



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Desempeño laboral y calidad de servicio en la modalidad
online de los colaboradores de una institución educativa de
Lima, 2023

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

AUTORA:

Vela Ayala, Melissa Erika (orcid.org/0000-0002-5273-8416)

ASESORES:

Dr. Rodríguez Galán, Darién Barramedo (orcid.org/0000-0001-6298-7419)

Dr. Lizandro Crispin, Rommel (orcid.org/0000-0003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios quien es el guía en mi camino, a quien le debo todo lo que tengo y quién soy; a mis padres Gladys y José Antonio, así como a mis Hnos.; a mi hijo Fabrizio quien ha sido mi fuente de motivación e inspiración en todo este recorrido logrando todas metas propuestas; y a mi compañero de vida David, gracias por apoyarme en esta última etapa del camino alentándome hasta el final para obtener mi grado de maestra.

AGRADECIMIENTO

Todo mi agradecimiento a Dios quien nos dio la vida y permite que podamos cumplir su propósito.

A la plana docente de la Universidad César Vallejo, quienes nos brindaron todas sus enseñanzas, permitiendo lograr nuestras metas. A mi mamá, quien me apoyó en todo este recorrido las veces en las que tuvimos que sacrificar tiempo de familia debido al desarrollo de la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DARIEN BARRAMEDO RODRIGUEZ GALAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Desempeño Laboral y Calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023.", cuyo autor es VELA AYALA MELISSA ERIKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa 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, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DARIEN BARRAMEDO RODRIGUEZ GALAN DNI: 20044257 ORCID: 0000-0001-6298-7419	Firmado electrónicamente por: DRODRIGUEZG el 12-08-2023 11:06:21

Código documento Trilce: TRI - 0597898





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELA AYALA MELISSA ERIKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño Laboral y Calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MELISSA ERIKA VELA AYALA DNI: 43054980 ORCID: 0000-0002-5273-8416	Firmado electrónicamente por: MVELAAY el 17-07- 2023 08:02:23

Código documento Trilce: TRI - 0597899

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.2.Población, muestra, muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados Descriptivos	25
4.2. Resultados inferenciales	31
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXO	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados descriptivos del desempeño laboral y la calidad de servicio	25
Tabla 2	Resultados descriptivos del desempeño laboral y la tangibilidad	26
Tabla 3	Resultados descriptivos del desempeño laboral y la sensibilidad	27
Tabla 4	Resultados descriptivos del desempeño laboral y la fiabilidad	28
Tabla 5	Resultados descriptivos del desempeño laboral y la garantía	29
Tabla 6	Resultados descriptivos del desempeño laboral y la empatía	30
Tabla 7	Pruebas de normalidad	31
Tabla 8	Contrastación de la hipótesis general	32
Tabla 9	Contrastación de la hipótesis específica 1	33
Tabla 10	Contrastación de la hipótesis específica 2	34
Tabla 11	Contrastación de la hipótesis específica 3	35
Tabla 12	Contrastación de la hipótesis específica 4	36
Tabla 13	Contrastación de la hipótesis específica 5	37

RESUMEN

La investigación contó con el objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023. Se utilizó la teoría propuesta por Navarro et al. (2021) para la variable desempeño organizacional y para el caso de la variable calidad en servicio se utilizó la teoría propuesta por Rabaa y Hala (2022). El tipo de estudio fue básico, con un diseño no experimental, descriptiva, correlacional, de corte transversal, contó con una población de 400 clientes y una muestra de 93 clientes inscritos en Programa de Educación Continua. Resultando con una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.797, por lo que se demostró la hipótesis planteada en la investigación, concluyendo que el desempeño laboral tiene relación significativa con la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023. Por tanto, se recomienda a la empresa realizar monitoreo constante a los colaboradores de la empresa a fin de encontrar las debilidades en los colaboradores a fin de crear estrategias que permitan mejorar el servicio brindado en la institución educativa.

Palabras clave: Calidad en el servicio, desempeño laboral, habilidades laborales, fiabilidad.

ABSTRACT

The research had the objective of determining the relationship between work performance and service quality in the online modality of the collaborators of an educational institution in Lima - 2023. The theory proposed by Navarro et al. (2021) for the organizational performance variable and in the case of the service quality variable, the theory proposed by Rabaa and Hala (2022) was used. The type of study was basic, with a non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional design, with a population of 400 clients and a sample of 93 clients enrolled in the Continuing Education Program. Resulting with a significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.797, for which the hypothesis raised in the investigation was demonstrated, concluding that work performance has a significant relationship with the quality of service in the online modality of the collaborators of an educational institution. de Lima - 2023. Therefore, it is recommended that the company carry out constant monitoring of the company's collaborators in order to find weaknesses in the collaborators in order to create strategies that allow improving the service provided in the educational institution.

Keywords: Service quality, job performance, job skills, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las organizaciones hablan cada vez más del bienestar social, apoyado en acciones y programas encaminados a optimar la calidad de vida con la que cuenta la mano de obra, manteniendo y contribuyendo a un buen clima laboral (Hernández, 2023). En un estudio realizado en Jipijapa se pudo evidenciar que el índice de calidad del servicio del emprendedor cuenta con resultados de 93%, mientras que el servicio el cliente del lugar se encontraba en un 70.60% (Osejos Vásquez et al., 2020). Asimismo, un estudio realizado en Tailandia reveló que el 60% de los clientes manifestó encontrarse insatisfecho por la calidad del servicio realizado por la compañía (Beshley et al., 2023).

Mientras, una investigación realizada en Vietnam demostró que el 70% de los clientes manifestaron que los trabajadores tienen conocimiento y habilidades para un efectivo trabajo (Phuong Vu et al., 2020). En este contexto, los empleados realizan sus actividades diarias incorporando las competencias y habilidades para desempeñar las funciones, deberes u obligaciones, de tal manera que les permite realizar responsablemente sus acciones requeridas en el área de trabajo (Gaan & Shin, 2023).

En cuanto a América Latina, la calidad del servicio puede ser medida a través las habilidades profesionales, las prácticas pedagógicas de instrucciones basadas en métricas que afectan el desempeño de los estudiantes (Rolfe et al., 2022). En este orden de ideas, un estudio realizado en Ecuador demostró que el 43% de los clientes estaban satisfechos con el servicio al cliente ejecutado en la empresa (Campo et al., 2021). Por ende, las empresas invierten para mejorar las habilidades de cada empleado, para optimizar el desempeño de sus funciones (Wayoi et al., 2021). En este sentido, en un estudio realizado en México referente al desempeño laboral se encontró que el 42.8% de colaboradores recibió capacitación relacionada con el área en el cual se desempeña; demostrando a corto plazo la capacidad de adaptación a las nuevas modalidades en entornos virtuales siendo esta desarrollada en un corto tiempo (Silas & Vázquez, 2020).

En Perú, se han enfocado por conocer la necesidad que existe en la capacitación y desarrollo del desempeño de cada colaborador, atendiendo a las evaluaciones periódicas realizadas sobre las habilidades y destrezas (Gabel Shemueli et al., 2021). Ello, surgen del conjunto de tareas que deben realizar

durante su jornada laboral, evaluándose continuamente con la finalidad de incrementar la calidad de servicio el cual presta la empresa, así como para cualificar su mano de obra (Tuesta et al. 2021). Por otra parte, el entorno de la Educación Superior Peruana, Fondo Nacional de Desarrollo Educativo del Perú arrojó que la tasa de matrícula de los universitarios alcanzó un 36% en promedio (Agurto et al., 2021). En nuestro país se llevó a cabo una educación virtual, principalmente en posgrados y educación de adultos, tal como lo señala el artículo 47 de la Ley de Universidades N° 30220 (MINEDU, 2014), donde la educación presencial, así como la virtual deben de contar con los mismos estándares de calidad que brindan a los estudiantes.

