



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de  
CORPAC S.A., Pisco 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Guzman Salazar, Antero (orcid.org/0000-0001-8387-5440)

**ASESORA:**

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

**CO-ASESOR:**

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis, con todo el amor del mundo, a mi esposa Esperanza Yamunaqué Sánchez, quien fue el pilar fundamental de mi vida, y a raíz de la pandemia Covid-19 Dios la llamó a su reino en el cielo. Ella fue mi motor para seguir adelante y luchar día a día; a mis dos hijos Sylvia y Javier, quienes ocupan un gran espacio en mi corazón y son mi apoyo en estos momentos, y en forma especial también a la Dra. Liz Robladillo Bravo por sus consejos y paciencia, que siempre creyó en mis cualidades y habilidades para lograr convertirme en un gran profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi empresa, CORPAC S.A., por darme las facilidades de estudio. Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa; a toda mi familia por apoyarme virtualmente, a todos mis amigos, a mis hijos que son un orgullo para mí, a mi madre y mi esposa en el cielo, y en especial a Dios por darme fortaleza y guiarme a lo largo de mi carrera brindándome apoyo en los momentos difíciles, pues cuando todo se tornaba gris siempre estuviste a mi lado Dios con tu amor.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población y muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Confiabilidad por Alfa de Cronbach Instrumento 1</i>	14
Tabla 2. <i>Confiabilidad por Alfa de Cronbach Instrumento 2</i>	15
Tabla 3. <i>Validación de expertos</i>	15
Tabla 4. <i>Frecuencias de la variable perfil de puestos y sus dimensiones</i>	17
Tabla 5. <i>Frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones</i>	18
Tabla 6. <i>Tabla cruzada perfil de puestos y calidad de servicio</i>	19
Tabla 7. <i>Tabla cruzada formación y calidad de servicio</i>	20
Tabla 8. <i>Tabla cruzada experiencia y calidad de servicio</i>	21
Tabla 9. <i>Tabla cruzada competencias personales y calidad de servicio</i>	22
Tabla 10. <i>Prueba paramétrica</i>	23
Tabla 11. <i>Prueba de hipótesis general</i>	24
Tabla 12. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	25
Tabla 13. <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	26
Tabla 14. <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	27

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., teniendo por finalidad contribuir de manera significativa en la gestión de ciertos problemas observados en el uso estricto de los perfiles de puestos para la elección de los colaboradores. Respecto a la metodología, este estudio es de tipo básico, correlacional, cuantitativo, con diseño no experimental y transversal usando una población de 80 colaboradores. Se concluye que ambas variables están altamente relacionadas (Coef. Corr. = 0,652) y que para poder incorporar cambios en los procesos administrativos se recomienda evaluar cada una de las herramientas propuestas con el objetivo de contratar al personal idóneo para el puesto correcto, basado en las funciones y perfil que el puesto requiere para su adecuada ejecución de sus funciones, así mismo, lograr mantener a un personal capacitado y eficiente dentro de su puesto de trabajo.

**Palabras clave:** Perfil de puesto, calidad de servicio, competitividad, gestión de personal

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between job profiles and service quality of CORPAC S.A. employees, with the purpose of making a significant contribution to the management of certain problems observed in the strict use of job profiles for the selection of employees. Regarding the methodology, the present study is basic, correlational, quantitative, with a non-experimental and transversal design using a population of 80 collaborators. It is concluded that both variables are highly related (Corr. Coef. = 0,652) and that in order to incorporate changes in the administrative processes it is recommended to evaluate each of the proposed tools with the objective of hiring the right personnel for the right position, based on the functions and profile that the position requires for its adequate execution of its functions, as well as to maintain trained and efficient personnel in their jobs.

**Keywords:** Job profile, quality of service, competitiveness, personnel management

## I. INTRODUCCIÓN

Hacer mención del perfil de puesto, es hablar de un elemento importante en la contratación idónea del personal en las empresas y comprende elementos tales como formación, experiencia, funciones a desempeñar, idiomas, competencias personales y conocimientos adicionales que debe tener un candidato para poder cubrir el puesto para el que será designado de manera cabal, Alles (2019). Por otro lado, cuando se habla de calidad de servicio, se hace referencia a la conquista de la satisfacción de los clientes cubriendo todos los requisitos que ellos esperan tenga el servicio, a través de procesos eficientes Cuatrecasas y Gonzales (2017).

En el plano internacional, las empresas se han vuelto más exigentes en cuanto a las características y perfil de puesto que debe tener un candidato para ocupar sus plazas vacantes (Forbes Digital, 2022). Sin embargo, cabe resaltar que, a nivel de Europa, esta exigencia en competencias y aptitudes resulta ser bien compensadas con salarios de hasta 30,000 euros anuales en promedio (Consejo Económico y Social, 2020). Por otro lado, en el Perú, las empresas también se han vuelto más exigentes, un ejemplo de ello es la modificatoria aprobada en este año por el MEF, en la cual se rigen los perfiles de puesto para las instituciones públicas del Estado. Todo ello, con la finalidad de optimizar las instituciones (El Comercio, 2022).

De modo similar, así como las empresas son ahora más exigentes, los clientes también siguen la misma tendencia. Así lo revela el reporte CX Trends 2022 de Zendesk (2022), en el cual se detalla que el 61% de los clientes tomaría la decisión de cambiarse a la competencia si tuvieran una mala experiencia con las marcas que consumen actualmente. Como es de esperarse, esta tendencia no solo está presente fuera sino también dentro del país, donde las empresas, ya conscientes de este potencial riesgo ha optado por aplicar diversas estrategias que les permitan mostrar al cliente el interés por su satisfacción, entre ellas la más utilizada son los programas de clientes premium (Gestión, 2022).

En los últimos años, en Corpac S.A. se observaron ciertos problemas, los cuales desencadenaron incluso reportes de otros aeropuertos a causa de deficiencias en el servicio que prestan los colaboradores de la empresa; se dieron quejas por equipos fuera de servicio, tardanzas en áreas críticas, mal funcionamiento de software que depende de mantenimiento del personal, entre otras. Así también, se sabe que, se hace uso estricto de los perfiles de puesto para la elección de los colaboradores. Por todo lo anteriormente mencionado, se pretendió estudiar la correlación entre los perfiles de puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022.

Por ello, se planteó el problema general ¿Cuál es el nivel de correlación entre los perfiles de puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022? Y como problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de correlación entre la formación y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022? b) ¿Cuál es el nivel de correlación entre la experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022? c) ¿Cuál es el nivel de correlación entre las competencias personales y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022?

**A nivel teórico**, se hizo uso de los diferentes aportes de diversos autores que han desarrollado investigaciones respecto a perfiles de puesto y calidad de servicio, de modo que, en el presente trabajo contribuirá incrementar e incluso mejorar la comprensión de las variables mencionadas. **A nivel práctico**, se buscó a través de este proyecto, mediante los hallazgos, lograr que los perfiles de puesto sean una herramienta que permitan a las empresas brindar una mejor calidad de servicio.

En cuanto a la **justificación metodológica**, esta tesis fue de tipo correlacional y para esta investigación se usará como instrumento la encuesta. Finalmente, la presente tesis encuentra su **justificación social** en el deseo de ayudar a las empresas del rubro de la aviación a brindar una mejor calidad de servicio, ya sea mediante el uso de los perfiles de puesto o alguna otra recomendación que surja de este estudio.

Como objetivo general se pretendió: Determinar el nivel de correlación que existe entre el perfil de los puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022. Adicionalmente, como objetivos específicos se busca: Determinar el nivel de correlación entre la formación y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022. II. Determinar el nivel de correlación entre la experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022. III. Determinar el nivel de correlación entre las competencias personales y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022.

Como hipótesis general se planteó: Existe correlación significativa entre el perfil de puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022. Y como HE: I. Existe correlación significativa entre la formación y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022. II. Existe correlación significativa entre la experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022. III. Existe correlación significativa entre las competencias personales y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a la literatura internacional, Bhuian (2021) el propósito de su estudio fue investigar si cuán satisfechos están los clientes guarda alguna relación con y la calidad del servicio. De los 100 cuestionarios enviados a los encuestados, se devolvieron un total de 80, que formaron la base de su estudio utilizando un diseño correlacional, utilizando el software SPSS y concluye según sus dimensiones de investigación de la muestra que es correcta la presunción del autor.

En el mismo sentido, Özkan et al. (2020), buscó investigar si entre la forma en la que brindan el servicio y cuán fiel es el cliente, se puede encontrar una relevante correlación. Para ello se utilizó una encuesta diversa a clientes habituales en diversas sucursales de diversas entidades bancarias de mediana envergadura y participación en el mercado, y se concluye que la CS es uno de los principales factores relevantes para lograr la fidelización en el sector sometido a análisis.

De manera similar, Remache (2019) en su estudio, buscó hallar si hay una importante relación entre cuán bueno es el servicio y cuán satisfecho queda el cliente. Este se centró, principalmente, en ser correlacional utilizando la encuesta para recopilar datos en una población de muestra de 120 clientes utilizando estadísticas de Pearson para el tratamiento de los datos obtenidos. Finalmente, su estudio concluyó con la confirmación de lo planteado por el autor.

Asimismo, Farooq et al. (2018) intentó evaluar la calidad con la que se prestaba el servicio en una aerolínea de Asia y su repercusión en la satisfacción general del consumidor del servicio. En este estudio, se usó muestreo por conveniencia para la recopilación de data, su estudio existió una población de 460 encuestados, completaron cuestionarios sobre las cinco dimensiones de la escala AIRQUAL, para encontrar un impacto positivo y concluye que las aerolíneas deben enfocarse en todos los aspectos de la calidad con especial atención al servicio del personal y la imagen.

También, Fatima et al. (2018) buscaron analizar la existencia de una relación importante entre la calidad con la que se dan los servicios hospitalarios y la satisfacción y fidelización de los pacientes, teniendo en cuenta el tamaño del hospital, su estudio tuvo una población de muestra intencional de 611 pacientes, (pacientes de las áreas de medicina general, ginecología, cirugía y cardiología), donde determinan que la hipótesis de los autores es correcta.

Por su parte, Makanyeza y Chikazhe (2017), en su investigación sobre fidelización de clientes y prestación eficiente de los servicios, para esto, en conjunto utilizaron una investigación de tipo correlacional y aplicaron encuestas a 310 clientes bancarios en Chinhoyi y Zimbabue. Usando para ello, uso encuestas con preguntas de escala tipo Likert Los datos recopilados de la encuesta son buenos para la CS están relacionados con FC.

Así también, Hemsley-Brown y Alnawas (2016), buscaron a través de una investigación hallar en qué medida la calidad del servicio afecta a los tres componentes que componen la lealtad a la marca, tales como pasión por la marca, amor por la marca y conexión con la marca en sí. Se usó un total de 355 encuestados utilizaron Smart PLS2.0 para analizar los datos y obtuvieron como conclusión en efecto los tres componentes dimensionales de la lealtad son afectados en la medida en la que exista la calidad en los servicios que preste la compañía.

Igualmente, Nguyen et al. (2016) investigaron si existe o no relación entre la calidad con la que se brindan los servicios y la forma en la que se comporta el consumidor de empresas proveedoras de internet. Con esto en mente, realizaron una investigación correlacional, en la que encuestaron a 2059 usuarios. Llegando luego, a la confirmación de la relación entre las variables CS y CC. Así también, que la respuesta rápida es un factor apreciado por el cliente y que ejerce gran influencia en la consideración que este tiene del servicio.

