16	Cuando un nuevo integrante es incorporado a la organización se le da a conocer cuáles son sus deberes y derechos como trabajador			
17	La organización socializa con sus colaboradores documentos de gestión (manual de organización de funciones y reglamento interno de trabajo)			
18	Me preocupo que la información que provea siempre las realice bien desde la primera vez			
19	Me sensibilizo cuando algún compañero de trabajo se ve afectado con la sobre carga de actividades			

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PERFIL DEL PUESTO Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PARA LA RECONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA, LIMA, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Pedro Miguel Albuja Liñán							
Apellidos y nombres del experto: Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PERFIL DEL PUESTO	FORMACIÓN ACADÉMICA	ESTUDIO SUPERIOR	El nivel de instrucción que posee le permite desarrollar el cargo que desempeña	D = DESACUERDO I = INDIFERENTE A = ACUERDO	x		
		CAPACITACIONES	Las capacitaciones otorgadas por la organización mejoran el desempeño de las funciones asignadas		x		
	EXPERIENCIA LABORAL	ROTACIÓN DE PERSONAL	La antigüedad en la permanencia de su puesto evita que sea removido a otras áreas		x		
		TIEMPO DE INACTIVIDAD	El tiempo de trabajo inactivo influye en el rendimiento de sus funciones		x		
	DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA	Me considero una persona participativa porque contribuyo con propuestas de mejora para la organización		x		
		DESEMPEÑO	La organización tiene un sistema de control para medir el rendimiento de sus colaboradores		x		
		CUMPLIMIENTO	Cuando se me asigna tareas, las cumpla antes del plazo solicitado		x		
	COMPETENCIAS	VALORES	Me considero una persona responsable porque cumpla con todas las tareas encomendadas		x		
		DESTREZAS	Una de las cualidades que poseo son las habilidades sociales para mantener un ambiente de trabajo agradable		x		
		CONOCIMIENTOS	Fui seleccionado para ejercer este puesto porque cuento con las competencias exigidas por la organización		x		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	TIEMPO DE ENTREGA	Internalizo mi trabajo para dar pronta respuesta de los documentos solicitados por mi jefe inmediato	x			
		LEALTAD	Los colaboradores tienen en reserva toda la información que maneja la unidad a la que pertenezco	x			
		PERCEPCIÓN	Los compañeros de otras áreas perciben que nuestro equipo de trabajo realiza sus actividades manteniendo un solo objetivo	x			
	COMPROMISO	APECTIVO	Contribuyo con las tareas de equipo para cumplimiento de la información	x			

	ORGANIZACIONAL		solicitada del jefe inmediato			
		CONTINUIDAD	La organización permite el desarrollo del profesional mediante la línea de carrera			
		NORMATIVO	Cuando un nuevo integrante es incorporado a la organización se le da a conocer cuáles son sus deberes y derechos como trabajador			
	CALIDAD DEL SERVICIO	SEGURIDAD	La organización socializa con sus colaboradores documentos de gestión (manual de organización de funciones y reglamento interno de trabajo)			
		CONFIABILIDAD	Me preocupó que la información que provea siempre las realice bien desde la primera vez			
		EMPATÍA	Me sensibilizo cuando algún compañero de trabajo se ve afectado con la sobre carga de actividades			
Firma del experto:			Fecha <u>06 / junio / 2022</u>			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ( X )  
   Aplicable después de corregir ( )  
   No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Díaz Torres William Ricardo

DNI: 18140172

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

Fecha: 06 de junio 2022



**OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:**

<b>SI CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<b>NO CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



---

Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Tabla 15**

*Expertos para la validación del instrumento*

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Jiménez Calderón César Eduardo	Aplicable
Doctor	García Yovera José Abraham	Aplicable
Magister	Díaz Torres William Ricardo	Aplicable

*Fuente:* Elaboración propia.

## CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

**Tabla 16**

*Baremo para estimación del nivel de confiabilidad*

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Alfa 1.00	Confiabilidad perfecta
Alfa 0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
Alfa 0.66 a 0.71	Muy confiable
Alfa 0.60 a 0.65	Confiable
Alfa 0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
Alfa 0.53 a menos	Confiabilidad nula

*Fuente:* Sánchez, J. E. (2019). *Cadena de valor e innovación*. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

**Tabla 17**

*Resumen de procesamiento de casos – Perfil del puesto*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 18**

*Estadísticos de fiabilidad – Perfil del puesto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	10

**Tabla 19***Resumen de procesamiento de casos – Capacidad de respuesta del servicio*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	09	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	09	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 20***Estadísticos de fiabilidad – Capacidad de respuesta del servicio*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,775	09

**Tabla 21***Baremo para estimación de correlación de Spearman*

<b>RANGO</b>	<b>EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE</b>
=> a 1.00	Correlación positiva perfecta
=> a 0.8	Correlación positiva fuerte
=> a 0.4	Correlación positiva moderada
=> a 0.2	Correlación positiva débil
=< a 0.1	Correlación nula

**Fuente:** Coolican, H. (2005). Métodos de investigación y estadística en psicología. México: El Manual Moderno.

## Anexo N° 4

### Confiabilidad de la Variable 1: Perfil del puesto

		ITEMS										
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SUMA	
E1	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	21	
E2	3	2	2	3	2	1	2	3	1	3	22	
E3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	26	
E4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	
E5	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	28	
E6	3	3	1	2	3	1	3	2	1	2	21	
E7	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	28	
E8	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	27	
E9	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	25	
E10	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	26	
E11	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	27	
E12	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	27	
E13	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	23	
E14	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	27	
E15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
E17	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	24	
E18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
E21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
E23	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27	
E24	3	2	3	1	3	1	2	2	3	3	23	
E25	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	17	
E26	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	26	
E27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	
E28	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	19	
E29	3	2	1	2	3	1	2	2	2	1	19	
E30	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	27	
E31	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	21	
E32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
E33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
E34	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	27	
E35	3	1	2	1	3	2	1	2	1	2	18	
<b>VARIANZA</b>	<b>0.078</b>	<b>0.534</b>	<b>0.536</b>	<b>0.713</b>	<b>0.248</b>	<b>0.531</b>	<b>0.405</b>	<b>0.473</b>	<b>0.405</b>	<b>0.362</b>		
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>4.286</b>											
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	<b>14.805</b>											

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.79**
- k: Número de ítems del instrumento → 10
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems → 4.286
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 14.805

Confiabilidad de la Variable 2: Capacidad de respuesta del servicio

ENCUESTADOS	ITEMS									SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
E1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	17
E2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	23
E3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	19
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E8	2	2	3	3	3	2	3	3	3	24
E9	3	1	2	3	3	2	3	3	3	23
E10	3	1	2	3	2	3	3	3	3	23
E11	3	2	2	1	3	3	3	3	3	23
E12	3	1	3	3	2	2	3	3	3	23
E13	2	3	3	3	2	3	3	3	2	24
E14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E17	3	1	2	3	1	1	3	2	3	19
E18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
E22	1	3	2	2	1	3	1	3	2	18
E23	3	3	3	3	1	3	3	3	3	25
E24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E25	3	2	3	3	2	3	3	3	3	25
E26	2	1	3	3	3	3	3	3	3	24
E27	2	1	3	2	3	2	3	1	3	20
E28	3	2	2	1	3	2	1	1	3	18
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
E32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
E33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
E34	2	1	1	3	1	3	3	2	2	18
E35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
<b>VARIANZA</b>	<b>0.318</b>	<b>0.691</b>	<b>0.273</b>	<b>0.305</b>	<b>0.526</b>	<b>0.330</b>	<b>0.433</b>	<b>0.274</b>	<b>0.101</b>	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	<b>3.251</b>									
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS</b>	<b>10.446</b>									

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.77**
- k: Número de ítems del instrumento → 9
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 3.251
- $S_T^2$ : Varianza total del instrumento. → 10.446



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Perfil del puesto y capacidad de respuesta del servicio en una institución para la reconstrucción de infraestructura física, Lima, 2022", cuyo autor es ALBUJAR LIÑAN PEDRO MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, 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, 15 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA <b>DNI:</b> 16631152 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 20-11- 2022 12:34:14

Código documento Trilce: TRI - 0441754