A nivel local, en un instituto en Lima, se pudo observar que el desempeño laboral de los colaboradores tiende a ser deficiente, debido a que muestran poca comunicación, empatía, realizan poca retroalimentación hacia el cliente, por lo que no se logra alcanzar la meta propuesta por la organización en cuanto a la calidad del servicio. Tomando en consideración los lineamientos de la empresa, sus colaboradores deben cumplir con una rúbrica de aprendizaje, así como la entrega oportuna de las evaluaciones como parte de sus labores; sin embargo, debido a la falta de empatía en pro de resolución de consultas de los clientes, genera como resultado una demora, lo que conlleva a una insatisfacción debido a que el cliente queda inconforme considerándolo como un incumplimiento del servicio ofrecido al momento de la contratación.

Es importante acotar que, algunos colaboradores tienen faltas en cuanto al cumplimiento de los horarios establecidos, hacen poco uso de las herramientas tecnológicas, no graban las sesiones y reuniones, suben las rúbricas fuera de tiempo, digitalizan las notas fuera de fecha o no fijan plazos a los estudiantes para la entrega de las actividades programadas, generando llamadas de atención, problemas con el personal, entre otros asuntos que alteran la calidad del servicio del instituto.

De manera que, lo esbozado anteriormente permite plantear el problema general: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023?, en cuanto a los problemas específicos se puede mencionar: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y cada una de las dimensiones relacionadas a la

calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023?

En cuanto a la justificación teórica, al indagar el correcto desempeño laboral mediante la teoría se pueden aplicar mejoras que permita optimizar la calidad del servicio en el instituto en Lima; debido a que se el cliente contaría con mejor capacidad de respuesta de los colaboradores, así como la retroalimentación brindada al cliente con la finalidad que logre alcanzar exitosamente las competencias de cada programa como parte del servicio contratado. Este trabajo se justifica en la práctica, ya que servirá de ayuda al monitoreo que se lleva a cabo en los talleres y cursos en línea de la institución, contribuyendo a emplear nuevas estrategias y realizar mejoras que finalmente beneficien en los cambios positivos en la calidad de servicio en esta modalidad ofrecida actualmente. Con relación a la justificación metodológica; los instrumentos utilizados para medir la variable desempeño laboral propuesto por Navarro (2021), con las dimensiones cualidades personales, habilidades laborales, habilidades de evaluación, aprendizaje en un ambiente laboral. En la variable, calidad de servicio escrita por Rabaa y Hala (2022) utilizando las dimensiones tangibilidad, sensibilidad, fiabilidad, garantía, empatía; serán de apoyo para futuras investigaciones cuyo escenario de estudio y metodología sean similares a la presente investigación. Ambos instrumentos podrán ser utilizados en futuras investigaciones cuyo problema cuente con características similares a la presente investigación.

Seguidamente, el objetivo general del estudio es: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023. Como objetivos específicos se puede mencionar: Determinar la relación entre el desempeño laboral y cada una de las dimensiones relacionadas a la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023.

La hipótesis general es: El desempeño laboral tiene relación significativa con la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023. En cuanto a las hipótesis específicas: El desempeño laboral tiene relación significativa con cada una de las dimensiones

de la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En lo sucesivo, se menciona las investigaciones internacionales relacionadas a las variables de estudio. En Vietnam, Thinh-Van, (2022) se realizó un estudio con el propósito de conocer la gestión de recursos humanos socialmente responsable percibida, identificación organizacional de los empleados y desempeño laboral. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, la muestra constituida por 367 empleados. El instrumento constó de 15 preguntas, conteniendo en la misma una escala de valoración tipo Likert y que incluía 5 alternativas de respuestas. Los resultados muestran que existe una crisis moderada en el desempeño laboral con coeficiente de 0.18 concluyendo que la respuesta organizacional percibida por el cliente influye en el desempeño laboral.

En China, Xin-Xin & Zhen-Yu, (2022) realizaron una investigación para evaluar la calidad del servicio y mejora del mismo mediante revisiones en línea. Esta investigación fue cuantitativa, descriptiva con una muestra de 728 reseñas de hoteles en línea. Se realizó el análisis mediante tablas cruzadas. Concluyendo con un p-valor de 0.001, que la calidad del servicio la cual es percibida por sus clientes obtiene resultados buenos, considerando el puntaje o calificación expresado en las reseñas en línea.

En Canadá, Aljukhadar et al. (2022) describieron la calidad del servicio en los sitios gubernamentales. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, los autores utilizaron la escala EGSQUAL, la misma que contó con siete dimensiones y veintiún ítems. La escala incluía buenas propiedades psicométricas y contó con una muestra de 351 usuarios de los sitios web, concluyendo que los usuarios percibieron que 87% del personal que laboraba en la gobernación contaban con una misión enfocada en la atención al ciudadano y, por ende, se reflejaba en los resultados de calidad del servicio prestado.

En Ecuador, Fernández y Ruíz (2022) con objetivo el comprobar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de sus colaboradores del área administrativa de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, realizaron una investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal, cuya muestra fue de 114 trabajadores administrativos utilizando 47

ítems que permitieron valorar el desempeño laboral, concluyendo que el 60% manifestaba que la satisfacción laboral influía en el desempeño laboral.

Chiang et al. (2022) la investigación tuvo como propósito analizar la conciliación trabajo-familia y cómo influye dicha organización, así como la satisfacción laboral de los funcionarios del municipio. La investigación fue cuantitativa, aplicaron una encuesta a 387 funcionarios municipales. Los hallazgos muestran que la conciliación trabajo-familia es un constructo que explica de manera positiva, siendo esta estadísticamente significativa en cuanto a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal municipal, explicándolos entre un 11% a un 57%. Las características psicométricas habían sido validadas parcial y/o totalmente en todos los rangos: confiabilidad, consistencia interna, validez, significancia de los parámetros y bondad de ajuste. Con esto podemos concluir que el modelo es estadísticamente válido, y se puede afirmar que es una representación plausible de la realidad de los trabajadores municipales chilenos.

Baltazar et al. (2022), con el propósito de poder determinar una relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la salud, realizó una investigación correlacional, así como analítica, con una población de 125 trabajadores, muestreo probabilístico. Los autores concluyeron que establecer estrategias para integrar, reconocer la experiencia laboral, creando condiciones que posibiliten el crecimiento profesional en la institución de salud, tiene una influencia en el desempeño laboral y en la calidad del servicio, dado a que existe una correlación significativa en las variables.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se puede mencionar el trabajo realizado por Diaz (2020) con el objetivo de determinar cuál es el nivel de influencia del desempeño laboral de los empleados en la calidad del servicio universitario. Esta investigación fue cuantitativa, siendo de tipo descriptiva, así como correlacional, válido el instrumento con dicha confiabilidad obtenida de 0.988 en juicio de experto, cuyos resultados bajo el estadístico de correlación de Pearson, contaron con un resultado de 0.000, por lo que se concluyó que el desempeño laboral de los colaboradores influía directamente con la calidad del servicio universitario.