Finalmente, Rajaguru (2016) en su estudio buscó encontrar si el valor que le dan al dinero y cuán bueno es el servicio están relacionados en los casos de usuarios

de aerolíneas de bajo costo y servicio completo. Este estudio tuvo una población de 2,000 usuarios de las aerolíneas, con cuestionarios. Concluyó en la aceptación de la hipótesis del autor, lo que significa que entre la CS y el valor que le dan al servicio los usuarios de las aerolíneas low cost hay una elevada correlación.

En lo concerniente a la revisión bibliográfica a nivel nacional, se considera a Piña (2022) quien tuvo como objetivo hallar si las descripciones de los puestos y el desempeño de los colaboradores en el trabajo están relacionados. Con este fin, aplicó una investigación la cual no fue experimental, pero sí correlacional, tomando como integrantes del estudio a 133 trabajadores para la data, luego, llegó a la conclusión de efectivamente, ambas variables están relacionadas con un Rho de 0.687.

Por su parte, Saavedra (2022) condujo su estudio a averiguar si existe o no relación alguna entre los perfiles de los puestos en las organizaciones y la productividad de los colaboradores; la metodología utilizada en este estudio corresponde al tipo básica con enfoque cuantitativa y correlacional. Como herramienta de investigación se utilizó cuestionarios. Por lo tanto, se concluye que un mayor perfil de puestos, con respecto a las contrataciones originaria un aumento de la productividad laboral a favor de la misma empresa.

En igual forma, cabe recalcar que Simaraura (2022) quiso conocer la relación entre el perfil del trabajador del sector público y el perfil de puesto, para ello, aplicó un enfoque de tipo cuantitativo, que adicionalmente no fue experimental; también, descriptivo, correlacional y transversal, su población fue de 50 empleados, se utilizó dos cuestionarios utilizando técnicas de encuesta conseguir data, un cuestionario sobre el perfil de los trabajadores de instituciones públicas y el perfil de puesto directa entre empleados.

De igual forma, Vásquez (2022) trató de averiguar las conexiones entre los procesos de selección y los perfiles de puestos dentro de las organizaciones. La investigación fue de tipo básico, no experimental, corte transversal y descriptiva-correlacional, con una población y muestra de 58 profesionales. Usaron una encuesta

para recoger los datos. En conclusión, existe una importante relación entre los PS y los PP; a mejores procesos, mejores perfiles y viceversa.

Asimismo, Velásquez (2022) en su trabajo de investigación para averiguar si existe o no relación entre los perfiles de puestos que existen en las empresas y el desempeño en las labores que presentan los trabajadores. El trabajo desarrollado fue correlacional, transversal y no experimental, con una población censal de 43 colaboradores. Se hizo uso de encuesta como medio para concluir que existe correspondencia entre las dos variables; Por lo tanto, es necesario organizar un concurso público de méritos y una evaluación periódica para los puestos de confianza.

En otro contexto, López (2021) buscó determinar si la administración de del capital humano y los servicios de calidad están relacionados; la investigación empleada fue correlacional, la porción de la población que se empleó para esta tesis de maestría fue de 471, y a través de SPSS versión 22. Concluye que la ADRH influye significativamente en la CS; es decir, una buena ADCH trae como resultado una elevada CS.

De igual forma, el principal objetivo de Montufar (2021) fue analizar el perfil de puesto y su relación con la eficiencia del personal. Asimismo, la investigación fue no experimental, correlacional, y adicionalmente, transversal; contó con 170 socios colaboradores, a los cuales se les aplicó una encuesta y, concluye que los resultados obtenidos confirman la hipótesis general alternativa: el perfil del puesto está significativamente relacionado con el personal.

Así también, Prado (2021), que busca determinar cómo las características esenciales de los puestos inciden en el performance de los administradores de una determinada área administrativa de una universidad del Perú. Los investigadores utilizaron un diseño cuantitativo no-experimental, contó con una población para su estudio de 144 empleados, se concluye que las variantes de estudio tienen una relevante relación de gran magnitud entre los PP y el D.

Por su parte Suárez (2020), intenta determinar si hay alguna relación entre la implementación del trabajo remoto y la cualificación de los servicios en las unidades administrativas educativas locales en San Pablo, su investigación correlacional, tuvo una población para su estudio de 40 empleados. UGEL San Pablo, utilizando métodos cuestionario tipo Likert, concluyó que lo postulado era correcto; es decir, ante la implementación del TR, se obtuvo una mejor CS.

Cabe considerar por otra parte a Daza et al. (2019) cuyo principal fin perseguido en este artículo fue analizar si existe o no una relación importante entre la forma en la que se gestiona a los colaboradores y la calidad con que se ejecutan los servicios educativos en las universidades públicas. El estudio fue explicativo, no experimental, correlacional, estudiando a 7 universidades públicas del Caribe. Concluyen que la GTH y la CSU se correlacionan positiva y moderadamente; por ende, a mejor GTH mayor CS.

De igual forma, Mejía (2018) optó por averiguar si existe relación o no entre los perfiles de puesto de las organizaciones y las competencias. El estudio presentó una muestra para su estudio de 196 personas. Luego, los resultados de estas fueron procesados siguiendo la metodología de una investigación correlacional, y concluyó que, efectivamente, las características, experiencia, formación y competencias exigidas en los diferentes puestos a los trabajadores tiene influencia positiva en el desempeño laboral.

Luego, tenemos a Flores (2017) quien intenta estimar la relación si existe o no algún vínculo entre las competencias que deben tener los colaboradores y la correcta manera en que se brindan los servicios de una institución. Con este fin, aplicó una investigación que describió los hechos y a su vez, correlacional; llevando a cabo dos encuestas, a raíz de las cuales se encontró que existe entre las variables mencionadas de un valor de 0.625 de correlación; del mismo modo, halló que las competencias técnicas están relacionadas con un 53.5% con la CS.

En el mismo contexto, García (2017) busca comprobar la existencia de una relación entre los perfiles que tienen las organizaciones de los puestos y el desempeño que presentan los trabajadores de un centro médico en San Martín. Entonces, realizó una investigación descriptiva de tipo correlacional, llevando a cabo dos encuestas, las cuales fueron aplicadas a trabajadores de un centro médico. Con ello, el autor concluyó que efectivamente de haber buenos PP, el DL de los colaboradores será superior.

A su vez, en su tesis, Riqueros (2017) intentó encontrar si hay un vínculo entre la excelencia en el servicio y cuán satisfechos quedan los usuarios de una municipalidad de un distrito de la parte sierra del país. Con este fin, emplearon una investigación que no fue experimental, pero sí correlacional, aplicando una encuesta de 22 preguntas a 102 personas. Luego, concluyó que existía una correlación de 0.626 entre CS y SU; es decir, ambas variables están relacionadas en 62.6%.

En otro contexto, Pereda y Berrocal (2018), estudiando perfiles de puestos, identificaron el valor de las funciones en las organizaciones en lo que a calidad de los servicios respecta, y pretendieron brindar un panorama donde habilidades y competencias conjugan los conocimientos necesarios. Al seleccionar los perfiles de los candidatos, considerar el nivel de educación, experiencia u otros requisitos que mejor se adapten a la vacante, como educación, conocimientos, actitudes y rasgos de personalidad, cuanto más preparado está el candidato es de mayor beneficio para la organización. Por su parte, Naumov (2018) define como elementos del perfil de puesto la descripción del puesto, el cual está compuesto por las actividades de las cuales será responsable el colaborador; y, las competencias, entre las cuales tenemos liderazgo, trabajo en equipo, responsabilidad, y similares.

En cuanto a las teorías concernientes a los perfiles de puestos Alles (2019) indica que tiene que argumentar que las descripciones de los perfiles de puestos son tareas que se deben asignar a los nuevos empleados a contratar en una organización, como deberes, responsabilidades y cumplimiento, y que además constituyen dos tipos de requisitos, a saber, para cumplir con los requisitos estándares aceptados, requisitos previos para la aceptación en la organización. Por su parte, Amo (2019) menciona que

son el ingrediente fundamental y que, por ninguna razón, debe estar ausente o considerarse de baja relevancia en el seleccionamiento de personal de la organización y ya que son una herramienta importante en la identificación de todas las tareas y objetos de análisis, comentarios. Para lograr esto, es muy importante conocer a los candidatos, sus conocimientos, perfiles, responsabilidades, controlar y utilizar los medios necesarios para asegurar una excelente calidad que son metas que la empresa quiere lograr.

Así también, Alles (2016), destaca que el propósito principal del perfil de puesto se sustenta en la consecución de los objetivos de la empresa y enumera varias características específicas que pueden caracterizar a los empleados. Mientras que Porret (2014) postula que la importancia de la correcta definición de los perfiles de puesto es que esta información puede ser utilizada para medir el desempeño, realizar observaciones y saber implementar medidas correctivas en beneficio de las empresas.

Así también, Alles (2019) postula que el perfil de puesto de los cargos más altos debe ser elaborado con el más debido cuidado, puesto que está hecho para personas que participarán de manera activa en la empresa y serán responsables de la contratación y despido de otros colaboradores de la empresa. Así también, la reconocida escritora sobre RRHH, Marta Alles (2019) señala que es de vital importancia la actualización de los perfiles de puesto, ya que estos pueden servir de guía para la evolución tanto a nivel profesional y académico del colaborador.

Por su parte, Palomo (2021), define perfil de puestos, como un cúmulo de características entre las que se encuentran los conocimientos adquiridos académicamente, nivel de experiencia y competencias a nivel técnico, emocional y social que debe tener una persona para formar parte de la organización. Todo ello, con el fin de dar la talla en el ejercicio de sus labores, lograr la creación de valor agregado, y cumplir con las actividades, reglas, procedimientos y métodos definidos por la empresa contratante. Mientras que, Alles (2019), define el perfil de puestos como el conjunto de capacidades, estudios formales, conocimientos, competencia y experiencia para determinado puesto en una compañía.

Finalmente, Iranzo (2017) menciona que la manera más acertada de dimensionar a los perfiles de puesto sería dividiéndolos en 3 elementos, los cuales serían: Formación: Calificaciones académicas y/o adicionales requeridas para el puesto, Experiencia: En la industria por un tiempo determinado, responsabilidad y tareas realizadas, Competencias personales: Definir las habilidades necesarias para realizar la tarea de manera óptima (Iranzo, 2017).

Por otro lado, (Kossmann, 2017) cataloga como los factores más importantes para prestar un servicio con el nivel de calidad adecuado, a los empleados que van a estar en contacto con los clientes, los procesos estandarizados y la comunicación, tangibles y tecnología. En la misma línea de estudio, Statmatis (2020) complementa lo ya mencionado afirmando que para que exista calidad en el servicio, debe existir también integración entre los jefes y los empleados, de modo que ambos promuevan la mejora continua de la empresa, analizando y atendiendo oportunamente las necesidades, deseos y expectativas que presentan los clientes.