Huaylla (2022) tuvo como fin el poder determinar la relación que existe entre eficiencia del trabajo y la calidad del servicio que brinda el personal que labora en una municipalidad. La investigación fue cuantitativa, correlacional, descriptiva de corte transversal; contando con una muestra de 30 participantes. A fin de realizar la medición de las variables se recurrió a un instrumento contentivo de 20 y 22 interrogantes, respectivamente; instrumento que contó con la validación de expertos conocedores de la materia obteniendo 0.928 de alfa de Cronbach. Para dicha comparación de la hipótesis propuesta en esta investigación fue empleada la prueba Rho de Spearman resultando una significancia bilateral menor a 0.005 en ambas variables, porque se comprobó la presencia de una asociación positiva entre ambas variables descritas.

La investigación de Longa (2020) para estudiar el efecto del desempeño laboral en la calidad del servicio en el campo de la logística universitaria, siendo esta cuantitativa, descriptiva, de corte transversal, con 75 trabajadores como muestra. Aplicó encuesta que constó de 11 preguntas en el caso de la variable desempeño laboral y 8 preguntas en el caso de la variable calidad de servicio. Se calculó la fiabilidad utilizando una escala de Likert. Realizando un análisis de los resultados obtenidos, usó la estadística no paramétrica, así como la prueba chi cuadrado, alcanzando como resultado (p) mayor a 0.005, por lo cual rechazaron la hipótesis de dicha investigación, concluyendo que el desempeño laboral del personal no cuenta con influencia sobre la calidad del servicio del área logística de la Universidad.

En este orden de ideas, Ydrogo (2022) llevó a cabo una investigación con para determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio brindada al ciudadano en un municipio. Esta investigación cuantitativa, no experimental, correlacional, transversal, con 22 trabajadores como muestra de la organización. El instrumento utilizado para medir la variable desempeño laboral contó con 15 preguntas, así como en la variable calidad del servicio que contó con 18 preguntas. Al aplicar la prueba Pearson y con una correlación de 0.608, el autor concluyó la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

A continuación, se presenta los constructos y teorías que dan respaldo al presente estudio.

El desempeño laboral es comprendido como el esfuerzo para ejecutar sus actividades laborales de calidad dentro del cumplimiento de la faena cotidiana dentro de un intervalo determinado de tiempo (Navarro et al. 2021). El concepto de recurso humano ayuda a comprender cómo se desarrolla una persona en su rol (Santos et al., 2023). Cuando se habla de desempeño, hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que realiza un empleado en una organización (Villanueva & Vela, 2023). Aquí se trasladan desde sus habilidades profesionales a las relaciones humanas, teniendo esto un impacto directo en el desempeño de la organización. El desempeño laboral es el resultado que el empleador considera cuando el empleado realiza las actividades que le son asignadas (Zaragoza et. al. 2023). Así es como uno piensa si una persona es adecuada para la tarea que se le ha encomendado o no. Ello se refiere a temas como la eficacia, así como la calidad y seguidamente la eficiencia en cuanto a su trabajo. Asimismo, se destaca que el desempeño tiende a afectar directamente la forma en que evaluamos que tanto vale un empleado para la empresa u organización en la que trabaja. Cada uno de los empleados que la conforman resultan ser una inversión significativa para la empresa, es por ello que, el retorno debe ser importante, logrando verse reflejado en las mejoras y resultados que éste finalmente refleja en su puesto de trabajo. El desempeño laboral también es entendido como un conjunto de acciones y conductas que son llevadas a cabo por los colaboradores de las organizaciones y que permitan lograr alcanzar los objetivos acordes al éxito de empresas. Palmar et. al. (2014) comentan que se da mediante una respuesta cuando se cumple con las tareas y labores que son asignadas en sus puestos laborales, encontrándose estas acorde a las exigencias y requerimientos que una empresa necesita en cumplimiento con las tres E: eficiente, eficaz y efectivo y que, por lo tanto, ayude al logro de sus responsabilidades favoreciendo en ello contar con un valor agregado como equipo y como empresa. Las empresas deben de evaluar constantemente el desempeño de sus trabajadores o colaboradores y así poder medir su rendimiento en el puesto, esto en conveniencia por ambos lados, permitiendo a la misma ofrecer de esta forma oportunidades de mejora, así como ascensos mediante convocatorias internas, buscando el factor humano dentro de la organización y otorgando a su vez beneficios que este acorde a las funciones de cada uno de los colaboradores.

Cualidades personales; no son elementos visuales, sino aspectos de la personalidad de un individuo, como su relación con otras personas, su entorno o la manera de cumplir sus tareas laborales (Navarro et al. 2021) Además, a diferencia de las características físicas, las cualidades o virtudes pueden ser innatas o adquiridas a lo largo de la vida (Malpartida-Meza et al., 2022). Asimismo, hace referencia a las características básicas y de identidad, es decir, aquellas cualidades que lo definen y de alguna manera lo distinguen de quienes lo rodean (Vásquez Pailaqueo et al., 2021). Las cualidades humanas son los rasgos o características básicas que definen a los individuos y los hacen únicos y exclusivos a nivel mental, social y emocional. Estos rasgos pueden ser innatos o aprendidos. Es decir, estas son las características que distinguen a los humanos de otras especies y los hacen únicos en sus acciones. Su valoración depende del contexto cultural y social, ya que se clasifican en características negativas o positivas, respectivamente (Pashanasi et.al. 2021). Sin embargo, generalmente se consideran características positivas, lo que las distingue de los defectos, que son características negativas cuyos efectos tienden a afectar el medio ambiente. Ellas influyen de una u otra manera en el desarrollo dentro de sus labores encomendadas. Ello lleva a que los profesionales busquen la necesidad y deseo de aprender temas nuevos que les permitan ser implementados en sus nuevos puestos de trabajo y estar a la vanguardia en cuanto a la actualización de pertinencias. (Duche-Pérez et al., 2020). Adicionalmente a ello, las organizaciones requieren personal que cuenten con cualidades personales en base a la experiencia personal y laboral tales como lo son: responsabilidad, equilibrio, flexibilidad y sobre todo comunicación, por tanto consideran dentro de ello, que las empresas puedan encontrar el perfil del candidato idóneo que cumpla en gestionar sus propias emociones al momento de desenvolverse en el ámbito de trabajo en equipo, poder adaptarse, así como en muchos casos tener esa capacidad para controlar el estrés y la presión, así como saber tomar decisiones en el momento necesario (Cornejo-Aparicio & Flores-Silva, 2020).

Habilidades laborales; son cualidades desarrolladas por los colaboradores para cumplir sus tareas cotidianas, dentro de las que se encuentran trabajar en equipo, comunicación asertiva y la resolución de conflictos que se han convertido en denominadores comunes en las organizaciones que deben transitar con éxito

la nueva normalidad (Navarro et al. 2021; Bautista et. al. 2020). Son aquellas donde se capacitan a los empleados para relacionarse con los demás, tales como destrezas comunicativas, habilidad para negociar, resolver problemáticas, pensamiento crítico, empatía, liderazgo para coordinar un grupo de trabajo, trabajo en equipo, adaptabilidad al cambio y confianza en sí mismo (Longa Cerna, 2020). Estas son un conjunto de habilidades, competencias, características, habilidades y en algunos casos conocimientos propios de las personas. Esta es la definición acordada que actualmente utiliza el Banco Interamericano de Desarrollo. En este hilo de la fuerza laboral, las habilidades son el conjunto de características que buscan que las personas tengan éxito y avanzar en el mercado laboral. Por supuesto, están muy relacionados con lo que los empleadores y las empresas necesitan en términos de trabajo el poder llevar a cabo los procesos productivos (Ydrogo González, 2022). Se trata de aquellas que son diferentes y no se limitan a las habilidades y conocimientos que adquirimos en la primera etapa de nuestra vida. Es importante que el colaborador tenga esa capacidad para poder relacionarse con los demás dentro y fuera del trabajo. Sin restar importancia a la formación que reciben en lo académico y que les permite convertirse en profesionales, no garantiza que pueda contar con habilidades laborales que resalten al momento de asumir retos. Recordemos que las competencias laborales se nutren, desarrollan y adquieren a lo largo de la vida y que el paradigma de aprender o formarse en la primera etapa de la vida y seguir trabajando en la siguiente no perdurará (Santos et al., 2023). Permiten también a su vez el poder reducir las brechas que se presentan gracias a la provisión de información que nos brinda el mercado laboral y así poder lograr una toma de decisiones idónea en cuanto a la amplia oferta que se brinda entre jóvenes, padres, desempleados y trabajadores, quienes se encuentran en la búsqueda de nuevas oportunidades laborales, así como del personal de recursos humanos de las organizaciones quienes publican perfiles en base a las exigencias de tareas y funciones, logrando así poder encontrar personal calificado, por ello es que esta suma de conocimientos así como de las habilidades que tenga el candidato serán clave para poder lograr el desempeño correcto de las actividades puntuales que se soliciten (Gotero & Albornoz, 2019).

Habilidades de evaluación; son el trabajo en equipo, la buena capacidad de comunicación y las decisiones, que tienen un impacto positivo en las

empresas (Navarro et al. 2021; Longa Cerna, 2020). Es por ello que, los altos mandos de recursos humanos se nutren de empleados que cumplan con éstas y otras particularidades (Thinh-Van, 2022; Han et al., 2022). La evaluación de habilidades es importante no solo para los empleados y los desempleados que buscan trabajo, sino también para las empresas. Es particularmente útil para la empresa mantener el equilibrio de las habilidades de los empleados, porque permite mapear la competencia del personal. Esta característica permite a una empresa empoderar a los empleados y confiarles actividades y tareas que coincidan con sus talentos, personalidad o intereses que los distinguen de los demás (Xin-Xin & Zhen-Yu, 2022). Si las habilidades de un empleado y las tareas que debe realizar no son una combinación ideal, la empresa también puede planificar sesiones de capacitación específicas e individualizadas para ayudar al recurso interno a obtener un mejor control de funciones. Es por ello por lo que, la instrucción académica es el fundamento de un buen profesional. Sin embargo, las destrezas laborales de cada empleado son diferentes (Campo et al., 2021; Wayoi et al., 2021). Por lo tanto, los reclutadores prestan atención a estas actitudes y habilidades. El no contar con una evaluación de competencias es uno de los principales problemas que se presentan en muchas organizaciones. Se debe poder medir el progreso que tenga el colaborador buscando que el mismo cuente con la actualización en la formación necesaria, logrando garantizar que pueda contar con las competencias para poder desempeñarse en el ámbito laboral. (Cateriano-Chávez et al., 2021).

Aprendizaje en el ambiente laboral; juega un rol determinante en la mejora, modernización y expansión de las destrezas de las personas (Navarro et al. 2021; Ramos et al. 2021; Dolores et al. 2023). Dado que una persona puede pasar mucho tiempo en el trabajo, su formación posibilita que pueda enfrentar los nuevos desafíos la globalización y la digitalización (Diaz, 2020; Yana & Liwen, 2022). Esto significa que las habilidades personales, sociales y técnicas permiten que logre un desarrollo integral-profesional en una situación en la que se deben crear puestos de trabajo a través de estrategias empresariales y colaborativas (Campo et al., 2021; Diaz, 2020). Es importante que las empresas tengan esta necesidad y prevalecer la intención de guiar al colaborador en el aprendizaje colaborativo como recurso, ya que ello permite obtener mejores resultados y es que ello facilita al mismo en poder lograr un reconocimiento por los resultados

que se vislumbran en torno a este aprendizaje, así como en la ejecución y aplicación del conocimiento adquirido (Mejía, 2017), lo que significa el poder capturar, así como mantener a colaboradores que cuenten con conocimientos idóneos y que permitan a su vez el poder hacer frente a las necesidades con las que cuenta la organización, así como poder atender a las demandas del mercado. Este tipo de actividades implica muchas veces una inversión tanto económica como de recursos, por lo que las organizaciones no deben dejar nada a la casualidad. Según Salgado-Cruz et al. (2017) dicha formación de los trabajadores debe verse reflejada en base a los planes que la empresa posee y que a su vez ayude a que los que la conforman en lograr ser más competitivos, siendo importante que ambas partes puedan comprender que es necesario actualizarse en algunos procesos en base a un mercado tan cambiado como lo es hoy en día. Si bien, un aprendizaje llevado a cabo dentro de las organizaciones mediante la capacitación in-situ por parte de aquellos que cuenten con mayor experiencia permite que el colaborador cumpla con las tareas encomendadas, los gerentes deben de procurar fomentar ese crecimiento en conocimiento por su equipo de trabajo, así como aquellos que destaquen dentro de sus funciones que sirva para poder contar con mejores oportunidades como participación en proyectos, presentación de ideas innovadoras, entre otros y que ayuden a las organizaciones en poder ofrecer una gama más amplia de productos o servicios en una mercado tan competitivo

Con respecto a la calidad del servicio, es la percepción causada al cliente, contrastada con el cumplimiento de sus expectativas (Rabaa y Hala, 2022 ; Silva-Treviño, 2023; Agurto et al., 2021). También la define como el resultado de una organización que indistintamente su naturaleza (pública, privada o social), cuenta con un propósito de generar un esfuerzo por los servicios ofrecidos (Xin-Xin y Zhen-Yu, 2022). La calidad del servicio al cliente reside en poder lograr el cumplimiento, llegando al punto de a su vez superar las expectativas del cliente. Esto es de gran importancia debido a que de ello permite obtener el éxito de la empresa, así como un mayor número de clientes, mejorar su fidelización e inclusive que estos puedan brindar recomendaciones a otros consumidores de su entorno (Silva-Treviño, 2023). Es así que, el papel del comprador es importante y debemos de anticiparnos a los problemas o dificultades ya que

contribuyen al proceso de compra o a la mala experiencia que brindas. Es un modelo de planificación estratégica que se enfoca en comprender la satisfacción del cliente con el servicio durante el proceso de compra; analizando la brecha entre la experiencia de servicio del cliente y sus expectativas (Ordoñez-Velez y Alejandro Zaldumbide-Peralvo, 2020). Permite conquistar la satisfacción del cliente, y es así como en este contexto logran obtener un posicionamiento que sea diferencial, considerándose como tal fundamental para el crecimiento y fortalecimiento de la organización dentro del mercado en el que se desenvuelve, puesto que es un elemento sumamente importante a la hora de la creación de relaciones comerciales con los clientes que no solo se tornen momentáneas, sino que éstas lleguen a ser duraderas con el paso del tiempo y que ante cualquier innovación, el comprador tenga en su mente a la misma como primera opción. (Rojas-Martínez et al. 2020).