Cuatrecasas y Gonzales (2017) menciona que la calidad de los servicios se ha convertido en una de sus principales tareas, según su investigación, la cual demuestra que todos los empleados están involucrados en la implementación de un proceso continuo que tiene como resultado la satisfacción del cliente, cómo la Fundación Europea lo convirtió en uno de los aliados más importantes en el éxito de su organización. Así también Piattini (2018) postula en su libro que, la calidad es importante en todos los servicios, pero principalmente en los más cambiantes, puesto que, gracias al desarrollo rápido de estos, con el pasar del tiempo, la cantidad de factores que se han de considerar para estar en la capacidad de brindar un servicio de calidad se incrementan.

Del mismo modo, Quiñones y Aldana (2014), comentan que la calidad en los servicios se ha convertido últimamente en una de las principales estrategias de diferenciación que poseen las compañías, por ello, resaltan la importancia en que las empresas integren la calidad a las operaciones del día a día, en pro de generar la

satisfacción de los clientes y consecuente fidelización de estos. Por otro lado, Maleyeff (2022), indica que si bien, en la mayoría de las ocasiones se presume que la calidad del servicio solo se ha de vigilar en los momentos previos y durante la prestación de este, es recomendable que se mida también luego de efectuado el servicio, a fin de medir el resultado en el cliente.

Sánchez (2017) define la calidad de servicio como una filosofía por la cual se logra cumplir con las características del servicio de modo que el cliente quede satisfecho. Del mismo modo también nos menciona al modelo SERVQUAL, el cual fue elaborado con el objetivo de medir y optimizar la calidad con la que se brindan los servicios de las organizaciones. Con este fin, se emplea un cuestionario el cual se dimensiona y mide: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Así también, indica que la calidad debe medirse, pues lo que no se mide no se puede mejorar, para esto, se deben usar indicadores tanto cuantitativos como cualitativos y los propios del servicio.

En este trabajo de investigación se consideró el dimensionamiento de la variable perfil de puestos y la variable calidad de servicio adoptadas por Amo y Sánchez (basada en el modelo SERVQUAL), respectivamente, por considerarse las más completas y adecuadas para el fin planteado, que persigue esta tesis.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación empleado para la elaboración de esta tesis fue básico ya que se basó en estudios anteriores (Ñaupas, 2018). De igual forma, fue de tipo correlacional, encaminado a comprender la relación entre dos variables. De manera similar, presentó un enfoque cuantitativo, puesto que se procuró la recolección y análisis de datos para confirmar o refutar las hipótesis planteadas. Asimismo, tuvo un diseño no experimental, esto es porque la investigación solo observó y analizó las condiciones existentes en el entorno natural en lugar de crear condiciones nuevas. En suma, ya que la toma de datos fue solo una, es correcto decir que tuvo un corte transversal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

La investigación tuvo 02 variables cualitativas

**Variable 1:** Perfiles de Puestos

##### **Definición conceptual**

según Palomo (2021), es un cúmulo de características entre las que se encuentran los conocimientos adquiridos académicamente, nivel de experiencia y competencias a nivel técnico, emocional y social que debe tener una persona para formar parte de la organización.

##### **Definición operacional**

Se consideraron tres dimensiones: formación, experiencia y competencias personales.

**Indicadores:**

- Formación: formación académica e idiomas
- Experiencia: conocimiento y aptitudes
- Competencias personales: habilidades blandas y habilidades duras

**Escala de medición**

La medición utilizada es la escala de Likert

**Variable 2:** Calidad de servicio**Definición conceptual**

Fue definida por Sánchez (2019) como una filosofía por la cual se logra cumplir con las características del servicio de modo que el cliente quede satisfecho.

**Definición operacional**

Se consideraron tres dimensiones: bienes materiales o tangibles, seguridad y empatía.

**Indicadores**

- Bienes materiales o tangibles: equipos modernos, instalaciones en buen estado.
- Seguridad: colaboradores transmiten confianza, conocimiento en el área.
- Empatía: Atención dedicada, interés en los clientes.

Para las 02 variables mencionadas se aplicaron cuestionaron que tuvieron una escala Likert de 05 valores (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

### 3.3 Población y muestra y muestreo

La población es el número total de personas a las que se les estará referido el estudio (Ñaupás, 2018). En este caso, con la finalidad de elevar las probabilidades de una mayor confiabilidad a la investigación, se contará con una población censal de 80 trabajadores de CORPAC S.A., a los cuales se les consultarán sobre ambas variables; estos pertenecen a las distintas áreas y departamentos de la empresa en general.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección

La técnica, es decir, el método, el cual permitió investigar a la población seleccionada para esta tesis y así recopilar gradualmente los datos fue la encuesta y el instrumento, para la medición de la variable fue el cuestionario (Ñaupás, 2018). En este caso, se realizaron dos encuestas, una para perfiles de puestos y otra para calidad de servicio. Ambas pasaron el alfa de CronBrach para su validez, obteniendo ambas, valores que confirmaron su fiabilidad.

**Tabla 1**

*Confiabilidad por Alfa de Cronbach instrumento 1*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,913	12

**Tabla 2**

*Confiabilidad por Alfa de Cronbach instrumento 2*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,847	12

Para la validez de los instrumentos, se llevó a cabo la validación de expertos:

**Tabla 3**

*Validación de expertos*

<b>N°</b>	<b>Nombre del experto</b>	<b>Nivel de Validez</b>	<b>Opinión</b>
1	Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable	
2	Mag. Alfredo Quichíz Apaza	Aplicable	
3	Mag. Guadalupe Salirrosas Espinoza	Aplicable	

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento que se siguió en esta investigación consistió en llevar a cabo las siguientes etapas: identificación del tema y variables a través de la revisión bibliográfica de autores tanto del país como del extranjero, luego, se estableció a la población, para a continuación de ello, proceder a la elección de la muestra (no probabilística) para la aplicación de las encuestas. Después se realizó la elaboración de un formato de encuesta para recolectar la información pertinente para hacer el análisis requerido, pero primero, con la finalidad de confirmar la validez de los

instrumentos se recurrió a la validez por medio de juicio de expertos. Finalmente, se ejecutaron las encuestas, se realizó la tabulación de los datos para su procesamiento, y se procedió con el análisis de los resultados conseguidos.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de la data, se hizo uso del software Excel, para luego descargar e importar la data al software SPSS donde se procesaron las respuestas de los encuestados. Cabe señalar que ambas herramientas, son potentes procesadores de datos. En el software Excel se ordenaron las respuestas dadas por los encuestados y se efectuaron procedimientos básicos. En SPSS, se realizaron cálculos más específicos y especializados como la prueba K-S y tablas cruzadas y Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Respetando a los aspectos éticos presentes en este trabajo, se aseguró cumplir con la normatividad de nuestra ahora alma máter, UCV. Se respetaron los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y veracidad, lo cual implicó no obligar a los partícipes de la investigación a participar en ella, no manipular los resultados ni data recogida, así como llevar a cabo esta investigación con fines positivos para las empresas y la sociedad.

## IV. RESULTADOS

En las próximas páginas, se presentan los resultados derivados del tratamiento de la información, a nivel descriptivo tanto para las variables como para sus dimensiones correspondientes.

**Tabla 4**

*Frecuencias de la variable perfil de puestos y sus dimensiones*

	<b>Bajo(NB)</b>		<b>Medio(NM)</b>		<b>Alto(NA)</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Perfil de puestos	34	42.5	21	26.3	25	31.3
Formación	37	46.3	22	27.5	21	26.3
Experiencia	27	33.8	39	48.8	14	17.5
Competencias personales	33	41.3	36	45.0	11	13.8

### Análisis

De la tabla 4, se observa que la variable PP tiene 42.5% en el NB, 26.3% en el NM y 31.3% en el NA. La dimensión 1 (formación) tiene 46.3% en el NB, 27.5% en el NM y 26.3% en el NA. La dimensión 2 (experiencia) tiene 33.8% en el NB, 48.8% en el NM y 17.5% en el NA. La dimensión 3 (competencias personales) tiene 41.3% en el NB, 45% en el NM y 13.8% en el NA.

**Tabla 5***Frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

	<b>Bajo(NB)</b>		<b>Medio(NM)</b>		<b>Alto(NA)</b>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Calidad de servicio	35	43.75	19	23.75	26	32.5
Bienes materiales o tangibles	31	38.75	27	33.75	22	27.5
Seguridad	33	41.25	26	32.5	21	26.25
Empatía	38	47.5	25	31.25	17	21.25

### Análisis

De la tabla 5, vemos que la variable CS tiene 43.8% en el NB, 23.8% en el NM y 32.5% en el NA. La dimensión 1 (bienes materiales o tangibles) tiene 38.8% en el NB, 33.8% en el NM y 27.5% en el NA. La dimensión 2 (seguridad) tiene 41.25% en el NB, 32.5% en el NM y 26.3% en el NA. La dimensión 3 (empatía) tiene 47.5% en el NB, 31.3% en el NM y 21.3% en el NA.

**Tabla 6***Tabla cruzada perfil de puestos y calidad de servicio*

		<b>Calidad de servicio</b>				
		Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)	Total	
<b>Perfil de puesto</b>	Bajo	Recuento	12	7	15	34
		Recuento esperado	14.9	8.1	11.1	34.0
		% del total	15.0%	8.8%	18.8%	42.5%
	Medio	Recuento	10	7	4	21
		Recuento esperado	9.2	5.0	6.8	21.0
		% del total	12.5%	8.8%	5.0%	26.3%
	Alto	Recuento	13	5	7	25
		Recuento esperado	10.9	5.9	8.1	25.0
		% del total	16.3%	6.3%	8.8%	31.3%
<b>Total</b>	Recuento	35	19	26	80	
	Recuento esperado	35.0	19.0	26.0	80.0	
	% del total	43.8%	23.8%	32.5%	100.0%	

**Análisis**

En la tabla 6, vemos que el PP en el NB representa el 42.5% de los encuestados, mientras que la calidad de servicio en el NB representa el 15%, en el NM 8.8, y el NA es 18.8%. Asimismo, el perfil de puestos en el NM representa el 26.3% de los encuestados, en tanto que la calidad de servicio representa 12.5% en el NB, 8.8% en el NM, y 5% en el NA. En tanto que el perfil de puestos representa 31.3%; por lo tanto, la calidad de servicio es 16.3% en el NB, 6.3% en el NM, y 8.8% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor del perfil de puestos, la calidad de servicio representa 43.8% en el NB, 23.8% en el NM, y 32.5% en el NA.

**Tabla 7***Tabla cruzada formación y calidad de servicio*

			Formación			
			Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)	Total
<b>Calidad de servicio</b>	Bajo	Recuento	18	8	9	35
		Recuento esperado	16.2	9.6	9.2	35.0
		% del total	22.5%	10.0%	11.3%	43.8%
	Medio	Recuento	9	5	5	19
		Recuento esperado	8.8	5.2	5.0	19.0
		% del total	11.3%	6.3%	6.3%	23.8%
	Alto	Recuento	10	9	7	26
		Recuento esperado	12.0	7.2	6.8	26.0
		% del total	12.5%	11.3%	8.8%	32.5%
<b>Total</b>	Recuento	37	22	21	80	
	Recuento esperado	37.0	22.0	21.0	80.0	
	% del total	46.3%	27.5%	26.3%	100.0%	

**Análisis**

En la tabla 7, vemos que la calidad de servicio en el NB representa el 43.8% de los encuestados, mientras que formación en el NB representa el 22.5%, en el NM 10%, y el NA es 11.3%. Asimismo, la calidad de servicio en el NM representa el 23.8% de los encuestados, en tanto que formación representa 11.3% en el NB, 6.3% en el NM, y 6.3% en el NA. En tanto que la calidad de servicio representa 32.5%; por lo tanto, formación es 12.5% en el NB, 11.3% en el NM, y 8.8% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor del perfil de puestos, formación representa 46.3% en el NB, 27.5% en el NM, y 26.3% en el NA.