La tangibilidad; es la capacidad de cómo los aspectos físicos del servicio que es consistente en el reconocimiento de que cumple con las expectativas del cliente al momento de utilizar el servicio (Rabaa y Hala, 2022). La tangibilidad puede evidenciarse mediante en el cómo algunas instituciones de enseñanza a la hora de ofrecer sus servicios de forma directa, proveen a los clientes, es decir, estudiantes de elementos tangibles como lo son material de apoyo, el acceso a plataformas acorde al servicio que se viene otorgando, lo que serán incluidas como parte integral del servicio proporcionado. Es importante resaltar que, en organizaciones, se requiere de elementos tangibles para poder llevar a cabo las actividades ofrecidas a los clientes, debido a que es el mismo quien requiere de poder no solo percibir sino ver la propuesta de valor que brinda la marca o empresa y hacerlo palpable, es decir, que pueda sentir el servicio vivencial gracias al uso de objetos o recursos y que pueda así lograr satisfacción al momento de la adquisición (Malpartida-Meza et al., 2022). Estos elementos tangibles están relacionados a los aspectos físicos del servicio, entre los que se incluyen la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación y que, son los más apreciados por los clientes. Se refiere todo aquello que no solo se percibe, sino que se ve en cuanto al servicio que es brindado por la empresa u organización. Dentro del mismo se incluye el espacio físico, el mismo personal que brinda el servicio, así como el material que es proporcionado con el fin de comunicar. (Vigo & González, 2020). Es muy

frecuente que en las organizaciones que brindan servicios implementen dentro del mismos elementos tangibles y que a través de ellos puedan logran realzar la imagen frente a los clientes, y así evitar que este se vaya con la competencia, llegando a proporcionar una continuidad. Muchas organizaciones buscan combinar lo tangible y demás dimensiones permitiendo lograr la identificación de estrategias de mejora en la calidad relatando una historia, ya que mediante el uso de storytelling logran que el servicio se transmita a un nivel más emocional y que lo relacionen con vivencias memorables (Mamani et al. 2022).

La sensibilidad; es la capacidad del sistema nervioso para percibir cambios en el medio externo y en nuestro cuerpo a través de los cinco sentidos (Rabaa y Hala, 2022; Kwan-Chung et al., 2022). Sintetizando ello, es la impresión que los trabajadores muestran cuando realizan un trabajo, ya sea este con excelencia o no (Malpartida-Meza et al., 2022). La sensibilidad es una cualidad humana que consiste en aquella capacidad de sentir o de tener empatía, lo que indica que, cuando se presta un servicio quien lo realiza atiende las necesidades de la otra persona dándole un trato comprensivo (Haro et al., 2019); con ella se pretende buscar beneficiar a la empresa a través de la satisfacción del cliente. En otro sentido, cuando se habla de sensibilidad se indica la realización de una actividad utilizando el tacto y en asumir buena disposición de dar un trato agradable a quien requiere de un servicio (Echeverría, 2020). Desde una perspectiva distinta, se define como una disciplina útil al momento de reducir todo tipo de riesgos, principalmente la prevención, haciendo uso de medidas que contribuyan a la gestión o servicio que se completan fuera de los riesgos, ayudando en gran medida a los futuros clientes y clientes logrando llevar a cabo el servicio que ofrecen de forma rápida sin que esta se sienta por parte del mismo inferior a lo ofrecido (Parreño Urquiza et al., 2018). Se entiende en el cómo tener tacto al momento de tratar a los clientes adecuadamente, cuidando que se sientan como quisiéramos sentirnos nosotros tratados de inicio a fin. Es contar con esa atención que brinda de forma cuidadosa en donde la organización o empresa debe lograr tanto brindar como transmitir a sus clientes un servicio mediante un trato personalizado, y que por ende genere esa sensación de sentirse únicos y especiales, y es que permite así de esta forma generar un clima en el que el cliente confía en la empresa o negocio y se siente seguro. Esto será posible solo

si las empresas hacen todo lo posible por eliminar cualquier tipo de problema que se presente. Como clientes es importante mencionar que ellos buscan sentirse importantes, valorados y comprendidos por parte de las organizaciones que prestan servicios, es por ello que toda organización debe de desarrollar un fuerte compromiso con el cliente de inicio a fin, identificando al detalle cada una de sus necesidades, características según lo requiera, así como sus requerimientos. (Kwan-Chung et al., 2022).

La fiabilidad; proporciona un excelente servicio de la empresa desde el principio, brindando una respuesta oportuna al cliente con el que se logra crear confiabilidad en la marca (Rabaa y Hala, 2022; Rojas-Martínez, 2020; Li et al., 2023). Esta es una cualidad que indica la existencia de probabilidad que algo funciona adecuadamente ya que es así como se proporciona un servicio prometido formalmente y que sea exacto (Rodríguez y Reguant, 2020); de manera que, la fiabilidad indica que se tiene una alta probabilidad que no ocurrirán errores. Este es un aspecto relacionado con la forma en que la compañía realiza su trabajo, generalmente, en el que crea una imagen de si corresponde a todo lo que ofrece. Es contar con esa capacidad que permita llevar a cabo la realización de aquel servicio que se promete al cliente ya sea tanto de manera confiable como precisa. Ello significa dar servicio desde el primer momento. Estos son todos los elementos que se encuentran involucrados directamente y que permiten que el cliente pueda percibir esas competencias y conocimientos profesionales con los que cuentan los representantes de la organización. En el sentido más amplio, la confiabilidad cobra un gran significado, ya que permite cumplir las promesas que brinda la empresa, así como la entrega, el servicio en sí, el poder resolver algún problema que se presente y cumplir con los precios acordados. Los clientes buscan lograr llevar a cabo negocios con las empresas que sientan que, si cumplen con todas sus promesas, esencialmente cuando estas se encuentran en relación con aquellas funciones del servicio básicas (Yana Cui & Liwen Zhang, 2022). Por lo tanto, este es el resultado de la creación de un negocio, que se convierte en su cultura, así como el entorno que rodea a la empresa. Se entiende a su vez como la confiabilidad o esa capacidad que permiten que uno pueda llevar a cabo la entrega del servicio que promete evitando cero errores, es decir, de forma correcta. El ser confiable como empresa para el

cliente va de la mano con las promesas ofrecidas y que estas sean cumplidas en temas de: entrega, brindar una prestación del servicio, llevar a cabo la solución de problemas que se presenten y sobre todo los precios. Un cliente busca empresas que garanticen el cumplimiento de los servicios y a su vez que la percepción que tenga el cliente relacionado a este sea o no positiva; y es que las empresas deben de dar seguimiento de determinados casos o situaciones que pudieran presentarse y lograr que el equipo que atiende pueda resolverlas sin problema alguno, ya que brindan las herramientas necesarias porque para ellos el cliente es lo más importante, es un activo vital para su continuidad. Vigo & González, (2020).

La garantía; se encuentra relacionada en la medida que al cliente se le proporcione un servicio con las garantías correctas, sumado a la actitud del personal y demostrando el conocimiento de un área determinada y con el aseguramiento de brindar con rapidez por parte de la organización adecuadamente, así como resolver los requisitos, logrando que el servicio se ejecute dentro del período acordado (Rabaa y Hala, 2022; Tinco, 2022) cumpliendo en todo momento las promesas a los clientes logrando garantizar resultados con cero errores (Malpartida-Meza et al., 2022). Adicionalmente, recordemos que es aquel mecanismo que tiene la finalidad de asegurar el cumplimiento que sirve para proteger frente a un daño; en muchos casos, suele elaborarse un documento que contiene con el cual se asegura la calidad que debe tener un servicio estableciendo los parámetros contentivos de que ante la ocurrencia de algún daño o anomalía se asume la responsabilidad de realizar la reparación o reposición del servicio, o en su defecto la devolución íntegra por parte de la empresa quien provee el servicio (Dueñas-Ramírez et al., 2021); lo que indica que, en las empresas generalmente se asegura que los servicios o productos cumplirán el propósito por el cual fueron solicitados, debe precisarse que generalmente las garantías están condicionadas por determinado tiempo. Por su parte, la garantía se entiende como esa protección que tiene todo consumidor y que para empresas grandes como pequeñas deben de tener debido a que es así como hace notar al cliente ese compromiso de poder llevar a cabo el servicio garantizando excelentes resultados, por lo que la rendición de cuentas dentro la misma es definida como la coordinación de tanto programas como actividades de servicio

prestado y que guardan relación con las necesidades y deseos de esa comunidad creada y será imprescindible y necesaria en cuanto a los servicios públicos ya que desafía la capacidad de dicha organización con el fin de identificar las necesidades de la comunidad. A su vez, podemos decir que también es uno de los indicadores de gestión relacionados al servicio y que van de la mano con esa capacidad de instalación, logrando asimismo satisfacer las necesidades de la comunidad que requiere los servicios requeridos por ley. La rendición de cuentas se refiere a la adaptación de programas y actividades de servicio a las necesidades de la comunidad (Hamon et al., 2022). La rendición de cuentas se entiende como aquel indicador de desempeño que describe la capacidad en sí de las instituciones públicas para cumplir con sus tareas y objetivos, así como satisfacer las necesidades de la comunidad. Es importante tener en cuenta que, no solo responde dentro de un tiempo específico, sino que la respuesta debe ser oportuna y consistente, y se realiza en una forma legítima (Kwan-Chung et al., 2022; Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

La empatía; proviene de esa capacidad de los empleados para ayudar a resolver un problema planteado por los clientes, brindándoles una atención personalizada (Rabaa y Hala, 2022). La empatía tiene como finalidad el poder comprender ese estado emocional de la otra persona, es la experiencia de comprender el estado del otro desde su punto de vista o perspectiva, lo que representa el ponerse en su lugar, sentir realmente lo que está pasando el otro, especialmente cuando lo ha pasado (Li et al., 2023). Esta se refiere a esa reacción que debe ser inmediata e inconsciente, y que pasa por encima de la razón y la inteligencia, permitiendo que uno de los individuos participe afectivamente de la situación del otro, logrando posicionarse en el lugar del cliente, y es que esto permite ofrecer soluciones; por eso, hablamos de empatía como una cualidad humana natural. Sin embargo, esta puede desarrollarse más o menos en una persona y trabajarse para que funcione en las conexiones sociales y se convierta en un hábito (Calderón y Quispe, 2022). A su vez, requiere el poder desarrollar habilidades, así como valores entre los que destacamos contar con la escucha atenta y activa, la solidaridad, la comprensión y también la tolerancia, creando relaciones sanas y corteses que favorecen la armonía social. Esta capacidad permite que cómo empleado

muestre comprensión, pueda interactuar con las personas de su entorno y lograr llevar a cabo la construcción de una relación sólida y duradera, porque solo haciendo sentir escuchados a los clientes fomentan a su vez el respeto y comprensión en determinados momentos ante los requisitos que marca el cliente y la importancia que le da (Kwan-Chung et al., 2022). Es la habilidad en la que los colaboradores muestran que han entendido las necesidades de los clientes y, en base a ello, brindan una respuesta adecuada, logran detectar las necesidades demostrando una gran comprensión y ayudando al mismo, enfocándose en lograr este objetivo, siendo inclusive capaces de poder cambiar alguna experiencia negativa o percepción previa que haya tenido el cliente dando como resultado que el mismo pueda optar por dar una nueva oportunidad. Para que esto sea posible, es necesario que el mismo colaborador evite llevar a cabo la realización de juicios previos ante las actitudes del cliente que manifieste una duda, consulta o reclamo y es que ello puede agrandar el malestar en lugar de darle una solución (Xin-Xin & Zhen-Yu, 2022; Peña et.al. 2022; Calsina et. al. 2022).

A continuación, se describe la teoría general de las variables del estudio. Las teorías que respaldan esta investigación correspondiente a la calidad del servicio, se puede mencionar la teoría institucional promulgada por Zucker (1987), donde se afirma que las empresas y las organizaciones cuentan con las regulaciones de las directrices estatales o privadas con estándares válidos y requisitos gubernamentales, lo que puede conducir a un enfoque de otra perspectiva y no a la visión original de la empresa (Pires et al., 2020).

La teoría de los recursos y habilidades financiadas por Powell en 1995 explicó que existen dimensiones importantes para lograr resultados satisfactorios como liderazgo, habilidades organizacionales, capacitación y responsabilidad. Esta teoría se combina con el hecho de contar con un control y recursos principales que determinen la misma compañía para lograr el éxito, combinando capacidades, coordinación, integración y trabajo en equipo para lograr una buena posición y competitividad dentro del mercado (Hernández Palma et al., 2019).

Con respecto al desempeño organizacional, la teoría de la estrategia propuesta por Taylor menciona en 1911, que la naturaleza multidimensional se basa y tiene un concepto muy amplio, porque; inicialmente se propuso que la

compañía solo podía cumplir sus objetivos, lo que significaba que se consideraban incorrectos, debido a que las empresas deben tener objetivos y submetas, utilizando un buen desempeño organizacional a través del método de medición apropiado para verificar que se esté llevando a cabo un buen trabajo (Barradas et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El estudio es básico, porque a través de él se pretende realizar la comprensión e incrementar el saber (conocimiento) respecto a un campo (Hadi et al., 2023).

3.1.2. Diseño de investigación

- El diseño de la investigación es no experimental, porque este tipo de investigación no saca conclusiones definitivas ni trabaja datos a mediante acciones y reacciones repetidas en un ambiente controlado. permitiendo producir resultados interpretables (Ruiz y Valenzuela, 2022).
- La investigación es descriptiva debido a que esta es la mejor manera de recopilar datos que permitan exhibir la relación y descripción de una realidad. Generalmente es utilizada previo a un experimento que posibilite conocer lo que puede ser manipulado e integrar al experimento (Hadi et al., 2023).
- Correlacional, porque el objetivo es combinar variables desempeño laboral y calidad de servicio utilizando pruebas estadísticas (Ruiz y Valenzuela, 2022).
- De corte transversal, debido a que este tipo de investigación observa a un grupo de personas o recopila los datos durante un período de tiempo prolongado o corto (Hadi et al., 2023).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Desempeño laboral

- **Definición conceptual**, es la calidad del trabajo que cada empleado aporta al desempeño de sus tareas diarias durante un determinado período de tiempo (Navarro et al. 2021).
- **Definición operacional**, el instrumento contiene cuatro dimensiones: Cualidades personales, habilidades laborales, habilidades en evaluación, aprendizaje en el ambiente laboral (Navarro et al. 2021). Cada dimensión cuenta con indicadores, serán medidas con escala de

Likert. El instrumento cuenta con 26 ítems.

- **Indicadores** son, comunicación, empatía, motivación, compromiso, conocimiento, experiencia, horario, retroalimentación, aprendizaje, habilidades didácticas, incentiva, eficiente, objetivos, integración, estimulación, promueve, aspectos éticos, requerimientos, autoaprendizaje, retroalimentación, progreso de aprendizaje, calificación, evaluación, recurso humano, recursos materiales, actividades prácticas.
- **Escala de medición** para la presente investigación es ordinal de tipo Likert; con alternativas de respuestas.