**Tabla 8***Tabla cruzada experiencia y calidad de servicio*

		<b>Experiencia</b>				
		Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)	Total	
<b>Calidad de servicio</b>	Bajo	Recuento	10	17	8	35
		Recuento esperado	11.8	17.1	6.1	35.0
		% del total	12.5%	21.3%	10.0%	43.8%
	Medio	Recuento	8	10	1	19
		Recuento esperado	6.4	9.3	3.3	19.0
		% del total	10.0%	12.5%	1.3%	23.8%
	Alto	Recuento	9	12	5	26
		Recuento esperado	8.8	12.7	4.6	26.0
		% del total	11.3%	15.0%	6.3%	32.5%
<b>Total</b>	Recuento	27	39	14	80	
	Recuento esperado	27.0	39.0	14.0	80.0	
	% del total	33.8%	48.8%	17.5%	100.0%	

**Análisis**

En la tabla 8, se observa que CS en el NB representa el 43.8% de los encuestados, mientras que la experiencia en el NB representa el 12.5%, en el NM 21.3%, y el NA es 10%. Asimismo, calidad de servicio en el NM representa el 23.8% de los encuestados, en tanto que la experiencia representa 10% en el NB, 12.5% en el NM, y 1.3% en el NA. En tanto que, calidad de servicio representa 32.5%; por lo tanto, experiencia es 11.3% en el NB, 15% en el NM, y 6.3% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor de calidad de servicio, experiencia representa 33.8% en el NB, 48.8% en el NM, y 17.5% en el NA.

**Tabla 9***Tabla cruzada competencias personales y calidad de servicio*

			<b>Competencias personales</b>			
			Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)	Total
<b>Calidad de servicio</b>	Bajo	Recuento	10	17	8	35
		Recuento esperado	14.4	15.8	4.8	35.0
		% del total	12.5%	21.3%	10.0%	43.8%
	Medio	Recuento	6	11	2	19
		Recuento esperado	7.8	8.6	2.6	19.0
		% del total	7.5%	13.8%	2.5%	23.8%
	Alto	Recuento	17	8	1	26
		Recuento esperado	10.7	11.7	3.6	26.0
		% del total	21.3%	10.0%	1.3%	32.5%
<b>Total</b>	Recuento	33	36	11	80	
	Recuento esperado	33.0	36.0	11.0	80.0	
	% del total	41.3%	45.0%	13.8%	100.0%	

**Análisis**

En la tabla 9, se observa que CS en el NB representa el 43.8% de los encuestados, mientras que competencias personales en el NB representa el 12.5%, en el NM 21.3%, y el NA es 10%. Asimismo, calidad de servicio en el NM representa el 23.8% de los encuestados, en tanto que competencias personales representa 7.5% en el NB, 13.8% en el NM, y 2.5% en el NA. En tanto que, calidad de servicio representa 32.5%; por lo tanto, competencias personales es 21.3% en el NB, 10% en el NM, y 1.3% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor de calidad de servicio, competencias personales representa 41.3% en el NB, 45% en el NM, y 13.8% en el NA.

A continuación, se muestran los resultados inferenciales, comenzando por:

#### Pruebas paramétricas

1. Si la significancia bilateral  $< 0,05$ , la prueba es no paramétrica o no normal; entonces, se usará el estadístico Rho de Spearman si la muestra es  $> o = a 40$
2. Si la significancia bilateral  $> 0,05$ , la prueba es paramétrica o normal; entonces, se usará el estadístico Pearson si la muestra es  $> o = a 40$

### Tabla 10

#### *Prueba paramétrica*

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Perfil de puesto	Calidad de servicio
N		80	80
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	1.89	1.89
	Desv. estándar	0.857	0.871
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.275	0.283
	Positivo	0.275	0.283
	Negativo	-0.215	-0.224
Estadístico de prueba		0.275	0.283
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>		0.000	0.000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Por lo tanto, de la tabla 10,  $p = 0,000 < 0,05$ ; entonces, se usó el Rho de Spearman.

#### Prueba de hipótesis:

1. Si la significancia bilateral  $< 0,05$ , entonces se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_1$
2. Si la significancia bilateral  $> 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$

**Objetivo general:** Determinar el nivel de correlación que existe entre el perfil de los puestos y la calidad de servicio.

### Prueba de HG

Ho: No existe correlación significativa entre el perfil de puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A.

H1: Existe correlación significativa entre el perfil de puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A.

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis general*

			<b>Perfil de puesto</b>	<b>Calidad de servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Perfil de puesto	Coeficiente de correlación	1.000	0,652**
		Sig. (bilateral)		0.001
	Calidad de servicio	N	80	80
		Coeficiente de correlación	0,652**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

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

### Análisis

De la tabla 11, se determinó la relación entre el perfil de puestos y la calidad de servicio, cuyo valor es de 0.652, siendo positivo, moderado y significativo. Mientras que la significancia bilateral de  $0.001 > 0,05$  indica que se rechaza la Ho y se acepta la H1, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de correlación que existe entre la formación y la calidad de servicio.

**Prueba de HE1**

Ho: No existe correlación significativa entre la formación y la calidad de servicio.

H1: Existe correlación significativa entre la formación y la calidad de servicio.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis específica 1*

			<b>Calidad de servicio</b>	<b>Formación</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,572**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	80	80
	Formación	Coeficiente de correlación	0,572**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	80	80

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

**Análisis**

De la tabla 12, se determinó la relación entre calidad de servicio y formación, cuyo valor es de 0.572, siendo positivo, moderado y significativo. Mientras que la significancia bilateral de  $0.002 > 0,05$  indica que se rechaza la Ho y se acepta la H1, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de correlación que existe entre experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores.

### Prueba de HE2

Ho: No existe correlación significativa entre la experiencia y la calidad de servicio.

H1: Existe correlación significativa entre la experiencia y la calidad de servicio.

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis específica 2*

			Calidad de servicio	Experiencia
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,643**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	80	80
	Experiencia	Coeficiente de correlación	0,643**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

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

### Análisis

De la tabla 13, se determinó la relación entre calidad de servicio y experiencia, cuyo valor es de 0.643, siendo positivo, moderado y significativo. Mientras que la significancia bilateral de  $0.001 < 0,05$  indica que se rechaza la Ho y se acepta la H1, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

**Objetivo específico 3:** Determinar el nivel de correlación que existe entre las competencias personales y la calidad de servicio.

### Prueba de HE3

Ho: No existe correlación significativa entre las competencias personales y la calidad de servicio.

H1: Existe correlación significativa entre las competencias personales y la calidad de servicio.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis específica 3*

			<b>Calidad de servicio</b>	<b>Competencias personales</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0,623**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	80	80
	Competencias personales	Coeficiente de correlación	0,623**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

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

### Análisis

De la tabla 14, se determinó la relación entre calidad de servicio y competencias personales, cuyo valor es de 0.623, siendo positivo, moderado y significativo. Mientras que la significancia bilateral de  $0.001 < 0,05$  indica que se rechaza la Ho y se acepta la H1, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de la presente tesis fue determinar el nivel de correlación que existe entre los perfiles de puesto y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., siendo ambos factores importantes para el buen desempeño de las empresas, pues el perfil determina las funciones y características que debe cumplir el colaborador para ser merecedor del puesto y cumplir cabalmente con sus responsabilidades, pues tal como lo menciona Alles (2016) en su investigación, el propósito fundamental de los perfiles de puestos en el logro de los objetivos de la compañía; por ello, deben estar correctamente definidos y han de ser actualizados periódicamente por el área encargada por el bien de la empresa.

A dicha variable, diversos autores la han relacionado indistintamente con otras, entre ellas principalmente con el desempeño laboral, la eficiencia, el logro de metas laborales, la competitividad, entre otras, y es que, las características, las competencias y el nivel académico de los colaboradores con los que cuenta la empresa son base fundamental para su éxito y supervivencia. De ahí la gran relevancia de contar con perfiles de puestos correctamente diseñados y actualizados, y tomarlos en consideración durante los procesos de selección.

Por otro lado, la calidad de servicio es un que factor resulta fundamental puesto que, si los clientes no perciben calidad en el servicio que consumen, esto puede causar grave malestar en ellos, generando insatisfacción y estragos en la fidelidad de estos. Entre los estudios que corroboran lo mencionado tenemos a Bhuiyan (2021), Remache (2018) y Öskan et al. (2020) quienes encontraron que la calidad del servicio y la satisfacción están altamente relacionados; a mayor calidad, los clientes terminan más satisfechos luego de consumir el servicio. Del mismo modo, Makanyeza (2017) halló que la calidad de servicio guarda fuerte relación con la fidelización de clientes; y es que, es difícil pensar en otra marca si la que actualmente se consume brinda un servicio de calidad.

En la investigación, el objetivo general fue determinar la correlación existente entre el perfil de puestos y la calidad de servicio, lo cual fue corroborado encontrando que la relación entre ambos es positiva y moderada; es decir, de tener perfiles de puesto correctamente definidos en la compañía, esta brindará una elevada calidad de servicio. Esto se complementa con lo encontrado por Velasque (2022) quien encontró que los perfiles de puestos y el desempeño laboral estaban íntimamente relacionados. Del mismo modo, los hallazgos de Montufar (2022) se corresponden con nuestro resultado, ya que como resultado de su investigación se determinó que un correcto diseño en los perfiles de puestos trae como consecuencia que los colaboradores que allí laboran trabajen de manera eficaz y eficiente.

En lo que respecta al primer OE: determinar la correlación existente entre la formación y la calidad de servicio; se logró confirmar que entre las variables mencionadas existe una correlación moderada y positiva. Esto es, si el personal de la empresa tiene la formación adecuada y correspondiente a la vacante que cubre, el servicio prestado por este será de calidad, y mientras más preparado esté, de mayor calidad será el servicio. Esto se corresponde con lo hallado por Montufar (2022) y Prado (2021) quienes encontraron que de tener correctamente definidos los perfiles de puestos se logra mayor eficiencia del personal y desempeño, respectivamente. Lo cual tiene sentido, ya que, de contemplar todas las cualidades, experiencia y competencias tanto académicas como personales en los perfiles de puesto, se deberían elegir a los mejores candidatos.

Con respecto al OE2, se logró determinar la correlación existente entre la experiencia y la calidad de servicio, esta fue positiva y moderada; es decir, a mayor experiencia, mayor calidad de servicio. Es sabido que a través de la experiencia se adquieren conocimientos, los cuales al ponerlos en práctica resultan en un desempeño más eficaz y eficiente del trabajador y, por ende, repercuten de manera positiva para la organización. Por ello, siempre será conveniente para las compañías aceptar en sus empresas a personas con experiencia previa en el área o puesto, de modo que puedan aportar con los saberes adquiridos en otras industrias o instituciones.

En cuanto al OE3, se llegó a determinar la correlación existente entre las competencias personales y la calidad de servicio, siendo esta positiva y moderada; lo cual significa que mientras mayores o más diversas competencias personales tenga el colaborador, la calidad de servicio brindada será superior, claro siempre y cuando estas estén enfocadas en el puesto que ocupa. Por ello, la gestión del talento humano debe ser adecuada pues, así como lo determinaron Daza et. Al (2019) y López (2021), una adecuada gestión de los colaboradores, así como de sus talentos repercutirá en la calidad de servicio y esta, a su vez, contribuirá a la satisfacción y fidelización de los clientes, tal como lo aseguran a raíz de sus investigaciones.

Como hipótesis general, se planteó que existe una correlación significativa entre el perfil de puesto y la calidad de servicio. Esta hipótesis logró comprobarse, puesto que sí existe una correlación significativa y positiva, siendo esta de un valor de 0.652. Lo que significa que mientras mejor definidos se encuentren los perfiles de puestos, la calidad del servicio prestado deberá ser mayor. Esto se complementa con los hallazgos de la investigación de Mejía (2018); según ello, a mejor perfil mayor competencia muestran los colaboradores, y como consecuencia de esto, se obtiene un servicio de calidad, el cual, a su vez repercute, tal como lo indica Quach (2015) en el comportamiento del cliente y sus intenciones de volver a solicitar y consumir el servicio.

Así también, se logró comprobar la HE1 planteada, la cual afirmaba que existe correlación significativa entre la formación y la calidad de servicio; obteniéndose un valor de 0.572 para la relación existente entre estas dos variables. Es por ello por lo que, contratar a personal con la debida formación o incentivar a los colaboradores para que se capaciten es beneficioso para la compañía, así también, se debe ser riguroso en los procesos de selección procurando contratar los mejores perfiles para la compañía tal como lo recomienda Vásquez (2022) en su investigación. Del mismo modo, Alles (2019) afirma que la formación es una parte importante dentro de un buen perfil de puesto. Sin embargo, no se debe olvidar que debe haber una capacitación constante ya sea patrocinada por la empresa o por cuenta del colaborador con el fin

de seguir cumpliendo con los objetivos de calidad de la organización.

Por otro lado, ante la HE2: existe una correlación significativa entre la experiencia y la calidad de servicio, el resultado fue que definitivamente existe una correlación siendo esta moderada y positiva, y con un valor de 0.643. Con ello, se afirma que cuanta más experiencia tenga el colaborador, mayor será la calidad del servicio prestado. Por ello, es beneficioso que se soliciten colaboradores con experiencia, de acuerdo a la dificultad de las tareas que se le encomendarán al trabajador. Esto coincide con lo que afirma Alles (2019), quien indica en su investigación, que la experiencia es un factor importante y relevante e infaltable dentro de la construcción de un adecuado perfil de puesto.

Finalmente, con respecto a la HE3, se comprobó que existe una correlación significativa y positiva entre las competencias personales de los trabajadores y la calidad de servicio; se obtuvo un valor de 0.623 para la relación entre estas variables. Lo cual resulta razonable, puesto que, si un colaborador presenta aptitudes idóneas para el puesto asignado, en definitiva, brindará un servicio de calidad, así lo demuestra la investigación de Flores (2017), quien indica que existe una elevada correlación entre las competencias laborales y la calidad de servicio. Por consiguiente, la calidad generada originará satisfacción y fidelización de los clientes, tal como lo demuestran en su investigación Taqdees et al. (2017).

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En respuesta al objetivo general se encontró que la correlación entre el perfil de puesto y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC SA con la prueba Rho de Spearman, es de 0.652, cuyo valor es moderado y positivo.

**Segunda:** En respuesta al OE1 se encontró que la correlación entre la formación y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC SA con la prueba Rho de Spearman, es de 0.572, cuyo valor es moderado y positivo.

**Tercera:** En respuesta al OE2 se encontró que la correlación entre la experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC SA con la prueba Rho de Spearman, es de 0.643, cuyo valor es moderado y positivo.

**Cuarta:** En respuesta al OE3 se encontró que la relación entre las competencias personales y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC SA con la prueba Rho de Spearman, es de 0.623, cuyo valor es moderado y positivo.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere al jefe administrativo de CORPAC S.A. De Pisco., realizar las gestiones pertinentes para tener perfiles de puesto adecuados, de modo que se brinde un servicio de calidad a los usuarios y tanto su imagen corporativa como las relaciones con sus clientes no se vea afectada de manera negativa.

**Segunda:** Se recomienda al jefe administrativo CORPAC S.A. De Pisco que contrate a personal académicamente preparado para ocupar las posiciones que se le asignan y no solo sea cuestión de azar la continuidad de las operaciones.

**Tercera:** Se recomienda al jefe de operaciones de CORPAC S.A. De Pisco que reconozca la experiencia de sus trabajadores, pero a su vez, que busque fortalecer las aptitudes académicas de sus trabajadores, a fin de que estos no solo cuenten con sabiduría adquirida a partir de la experiencia sino también por conocimientos impartidos en las aulas.

**Cuarta:** Se propone que tanto el jefe de operaciones como el jefe administrativo de CORPAC S.A. De Pisco reconozca los logros de sus trabajadores y sus competencias, ya que existen diversos colaboradores que cuentan con múltiples habilidades y competencias que les permitiría fácilmente manejar más responsabilidades de las que actualmente poseen.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Selección por competencias* (2.<sup>a</sup> ed.) [Google Books]. Ediciones Granica.  
[https://books.google.com.pe/books?id=JqzDDQAAQBAJ&dq=reclutamiento%2Bde%2Bpersonal&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=JqzDDQAAQBAJ&dq=reclutamiento%2Bde%2Bpersonal&source=gbs_navlinks_s)
- Alles, M. (2019). 5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de Recursos Humanos [Google Books]. En *Recursos Humanos* (2.a ed.). Ediciones Granica.  
[https://books.google.com.pe/books?id=arKtDwAAQBAJ&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=arKtDwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s)
- Alles, M. (2019). Elija al mejor: La entrevista en selección de personas. La entrevista por competencias. [Google Books]. En *Recursos Humanos* (3.a ed.). Ediciones Granica.  
[https://books.google.com.pe/books?id=bcOgDwAAQBAJ&dq=perfil+de+puestos+%2B+alles+2019&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=bcOgDwAAQBAJ&dq=perfil+de+puestos+%2B+alles+2019&source=gbs_navlinks_s)
- Alles, M. (2019). Rol del Jefe: Cómo ser un buen jefe [Google Books]. En *Recursos Humanos* (3.a ed.). Ediciones Granica.  
[https://books.google.com.pe/books?id=ceH4DwAAQBAJ&dq=perfil+de+puestos+%2B+alles+2019&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=ceH4DwAAQBAJ&dq=perfil+de+puestos+%2B+alles+2019&source=gbs_navlinks_s)
- Alles, M. (2018). Desarrollo del Talento Humano [Google Books]. En *Recursos Humanos* (3.a ed.). Ediciones Granica.  
[https://books.google.com.pe/books?id=smqBDwAAQBAJ&dq=perfil+de+puestos+%2B+alles+2019&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=smqBDwAAQBAJ&dq=perfil+de+puestos+%2B+alles+2019&source=gbs_navlinks_s)
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal* [Google Books]. Editorial Elearning S.L.  
[https://books.google.com.pe/books?id=63fIDwAAQBAJ&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=63fIDwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s)
- Bhuan, D. (2020). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel BusinessDevelopment*. [Tesis de maestría]. Universidad de Karlstad.
- Consejo Económico y Social. (2020). Jóvenes y mercado de trabajo en España.  
<https://www.ces.es/documents/10180/5226728/Inf0220.pdf>
- Cuatrecasas, L. & González, J. (2017). Gestión integral de la calidad:

- Implantación, control y certificación [Google Books]. En Instituto Lean Management (5.a ed.). Profit Editorial.  
[https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=malcolm+2017+calidad+de+servicio&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=malcolm+2017+calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s)
- Daza, A., Vilorio, J. & Miranda, L. (2019). Gerencia del Talento Humano y Calidad del Servicio Educativo en Universidades Públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista ESPACIOS*, 40(44), 10.  
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>
- El Comercio. (17 de agosto de 2022). Aprueban modificación y actualización del Manual de Perfiles de Puesto del MEF. *El Comercio Perú*.  
<https://elcomercio.pe/economia/aprueban-modificacion-y-actualizacion-del-manual-de-perfiles-de-puesto-del-mef-rmmn-noticia/>
- Farooq, M., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N. & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Science Direct*, 67(2), 169-180.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969699717304076>
- Fatima, T., Malik, S. & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *Emerald Insight*, 35(6), 1195-1214.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-02-2017-0031/full/html>
- Flores, G. (2017). Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Forbes Digital. (2022). Reclutamiento con «perfiles ocultos»: la experiencia de Cargill para seleccionar talento diverso e inclusivo. *Forbes Argentina*.  
<https://www.forbesargentina.com/negocios/reclutamiento-perfiles-ocultos-experiencia-cargill-seleccionar-talento-diverso-e-inclusivo-n21122>
- García, L. (2017). Perfiles de puestos y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del centro médico universitario de la Universidad Nacional de San Martín – 2016 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Gestión. (26 de agosto de 2022). Saneamiento: publican ranking de calidad de

- empresas prestadoras de este servicio. Gestión.  
<https://gestion.pe/peru/saneamiento-publican-ranking-de-desempeno-de-empresas-prestadoras-de-este-servicio-noticia/>
- Hemsley-Brown, J. & Alnawas, I. (2016). Service quality and brand loyalty: The mediation effect of brand passion, brand affection and self-brand connection. *Emerald Insight*, 28(12), 2771-2794.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-09-2015-0466/full/html>
- Hernandez, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [Google Books]. McGraw-Hill Interamericana.  
[https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=METODOLOGÍA%2BDE%2BLA%2BINVESTIGACIÓN%3A%2BLAS%2BRUTAS%2BCUANTITATIVA%2C%2BCUALITATIVA%2BY%2BMIXTA&hl=es419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=METODOLOGÍA%2BDE%2BLA%2BINVESTIGACIÓN%3A%2BLAS%2BRUTAS%2BCUANTITATIVA%2C%2BCUALITATIVA%2BY%2BMIXTA&hl=es419&sa=X&redir_esc=y)
- Iniesta, M., Herrada, S. & Estrella, A. (2018). *Construcción de un índice multisectorial de calidad web y su aplicación a empresas internacionalizadas and aluzas* [Google Books]. Universidad Almería.  
[https://books.google.com.pe/books?id=DsRwDwAAQBAJ&dq=dimensiones%2B%2Bde%2Bla%2B%2Bcalidad%2Bde%2Bservicio%2B2012&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=DsRwDwAAQBAJ&dq=dimensiones%2B%2Bde%2Bla%2B%2Bcalidad%2Bde%2Bservicio%2B2012&source=gbs_navlinks_s)
- Iranzo, M. (2017). Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones, Año 2017 [Tesis de maestría]. Universidad Pontificia de Comillas
- Kossmann, M. (2017). *Delivering Excellent Service Quality in Aviation: A Practical Guide for Internal and External Service Providers* (3.a ed.) [Google Books]. Routledge.  
[https://books.google.com.pe/books?id=On1BDgAAQBAJ&dq=quality+service&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=On1BDgAAQBAJ&dq=quality+service&source=gbs_navlinks_s)
- Lopez, R. (2021). La administración de recursos humanos y la calidad de servicio policial [Tesis de maestría]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Makanyeza, C. & Chikazhe, L. (2017). Mediators of the relationship between service quality and customer loyalty: Evidence from the banking sector in