Variable 2: Calidad de servicio

- **Definición conceptual**, se define como la percepción causada por el cliente, para cumplir con sus expectativas en el uso de este (Navarro et al. 2021).
- **Definición operacional**, el instrumento contiene cuatro dimensiones: tangibilidad, sensibilidad, fiabilidad, garantía, empatía (Navarro et al. 2021). Cada una de ella cuenta con indicadores y éstas serán medidas por la encuesta de tipo Likert. Asimismo, cuenta con 27 ítems para responder los objetivos del estudio.
- **Indicadores** son, plataformas virtuales para realizar trámites administrativos, presentación del personal, entornos virtuales implementados para las sesiones, recursos de apoyo en las sesiones; relación íntima y dinámica entre personal y cliente; realización; ayuda; información; preparación; horas de trabajo; servicio; conocimiento; comportamiento; ambiente; atención; respeto; escucha; respuesta; promesas; servicio; igualdad; horario; funcionamiento; atención a las dudas del cliente; respeto por los comentarios de los clientes; paciencia en la curva de aprendizaje del cliente; escucha activa
- **Escala de medición** para la presente investigación es ordinal de tipo Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población: La población es conjunto finito o infinito de elementos que tienen propiedades comunes y al que se extienden las conclusiones de un estudio (Hadi et al., 2023). De acuerdo con lo anterior, para este estudio la población está conformada por 400 clientes (estudiantes) del año 2023.

- **Criterios de inclusión:**

- Clientes inscritos en los programas de educación continua: Contabilidad, Finanzas, Negocios en entornos digitales, Comercial, Negocios internacionales y logística integral, Tecnología de la información.
- Clientes inscritos en la modalidad online
- Clientes inscritos en la sede de Lima
- Clientes que manifiesten el deseo tener participación en el estudio
- Clientes que acepten el consentimiento informado

- **Criterios de Exclusión:**

- Clientes inscritos en la modalidad presencial
- Clientes que no estén inscritos en la sede de Lima
- Clientes que no deseen participar en el estudio
- Clientes que no acepten el consentimiento informado

3.3.2. Muestra: La muestra es un subconjunto representativo y acotado formado por la población a la que se quiere llegar (Ruiz y Valenzuela, 2022). La muestra para la presente investigación fue no probabilística por lo que serán 93 clientes inscritos en Programa de Educación Continua.

3.3.3. Muestreo: El muestreo es no probabilístico por conveniencia debido a que el investigador puede elegir arbitrariamente cuántos participantes puede tener el estudio. Para ello se consideran los siguientes criterios de inclusión: estudiantes que manifiesten el deseo tener participación en

el estudio, que no se encuentren enfermos, firmen el consentimiento informado, los que estudien en la sede de Lima.

3.3.4 Unidad de análisis: un cliente inscrito en Programa de Educación Continua.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada por la investigación fue la encuesta, la misma que es considerada una herramienta de investigación que permite realizar una investigación detallada para recolectar información que fortalece las hipótesis planteadas en el estudio (Ruiz y Valenzuela, 2022). Asimismo, el instrumento que fue utilizado es el cuestionario, por ser pertinente al momento de recolectar los datos utilizados para medirlos (Hadi et al., 2023). El instrumento recopilará la información necesaria para medir las variables desempeño laboral y calidad de servicio.

La validez del instrumento es la capacidad de un instrumento para medir de manera significativa (Hadi et al., 2023). Por tanto, dicho instrumento fue validado gracias a la revisión de tres jueces expertos en la materia (anexo 6), y la confiabilidad fue determinada mediante el Alfa de Cronbach. En relación con la confiabilidad se aplicó el instrumento a una población piloto la cual consta de 15 clientes con características similares a la muestra empleada para la investigación. Para ello se envió dicho cuestionario mediante un formulario de Google Chrome con la finalidad de que los participantes puedan llenar y así procesar los datos a fin de poder determinar la confiabilidad del instrumento.

Al efectuar la prueba piloto a una población de 15 estudiantes de similares características al estudio, la variable desempeño laboral mostró un alfa de Cronbach con resultado de 0.959 y para la variable calidad de servicio 0,962, demostrando una confiabilidad de buena (anexo 5).

3.5. Procedimientos

Identificadas las variables de estudio, se buscó la información documental la cual permitió redactar las bases teóricas de la investigación. Se procedió a crear un instrumento de recolección de la información y esta fue enviada

a los expertos en la materia a fin de que realizaran la validación de contenido. Luego, se buscó a una población piloto (15 personas) con características similares a la de la investigación para que respondan las preguntas y así mediante el uso del SPSS se determinó la fiabilidad del instrumento. Una vez determinada la confiabilidad y validez, se procedió a aplicar el instrumento a la población en estudio, a fin de determinar las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El método desarrollado para el análisis de información se llevó a cabo mediante estadística descriptiva. Para ello, se empleó una base de datos Excel y el paquete estadístico SPSS. Una vez se obtuvieron las tablas, se procedió a realizar el análisis descriptivo, para luego proceder a contrastar las hipótesis mediante la estadística inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los lineamientos del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo publicados bajo el Reglamento del Consejo Universitario N.º 0340-2021/UCV, así como la aplicación de la norma APA durante toda la redacción del documento, con la finalidad de realizar el correcto citado y paráfrasis de la información tomada de libros y artículos científicos, respetando la propiedad intelectual de los autores citados. Asimismo, son confidenciales los datos personales de los participantes del estudio y se respetará el derecho a participar en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados Descriptivos

Es importante destacar que se desarrolla en el siguiente apartado un análisis descriptivo de las variables desempeño laboral y calidad de servicio a partir de los resultados arrojados en el procesamiento de los datos, estos se exponen.

Tabla 1

Resultados descriptivos del desempeño laboral y la calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Desempeño laboral	Deficiente	n	25	1	0	26
		%	26,9%	1,1%	0,0%	28,0%
	Regular	n	0	25	13	38
		%	0,0%	26,9%	14,0%	40,9%
	Eficiente	n	0	12	17	29
		%	0,0%	12,9%	18,3%	31,2%
Total	n	25	38	30	93	
	%	26,9%	40,9%	32,3%	100,0%	

En función a la Tabla 1, se observa un 28% de los participantes encuestados consideraron que existe un nivel deficiente en el desempeño laboral; de igual forma, el 40,9% indicaron un nivel regular y el 31,2% de los participantes se inclinaron por un nivel eficiente. Por otra parte, se comprueba que un 26,9% de los participantes manifestaron encontrarse un nivel malo en cuanto a la calidad de servicio, del mismo modo, el 40,9% lo señalaron de nivel regular. Por último, el 32,3% lo percibieron con un nivel bueno. Contrastando los datos en los cruces de las variables, se destaca que el 26,9% de los clientes ubicaron en un nivel deficiente el desempeño laboral, y por lo tanto es mala la calidad de servicio; también existe un 26,9% que vieron un nivel regular en cuanto al desempeño laboral, lo que hace que la calidad de servicio sea regular. Para terminar, el 18,3% de los participantes sostuvieron que el desempeño laboral es eficiente y por la misma razón la calidad de servicio es buena.