- Zimbabwe. *ResearchGate*, 35(3), 540-556.  
[https://www.researchgate.net/publication/315871068\\_Mediators\\_of\\_the\\_relationship\\_between\\_service\\_quality\\_and\\_customer\\_loyalty\\_Evidence\\_from\\_the\\_banking\\_sector\\_in\\_Zimbabwe#%3A%7E%3Atext%3DFindings%20The%20study%20found%20that%20of%20service%20quality%20on%20loyalty](https://www.researchgate.net/publication/315871068_Mediators_of_the_relationship_between_service_quality_and_customer_loyalty_Evidence_from_the_banking_sector_in_Zimbabwe#%3A%7E%3Atext%3DFindings%20The%20study%20found%20that%20of%20service%20quality%20on%20loyalty)
- Maleyeff, J. (2022). *Quality Service Management: A Guide to Improving Business Processes* [Google Books]. En Support Material (2.a ed.). Routledge.  
[https://books.google.com.pe/books?id=S51kEAAAQBAJ&dq=quality+service&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=S51kEAAAQBAJ&dq=quality+service&source=gbs_navlinks_s)
- Mejia, L. (2018). *Perfil de puesto por competencias y su impacto en el proceso de selección y desempeño laboral de los colaboradores del Sistema de Administración Tributaria de Lima - SAT – SAT* [Tesis de maestría]. Universidad de Lima.
- Montufar, E. (2021). *El perfil de puesto y el desempeño laboral del personal de la Unidad Ejecutora 408 Hospital de Espinar, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Nguyen, T., Jebarajakirthy, C. & Thaichon, P. (2016). The effects of service quality on internet service provider customers' behaviour: A mixed methods study. *Emerald Insight*, 28(3), 435-463.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/APJML-03-2015-0039/full/html>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* [Google Books]. En Educación (5.a ed.). Ediciones de la U.  
[https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=Metodología+de+la+investigación+Cuantitativa+-+Cualitativa+y+Redacción+de+la+Tesis&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=Metodología+de+la+investigación+Cuantitativa+-+Cualitativa+y+Redacción+de+la+Tesis&source=gbs_navlinks_s)
- Özkan, P., Süer, S., Keser, I. & Kocakoç, I. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *Emerald Insight*, 38(2), 384-405. <https://doi.org/10.1108/ijbm-03-2019-0096>
- Palomo, M. (2021). *Análisis de puestos de trabajo: concepto, aplicaciones y proceso* [Google Books]. ESIC Editorial

[https://books.google.com.pe/books?id=JJ8xEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=palomo+%2Bperfil+de+puestos&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=palomo%20%2B%20perfil%20de%20puestos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=JJ8xEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=palomo+%2Bperfil+de+puestos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=palomo%20%2B%20perfil%20de%20puestos&f=false)

Pereda, S. & Berrocal, F. (2018). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias* [Google Books]. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

[https://books.google.com.pe/books?id=9o5yDwAAQBAJ&dq=perfiles%2Bde%2Bpuestos&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9o5yDwAAQBAJ&dq=perfiles%2Bde%2Bpuestos&source=gbs_navlinks_s)

Piattini, M. (2018). *Calidad de Sistemas de Información* [Google Books]. En AQC LAB (4.a ed.). Grupo Editorial RA-MA.

[https://books.google.com.pe/books?id=sl6fDwAAQBAJ&dq=malcom+2017+calidad+de+servicio&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=sl6fDwAAQBAJ&dq=malcom+2017+calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s)

Piña, S. (2022). *Perfiles de puestos y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad provincial de la región Cajamarca* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Porret, M. (2014). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* (6.a ed.) [Google Books]. ESIC Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAAQBAJ&dq=ORIGEN%2BDE%2BL>

[OS%2BPERFILES%2BDE%2BPUESTOS&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAAQBAJ&dq=ORIGEN%2BDE%2BL)

Prado, J. (2021). *El Perfil del Puesto de Trabajo y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Área de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta 2019* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Quach, Jebarajakirthy, C., & Thaichon, P. (2016). The effects of service quality on internet service provider customers' behaviour: A mixed methods study.

*Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 28(3), 435–463.

<https://doi.org/10.1108/APJML-03-2015-0039>

Quiñones, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (2.a ed.) [Google Books]. Ediciones Ecoe.

[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_y\\_servicio.html?hl=es&id](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_y_servicio.html?hl=es&id)

=57- 4DQAAQBAJ&redir\_esc=y

- Rajaguru, R. (2016). *Role of value for money and service quality on behavioural intention: A study of full service and low cost airlines*. Science Direct, 53(1), 114-122.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S096969971530096X?via%3Dihub>
- Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Riqueros, J. (2022). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Rubio, L. & De Lucas, S. (2018). *Análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú* [Dialnet]. Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=732206>
- Saavedra, D. (2022). *Perfil de puestos y productividad laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Gobierno Regional San Martín, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Sánchez, F. (2019). *Calidad Total en las organizaciones* [Google Books]. Editorial Elearning SL.  
[https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&dq=concepto+de+calidad&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&dq=concepto+de+calidad&source=gbs_navlinks_s)
- Simaraura, S. (2022). *El perfil del trabajador público y el perfil del puesto en la municipalidad distrital de Zurite –Anta-Cusco-2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Stamatis, D. (2020). *Total Quality Service: Principles, Practices, and Implementation* [Google Books]. En CRC PRESS (3.a ed.). Routledge.  
[https://books.google.com.pe/books?id=7qabDwAAQBAJ&dq=quality+service&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=7qabDwAAQBAJ&dq=quality+service&source=gbs_navlinks_s)
- Suarez, L. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

- Vasquez, J. (2022). Procesos de selección y perfiles de puestos en la UGEL, Alto Amazonas - 2021 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Velasque, G. (2022). Perfiles de puestos y el desempeño laboral de los jefes del órgano de línea de un hospital del Cusco, 2022 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Zendesk. (2022). Tendencias de CX 2022: Mejora tus resultados priorizando a los clientes. <https://d1eipm3vz40hy0.cloudfront.net/pdf/cxtrends/Zendesk-CX-Trends-2022-Report-LA-Spanish.pdf>

**ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Perfil de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022					
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Perfiles de puestos</b>	Palomo (2021), define perfil de puestos, como un cúmulo de características entre las que se encuentran los conocimientos adquiridos académicamente, nivel de experiencia y competencias a nivel técnico, emocional y social que debe tener una persona para formar parte de la organización. Todo ello, con el fin de dar la talla en el ejercicio de sus labores, lograr la creación de valor agregado, y cumplir con las actividades, reglas, procedimientos y métodos definidos por la empresa contratante.	La variable perfiles de puestos se operacionaliza en base a tres dimensiones: Formación Experiencia y Competencias personales; De igual manera, mediante sus respectivos indicadores a través de los ítems establecidos y una escala de medición del1 al 5 (1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre,5.- siempre).	<b>Formación</b>	Formación académica	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre =4 Siempre = 5
				Idiomas	
			<b>Experiencia</b>	Conocimiento	
				Aptitudes	
			<b>Competencias personales</b>	Habilidades blandas	
				Habilidades duras	
<b>Calidad de servicio</b>	(Sánchez, 2019) Filosofía en la que se cumple con los estándares necesarios para satisfacer a los consumidores.	La variable calidad de servicio se operacionaliza en base tres dimensiones: Bienes materiales o tangibles, Seguridad y Empatía; De igual manera, mediante sus respectivos indicadores a través de los ítems establecidos y una escala de medición del1 al 5 (1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre,5.- siempre).	<b>Bienes materiales o tangibles</b>	Equipos modernos	
				Instalaciones en buen estado	
			<b>Seguridad</b>	Colaboradores transmiten confianza	
				Conocimiento del área	
			<b>Empatía</b>	Atención dedicada	
				Interés en los clientes	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores		Escala de medición
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Perfiles de puesto		
¿Cuál es nivel de correlación entre los perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022?	Determinar el nivel de correlación que existe entre el perfil de los puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022.	Existe una correlación significativa entre el perfil de puestos y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			<b>Formación</b>	<b>Formación académica</b>	
				<b>Idiomas</b>	
			<b>Experiencia</b>	<b>Conocimiento</b>	
<b>Aptitudes</b>					
<b>Competencias personales</b>	<b>Habilidades blandas</b>				
	<b>Habilidades duras</b>				
<b>Problemas secundarios</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>		
¿Cuál es nivel de correlación entre la formación y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022?	Determinar el nivel de correlación entre la formación y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A.	Existe una correlación significativa entre la formación y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022	<b>Dimensiones</b>	<b>Equipos modernos</b>	
			<b>Bienes materiales o tangibles</b>	<b>Instalaciones en buen estado</b>	
¿Cuál es nivel de correlación entre la experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022?	Determinar el nivel de correlación entre la experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022.	Existe una correlación significativa entre la experiencia y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022	<b>Seguridad</b>	<b>Colaboradores transmiten confianza</b>	
				<b>Conocimiento del área</b>	
¿Cuál es nivel de correlación entre las competencias personales y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022?	Determinar nivel de correlación entre las competencias personales y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022	Existe una correlación significativa entre las competencias personales y la calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A. Pisco 2022	<b>Empatía</b>	<b>Atención dedicada</b>	
				<b>Interés en los clientes</b>	

DV1+V2

## INSTRUMENTOS

### ENCUESTA SOBRE PERFILES DE PUESTOS

Estimado colaborador(a) la presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de los Perfiles de Puestos, la cual se llevará a cabo con fines institucionales y bajo anonimato. Se solicita que marque con un aspa(x) de manera objetiva y verás.

Muchas gracias.

#### 1. CUESTIONARIO SOBRE LOS PERFILES DE PUESTOS.

TEM	VALORACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1) Nunca	2) Casi nunca	3) A veces	4) Casi siempre	5) Siempre
<b>DIMENSION 1: FORMACION</b>						
	¿Considera usted que cuenta con formación académica acorde a su puesto de trabajo? ¿Cuenta con cursos relacionados a los softwares usados en su área?					
	<b>Indicador: Idiomas</b> ¿Le informaron a usted que para trabajar en CORPAC S.A debía tener un segundo idioma? Estaría usted capacitado para trabajar en otro país, de otro idioma representando a su empresa?					
<b>DIMENSION 2: EXPERIENCIA</b>						
	<b>Indicador: Conocimiento</b> ¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar en sus labores? ¿Alguna vez ha considerado que su experiencia le ha ayudado a solucionar problemas en la empresa?					
	<b>Indicador: Aptitudes</b> ¿Le aplicaron a usted al momento de ingresar a la empresa un test aptitudinal? ¿Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para ocupar el puesto que tiene?					
<b>DIMENSION 3: COMPETENCIAS PERSONALES</b>						
	<b>Indicador: Habilidades blandas</b> ¿Ha participado en alguna situación en la que deba asumir la posición de líder? Considera que usted y sus compañeros de trabajo cuentan con habilidades como comunicación clara, entusiasmo, liderazgo y resolución de problemas, para trabajo en equipo?					
	<b>Indicador: Habilidades duras</b> ¿Cuenta usted con alguna especialización, curso o certificación relacionada a servicios aeroportuarios? Tiene usted experiencia en el manejo de software y/o conocimientos relacionados a programación web?					

## ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador(a) la presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la calidad de servicio, la cual se llevará a cabo con fines institucionales y bajo anonimato. Se solicita que marque con un aspa(x) de manera objetiva y verás.  
Muchas gracias.

### 1. CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

TEM	VALORACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1) Nunca	2) Casi nunca	3) A veces	4) Casi siempre	5) Siempre
<b>DIMENSION 1: BIENES MATERIALES O TANGIBLES</b>						
	<b>Indicador: Equipos modernos</b> ¿En su área de trabajo, usted cuenta con equipos modernos para prestar el servicio de forma correcta? ¿Dispone Ud. de una comunicación por medio de una red para administrar la atención de los clientes?					
	<b>Indicador: Instalaciones en buen estado</b> ¿En su centro de labores, ustedes cuentan con instalaciones en buen estado, eficientes, eficaces y seguras? ¿Están sumamente cuidadas las instalaciones de los equipos para una comunicación de forma óptima?					
<b>DIMENSION 2: SEGURIDAD</b>						
	<b>Indicador: Colaboradores transmiten confianza</b> ¿Le indicaron a usted que debe transmitir confianza al atender a los usuarios? ¿Le comunicaron que debe tratar con cortesía a los clientes?					
	<b>Indicador: Conocimiento del área</b> ¿Considera usted que demuestra tener conocimientos del área en que labora? ¿Conoce el funcionamiento de los procesos a realizar en caso fallaran los equipos de su área?					
<b>DIMENSION 3: EMPATIA</b>						
	<b>Indicador: Atención dedicada</b> ¿Le indicaron a usted que debe atender de manera personalizada y dedicada a los clientes? Le comunicaron que la empatía es necesaria para una buena atención a los clientes?					
	<b>Indicador: Interés en los clientes</b> ¿Muestra usted un interés genuino por atender los problemas o consulta de los clientes? ¿Genera usted una buena relación con sus clientes en su proceso de atención?					

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERFILES DE PUESTOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Formación</b>							
1.	¿Considera usted que cuenta con formación académica acorde a su puesto de trabajo?	x		x		x		
2.	¿Cuenta con cursos relacionados a los softwares usados en su área?	x		x		x		
3	¿Le informaron a Ud. que para trabajar en CORPAC S.A debía tener un segundo idioma?.	x		x		x		
4	¿Estaría usted capacitado para trabajar en otro país, de otro idioma representando a su empresa?	x		x		x		
	<b>Dimensión : Experiencia</b>							
5	¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar en sus labores?	x		x		x		
6	¿Alguna vez ha considerado que su experiencia le ha ayudado a solucionar problemas en la empresa?	x		x		x		
7	¿Le aplicaron a usted al momento de ingresar a la empresa un test aptitudinal?	x		x		x		
8	¿Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para ocupar el puesto que tiene?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Competencias personales</b>							
9	¿Ha participado en alguna situación en la que deba asumir la posición de líder?	x		x		x		
10	¿Considera que usted y sus compañeros de trabajo cuenta con habilidades como comunicación clara, entusiasmo, liderazgo y resolución de problemas, para trabajo en equipo?	x		x		x		
11	¿Cuenta usted con alguna especialización, curso o certificación relacionada a servicios aeroportuarios	x		x		x		
12	¿Tiene usted experiencia en el manejo de software y/o conocimientos relacionados a programación web?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]



**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dra. Robladillo Bravo Liz Maribel**

**DNI: 09217078**

**Especialidad del validador: Metodóloga**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**29 de Octubre del 2022**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Bienes materiales o tangibles</b>							
1.	¿En su área de trabajo, usted cuenta con equipos modernos para prestar el servicio de forma correcta?	x		x		x		
2.	¿Dispone usted de una comunicación por medio de una red para administrar la atención de los clientes?	x		x		x		
3.	¿En su centro de labores, ustedes cuentan con instalaciones en buen estado, eficientes, eficaces y seguras?	x		x		x		
4.	¿Estan sumamente cuidadas las instalaciones de los equipos para una comunicación de forma óptima?	x		x		x		
	<b>Seguridad</b>							
5.	¿Le indicaron a usted que debe transmitir confianza al atender a los usuarios?	x		x		x		
6.	¿Le comunicaron que debe tratar con cortesía a los clientes?	x		x		x		
7.	¿Considera usted que demuestra tener conocimientos del área en que labora?.	x		x		x		
8.	¿Conoce el funcionamiento de los procesos a realizar en caso fallaran los equipos de su área?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Empatía</b>							
9.	¿Le indicaron a usted que debe atender de manera personalizada y dedicada a los clientes?	x		x		x		
10.	¿Le comunicaron que la empatía es necesaria para una buena atención a los clientes?	x		x		x		
11.	¿Muestra usted un interés genuino por atender los problemas o consulta de los clientes?	x		x		x		
12.	¿Genera usted una buena relación con sus clientes en su proceso de atención?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**
**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dra.: Robladillo Bravo Liz Maribel      DNI:**

**Especialidad del validador: Metodóloga**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**29 de octubre del 2022**



-----  
**Firma del Experto**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERFILES DE PUESTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Formación</b>							
1.	¿Considera usted que cuenta con formación académica acorde a su puesto de trabajo?	x		x		x		
2.	¿Cuenta con cursos relacionados a los softwares usados en su área?	x		x		x		
3	¿Le informaron a Ud. que para trabajar en CORPAC S.A debía tener un segundo idioma?.	x		x		x		Eliminar abreviatura y colocar "usted"
4	¿Estaría usted capacitado para trabajar en otro país, de otro idioma representando a su empresa?	x		x		x		
	<b>Dimensión : Experiencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar en sus labores?	x		x		x		
6	¿Alguna vez ha considerado que su experiencia le ha ayudado a solucionar problemas en la empresa?	x		x		x		
7	¿Le aplicaron a usted al momento de ingresar a la empresa un test aptitudinal?	x		x		x		
8	¿Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para ocupar el puesto que tiene?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Competencias personales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Ha participado en alguna situación en la que deba asumir la posición de líder?	x		x		x		
10	¿Considera que usted y sus compañeros de trabajo cuenta con habilidades como comunicación clara, entusiasmo, liderazgo y resolución de problemas, para trabajo en equipo?	x		x		x		
11	¿Cuenta usted con alguna especialización, curso o certificación relacionada a servicios aeroportuarios	x		x		x		
12	¿Tiene usted experiencia en el manejo de software y/o conocimientos relacionados a programación web?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [  ]**

**Aplicable después de corregir [  ]**

**No aplicable [  ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Mag.: Guadalupe Salirrosas Espinoza**

**DNI: 70579575**

**Especialidad del validador:**

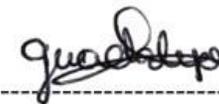
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Bienes materiales o tangibles</b>							
1.	¿En su área de trabajo, usted cuenta con equipos modernos para prestar el servicio de forma correcta?	x		x		x		
2.	¿Dispone usted de una comunicación por medio de una red para administrar la atención de los clientes?	x		x		x		
3.	¿En su centro de labores, ustedes cuentan con instalaciones en buen estado, eficientes, eficaces y seguras?	x		x		x		
4.	¿Están sumamente cuidadas las instalaciones de los equipos para una comunicación de forma óptima?	x		x		x		
	<b>Seguridad</b>							
5.	¿Le indicaron a usted que debe transmitir confianza al atender a los usuarios?	x		x		x		
6.	¿Le comunicaron que debe tratar con cortesía a los clientes?	x		x		x		
7.	¿Considera usted que demuestra tener conocimientos del área en que labora?.	x		x		x		
8	¿Conoce el funcionamiento de los procesos a realizar en caso fallaran los equipos de su área?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Empatía</b>							
9	¿Le indicaron a usted que debe atender de manera personalizada y dedicada a los clientes?	x		x		x		
10	¿Le comunicaron que la empatía es necesaria para una buena atención a los clientes?	x		x		x		
11	¿Muestra usted un interés genuino por atender los problemas o consulta de los clientes?	x		x		x		
12	¿Genera usted una buena relación con sus clientes en su proceso de atención?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [  ]**

**Aplicable después de corregir [  ]**

**No aplicable [  ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Mag.:** Guadalupe Salirrosas Espinoza

**DNI:** 70579575

**Especialidad del validador:**

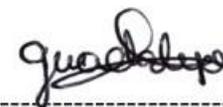
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre del 2022**



-----  
**Firma del Experto**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERFILES DE PUESTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión: Formación</b>							
1.	¿Considera usted que cuenta con formación académica acorde a su puesto de trabajo?	x		x		x		
2.	¿Cuenta con cursos relacionados a los softwares usados en su área?	x		x		x		
3	¿Le informaron a Ud. que para trabajar en CORPAC S.A debía tener un segundo idioma?.	x		x		x		Evitar abreviaturas
4	¿Estaría usted capacitado para trabajar en otro país, de otro idioma representando a su empresa?	x		x		x		Quitar la coma (,)
	<b>Dimensión : Experiencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñar en sus labores?	x		x		x		
6	¿Alguna vez ha considerado que su experiencia le ha ayudado a solucionar problemas en la empresa?	x		x		x		
7	¿Le aplicaron a usted al momento de ingresar a la empresa un test aptitudinal?	x		x		x		
8	¿Cree usted que tiene las aptitudes necesarias para ocupar el puesto que tiene?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Competencias personales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Ha participado en alguna situación en la que deba asumir la posición de líder?	x		x		x		
10	¿Considera que usted y sus compañeros de trabajo cuenta con habilidades como comunicación clara, entusiasmo, liderazgo y resolución de problemas, para trabajo en equipo?	x		x		x		
11	¿Cuenta usted con alguna especialización, curso o certificación relacionada a servicios aeroportuarios	x		x		x		
12	¿Tiene usted experiencia en el manejo de software y/o conocimientos relacionados a programación web?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador.  
Especialidad del validador:

Mag.: Alfredo Quichiz Apaza

DNI: 47572901

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de octubre del 2022



---

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Bienes materiales o tangibles</b>							
1.	¿En su área de trabajo, usted cuenta con equipos modernos para prestar el servicio de forma correcta?	x		x		x		
2.	¿Dispone usted de una comunicación por medio de una red para administrar la atención de los clientes?	x		x		x		
3.	¿En su centro de labores, ustedes cuentan con instalaciones en buen estado, eficientes, eficaces y seguras?	x		x		x		
4.	¿Están sumamente cuidadas las instalaciones de los equipos para una comunicación de forma óptima?	x		x		x		
	<b>Seguridad</b>							
5.	¿Le indicaron a usted que debe transmitir confianza al atender a los usuarios?	x		x		x		
6.	¿Le comunicaron que debe tratar con cortesía a los clientes?	x		x		x		
7.	¿Considera usted que demuestra tener conocimientos del área en que labora?.	x		x		x		
8.	¿Conoce el funcionamiento de los procesos a realizar en caso fallaran los equipos de su área?	x		x		x		
	<b>Dimensión: Empatía</b>							
9.	¿Le indicaron a usted que debe atender de manera personalizada y dedicada a los clientes?	x		x		x		
10.	¿Le comunicaron que la empatía es necesaria para una buena atención a los clientes?	x		x		x		
11.	¿Muestra usted un interés genuino por atender los problemas o consulta de los clientes?	x		x		x		
12.	¿Genera usted una buena relación con sus clientes en su proceso de atención?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [  ]**

**Aplicable después de corregir [  ]**

**No aplicable [  ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Mag.: Alfredo Quichiz Apaza**

**DNI: 47572901**

**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de octubre del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alfredo Quichiz Apaza', written over a large, light-colored circular scribble or stamp.

---

**Firma del Experto**

## BASE DE DATOS - PRUEBA PILOTO - PERFIL DE PUESTOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	2	2
2	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	3
3	4	2	1	1	4	2	2	3	1	2	1	1
4	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1
5	3	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	1
6	2	2	2	1	4	3	2	3	1	2	1	1
7	3	3	1	1	4	3	3	4	2	3	2	2
8	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	1	1
9	4	4	2	2	4	3	3	3	1	2	1	1
10	1	1	1	1	3	3	2	4	1	2	2	1
11	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2
12	2	3	2	1	3	3	3	4	2	3	2	1
13	3	1	1	1	3	3	2	3	1	3	2	2
14	3	2	1	1	4	4	3	3	1	3	1	1
15	4	3	2	1	3	3	3	4	1	3	1	1

## BASE DE DATOS - PRUEBA PILOTO – CALIDAD DE SERVICIO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
2	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2
5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
6	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
13	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

## BASE DE DATOS - PERFIL DE PUESTOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	1	2	2	3	2	2	4	1	3	2	2
2	5	2	1	1	5	2	3	4	1	3	3	1
3	3	2	2	1	4	3	1	3	2	3	1	1
4	5	3	1	1	4	3	3	3	2	3	2	1
5	5	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
6	4	3	1	2	4	3	3	4	2	2	2	2
7	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	1
8	3	2	1	1	4	2	2	3	2	1	3	2
9	4	1	2	2	4	2	2	3	1	1	1	2
10	5	3	2	1	5	3	3	4	1	3	1	2
11	5	1	2	1	3	2	2	4	2	1	1	1
12	4	3	1	2	4	3	3	3	1	1	2	2
13	4	2	1	2	3	3	1	3	1	1	3	1
14	4	2	1	1	5	3	2	3	2	2	3	2
15	4	2	1	2	5	2	1	3	1	1	2	1
16	5	1	1	1	5	3	3	3	1	2	1	1
17	4	1	2	2	3	2	3	4	2	2	1	2
18	3	1	1	1	4	2	1	4	1	1	1	1
19	5	2	1	1	5	2	2	4	1	1	2	1
20	5	3	1	1	5	3	2	3	1	1	1	2
21	3	1	2	2	5	3	2	3	1	1	1	1
22	5	1	1	2	5	3	2	4	1	2	2	1
23	4	3	2	1	4	2	2	3	1	2	3	2
24	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	3	1
25	5	3	2	2	4	3	2	3	2	3	1	1
26	4	2	2	1	3	3	3	4	2	3	3	1
27	4	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	1
28	3	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1
29	3	1	1	2	5	2	2	3	1	1	2	1

30	4	2	1	2	4	2	2	3	1	1	3	1
31	4	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1
32	5	3	2	2	3	3	2	4	1	3	1	2
33	4	3	2	1	5	2	3	4	2	1	1	2
34	5	1	2	2	5	3	3	3	2	1	1	1
35	4	1	1	1	5	3	3	3	1	2	2	1
36	5	1	1	1	4	2	3	4	2	2	1	2
37	3	1	1	2	5	2	2	3	2	3	2	2
38	5	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
39	3	1	2	2	3	3	1	4	1	1	3	1
40	4	1	1	2	5	3	1	4	2	3	2	2
41	4	2	1	2	4	2	2	4	1	2	2	1
42	3	1	1	1	4	3	3	4	1	3	3	1
43	5	2	1	1	5	2	2	4	1	1	3	2
44	3	3	2	2	4	2	1	3	1	2	2	2
45	4	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2
46	5	1	1	1	3	3	2	4	1	2	3	2
47	3	1	2	1	5	3	2	3	2	1	1	2
48	4	2	1	1	4	2	3	4	1	1	1	1
49	3	1	1	2	4	2	2	3	2	1	3	1
50	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2
51	5	2	2	2	3	3	1	4	2	3	3	2
52	5	1	1	1	5	3	1	3	2	1	3	2
53	4	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2
54	5	1	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2
55	4	2	1	1	3	2	3	3	1	3	1	1
56	5	3	1	2	4	3	1	4	1	2	2	1
57	3	3	2	2	4	2	1	3	1	2	2	2
58	4	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2
59	5	1	1	1	3	3	2	4	1	2	3	2

60	3	1	2	1	5	3	2	3	2	1	1	2
61	4	2	1	1	4	2	3	4	1	1	1	1
62	5	1	2	2	5	3	3	3	2	1	1	1
63	4	1	1	1	5	3	3	3	1	2	2	1
64	5	1	1	1	4	2	3	4	2	2	1	2
65	3	1	1	2	5	2	2	3	2	3	2	2
66	5	3	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2
67	3	1	2	2	5	3	2	3	1	1	1	1
68	5	1	1	2	5	3	2	4	1	2	2	1
69	4	3	2	1	4	2	2	3	1	2	3	2
70	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	3	1
71	5	1	1	1	3	3	2	4	1	2	3	2
72	3	1	2	1	5	3	2	3	2	1	1	2
73	4	2	1	1	4	2	3	4	1	1	1	1
74	3	1	1	2	4	2	2	3	2	1	3	1
75	3	1	1	1	4	3	3	4	1	3	3	1
76	5	2	1	1	5	2	2	4	1	1	3	2
77	3	3	2	2	4	2	1	3	1	2	2	2
78	4	1	1	1	5	3	3	3	1	2	2	1
79	5	1	1	1	4	2	3	4	2	2	1	2
80	3	1	1	2	5	2	2	3	2	3	2	2

## BASE DE DATOS – CALIDAD DE SERVICIO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	5	4	5	5	2	2	3	3	1	1	3	3
2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	2	2
3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	3	3
5	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	1	1
6	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2
7	4	5	4	4	2	1	4	4	3	3	1	1
8	4	5	4	4	3	1	3	3	1	2	3	3
9	5	5	5	5	2	1	4	4	2	2	1	1
10	5	4	5	5	3	2	4	4	1	1	3	3
11	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	1
12	4	5	4	4	3	1	4	4	1	2	1	1
13	5	5	5	5	3	1	3	3	3	3	1	1
14	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	2	2
15	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	1	1
16	5	4	5	5	1	3	3	3	3	1	2	2
17	5	5	5	5	1	3	4	4	1	1	1	1
18	5	4	5	5	3	2	3	3	2	3	3	3
19	3	3	3	3	3	1	4	4	3	2	1	1
20	5	4	5	5	3	1	4	4	1	2	3	3
21	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1
23	3	3	3	3	3	2	4	4	1	1	2	2
24	4	5	4	4	2	2	4	4	1	3	1	1
25	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	1	1
26	3	3	3	3	2	1	4	4	1	2	1	1
27	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
28	3	4	3	3	2	2	4	4	1	2	3	3
29	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3
30	5	4	5	5	1	2	4	4	3	3	1	1

31	5	4	5	5	2	1	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	1	1	4	4	3	1	2	2
33	4	5	4	4	2	3	4	4	1	2	2	2
34	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1
35	5	5	5	5	1	2	4	4	3	1	1	1
36	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1
37	3	4	3	3	1	3	4	4	1	1	3	3
38	3	4	3	3	1	1	4	4	1	2	3	3
39	5	3	5	5	1	2	4	4	3	3	1	1
40	3	4	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1
41	5	4	5	5	2	3	4	4	2	2	3	3
42	3	5	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
43	5	4	5	5	1	1	4	4	1	1	1	1
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
45	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1	1	1
46	5	4	5	5	3	1	4	4	2	3	1	1
47	4	4	4	4	2	3	3	3	1	2	2	2
48	4	5	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
49	5	3	5	5	1	2	4	4	1	2	2	2
50	4	3	4	4	1	2	3	3	1	2	1	1
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1
52	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
53	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
54	3	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3
55	4	5	4	4	2	2	4	4	1	3	1	1
56	5	3	5	5	2	1	3	3	3	3	2	2
57	5	3	5	5	1	2	4	4	1	2	2	2
58	4	3	4	4	1	2	3	3	1	2	1	1
59	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1
60	5	4	5	5	2	3	4	4	2	2	3	3

61	3	5	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
62	5	4	5	5	1	1	4	4	1	1	1	1
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
64	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1	1	1
65	3	4	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1
66	5	4	5	5	2	3	4	4	2	2	3	3
67	3	5	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
68	5	4	5	5	1	1	4	4	1	1	1	1
69	5	3	5	5	2	1	3	3	3	3	2	2
70	5	3	5	5	1	2	4	4	1	2	2	2
71	4	3	4	4	1	2	3	3	1	2	1	1
72	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1
73	5	4	5	5	2	3	4	4	2	2	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2
75	3	3	3	3	2	2	4	4	2	1	1	1
76	3	4	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1
77	5	4	5	5	2	3	4	4	2	2	3	3
78	3	5	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
79	5	3	5	5	1	2	4	4	1	2	2	2
80	4	3	4	4	1	2	3	3	1	2	1	1

# CARTA DE ACEPTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 28 de octubre de 2022

Carta P. 1363-2022-UCV-EPG-SP

Licenciado

Juan Lino Román Alvarado

Jefe Equipo de operaciones aeronáuticas

CORPORACION PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACION COMERCIAL SOCIEDAD ANONIMA -  
CORPAC S.A.



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GUZMAN SALAZAR ANTERO**; identificado(a) con DNI/CE N° 22305168 y código de matrícula N° 7002749645; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### Perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022

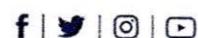
En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

MTC/CORPAC S.A.  
JZS-SPSO-2-060-2022-M

Memorando

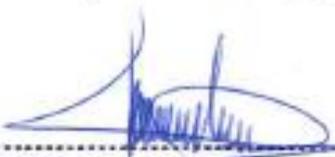
De : Jefe de Equipo de Operaciones Aeronáuticas CORPAC S.A. Pisco  
A : Antero Guzmán Salazar  
Asunto : Solicitud de permiso de investigación  
Fecha : Pisco 06 de noviembre 2022

---

En atención a la Carta P. 1363-2022-UCV-EPG-SP, enviada por la Universidad César Vallejo indicando su solicitud de permiso para realizar su trabajo de investigación en base a nuestra institución CORPAC S.A., sede Pisco; se le comunica que, con el objetivo de lograr la mejora continua de la organización y procurar el desarrollo académico de nuestros colaboradores, se dispone brindarle las facilidades del caso (utilización de espacios, realización de encuestas a los trabajadores, y otras que correspondan), para que pueda llevar a cabo su investigación con título "Perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022".

Asimismo, contamos con que, al culminar esta, nos brinde un informe detallado con los hallazgos correspondientes.

Sin otro particular, le deseamos éxito en su investigación y confiamos que de la misma resulte una aportación valiosa al mejoramiento de nuestra institución.



JUAN LINO REMAN ALVARADO  
JEFE EQUIPO DE OPERACIONES AERONAUTICAS  
CORPAC S.A. - PISCO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

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

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022", cuyo autor es GUZMAN SALAZAR ANTERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 29 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL <b>DNI:</b> 09217078 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 12-01-2023 22:25:25

Código documento Trilce: TRI - 0504975