Tabla 2*Resultados descriptivos del desempeño laboral y la tangibilidad*

		Tangibilidad				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Desempeño laboral	Deficiente	n	22	4	0	26
		%	23,7%	4,3%	0,0%	28,0%
	Regular	n	0	25	13	38
		%	0,0%	26,9%	14,0%	40,9%
	Eficiente	n	0	22	7	29
		%	0,0%	23,7%	7,5%	31,2%
Total	n	22	51	20	93	
	%	23,7%	54,8%	21,5%	100,0%	

En referencia con la Tabla 2, se describe que un 23,7% de los participantes que fueron encuestados colocaron en un nivel mala la tangibilidad; por otro lado, un 54,8% y 21,5% de estos estimaron de niveles regular y bueno respectivamente. En relación con el análisis de la diagonal principal, se constata que un 23,7% de los clientes consideraron de nivel deficiente el desempeño laboral y en esa misma proporción la tangibilidad en un nivel malo. Del mismo modo, se observa el desempeño laboral de nivel regular en un 26,9% y esto conlleva que la tangibilidad sea regular en la misma proporción. Para concluir, se refleja un 7,5% de los clientes los cuales conciben de nivel eficiente el desempeño laboral y como tal esto hace que la tangibilidad sea de nivel bueno.

Tabla 3*Resultados descriptivos del desempeño laboral y la sensibilidad*

			Sensibilidad			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Desempeño laboral	Deficiente	n	26	0	0	26
		%	28,0%	0,0%	0,0%	28,0%
	Regular	n	1	26	11	38
		%	1,1%	28,0%	11,8%	40,9%
	Eficiente	n	0	10	19	29
		%	0,0%	10,8%	20,4%	31,2%
Total	n	27	36	30	93	
	%	29,0%	38,7%	32,3%	100,0%	

Puede evidenciarse en la Tabla 3, un 29% de los participantes que fueron encuestados precisaron de nivel malo la sensibilidad; al mismo tiempo, el 38,7% y 32,3% de los encuestados resaltaron los niveles de regular y bueno respectivamente. En correlación al estudio de la diagonal principal, se denota el 28% de clientes ubicaron como deficiente al desempeño laboral y esto genera que la sensibilidad tenga el nivel malo. Posteriormente, se observa el desempeño laboral que se encuentra en un nivel regular con resultados de 28%, lo que hace que la sensibilidad sea regular en esa misma cifra. Para terminar, existe un 20,4% de clientes que estimaron de nivel eficiente el desempeño laboral y, por tanto, su sensibilidad se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 4*Resultados descriptivos del desempeño laboral y la fiabilidad*

		Fiabilidad				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Desempeño laboral	Deficiente	n	23	3	0	26
		%	24,7%	3,2%	0,0%	28,0%
	Regular	n	3	18	17	38
		%	3,2%	19,4%	18,3%	40,9%
	Eficiente	n	0	17	12	29
		%	0,0%	18,3%	12,9%	31,2%
Total	n	26	38	29	93	
	%	28,0%	40,9%	31,2%	100,0%	

En conformidad con la Tabla 4, se muestra que el 28% de los encuestados posicionaron la fiabilidad de nivel malo; en tal sentido, el 40,9% y el 31,2% de los mismos presentaron niveles regular y malo en el orden dado. Al evaluar los datos de la diagonal principal, se tiene un 24,7% de cliente que indicaron de nivel deficiente el desempeño laboral y en esa misma relación la fiabilidad se encontró en el nivel malo. Así pues, se evidencia que el desempeño laboral muestra un nivel regular de 19,4% y como tal, la fiabilidad es regular en esa misma proporción. Finalmente, se tiene un 12,9% de participantes que consideraron eficiente al desempeño laboral y, por lo tanto, obteniendo niveles con resultados buenos en fiabilidad.

Tabla 5*Resultados descriptivos del desempeño laboral y la garantía*

			Garantía			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Desempeño laboral	Deficiente	n	21	5	0	26
		%	22,6%	5,4%	0,0%	28,0%
	Regular	n	11	20	7	38
		%	11,8%	21,5%	7,5%	40,9%
	Eficiente	n	0	14	15	29
		%	0,0%	15,1%	16,1%	31,2%
Total	n	32	39	22	93	
	%	34,4%	41,9%	23,7%	100,0%	

Se puntualiza en la Tabla 5, que el 34,4% de los clientes encuestados señalaron que la garantía cuenta con un nivel malo; incluso, el 41,9% y 23,7% de los mismos resaltaron niveles de regular y bueno respectivamente. Comparando los resultados de la diagonal principal, se establece que 22,6% de clientes manifestaron que el desempeño laboral es deficiente, y en ese mismo sentido hace que la garantía tenga un nivel malo. Por otro lado, se observa el desempeño laboral con un nivel de resultados regular con 21,5% y, por lo tanto, la garantía es regular en la misma cantidad. Para terminar, existe un 16,1% de clientes que afirmaron que el desempeño laboral era eficiente, y, por lo tanto, la garantía muestra niveles de bueno.

Tabla 6*Resultados descriptivos del desempeño laboral y la empatía*

		Empatía			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Desempeño laboral	Deficiente	n	26	0	0	26
		%	28,0%	0,0%	0,0%	28,0%
	Regular	n	3	27	8	38
		%	3,2%	29,0%	8,6%	40,9%
	Eficiente	n	0	11	18	29
		%	0,0%	11,8%	19,4%	31,2%
Total	n	29	38	26	93	
	%	31,2%	40,9%	28,0%	100,0%	

Observando la Tabla 6, un 31,2% de los participantes que contestaron señalaron un nivel malo la empatía; además, el 40,9% y 28% de estos presentaron niveles regular y bueno en el orden respectivo. Tomando en cuenta los datos de la diagonal principal, se tiene un 28% de participantes que indicaron que tienen nivel deficiente de desempeño laboral y en esa misma relación su empatía es malo. Por otra parte, se observa el desempeño laboral en un nivel regular de 29% y esto supone que la empatía sea regular en esta misma cantidad. Por último, se tiene un 19,4% de clientes que consideraron de manera eficiente el desempeño laboral y en ese mismo sentido la empatía tiene niveles de bueno.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

H_0 : Los datos se distribuyen normalmente

H_a : los datos no se distribuyen normalmente

Reglas de aceptación:

Si la significancia es menor a 0.05, los datos se distribuyen normalmente y se utiliza la correlación de Pearson; en caso contrario se utiliza la correlación de Pearson.

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Desempeño laboral	0,187	93	0,000
V2 Calidad de servicio	0,184	93	0,000
V1 D1 Cualidades personales	0,125	93	0,001
V1 D2 Habilidades laborales	0,116	93	0,004
V1 D3 Habilidades de evaluación	0,175	93	0,000
V1 D4 Aprendizaje en el ambiente laboral	0,152	93	0,000
V2 D1 Tangibilidad	0,180	93	0,000
V2 D2 Sensibilidad	0,171	93	0,000
V2 D3 Fiabilidad	0,219	93	0,000
V2 D4 garantía	0,121	93	0,002
V2 D5 empatía	0,150	93	0,000

En la Tabla 7, se visualiza dicha prueba de normalidad, que indica una muestra de 93, y al ser mayor a 50, se analizó mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov. Hay que precisar que, los valores de la significancia en su totalidad son menores a 0,05. Esto implica que dichos datos analizados no presentaron una distribución normal y es por esta razón, que se aplicó la prueba no paramétrica, el estadístico Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Dado que los datos analizados no corresponden al supuesto de normalidad, se recomienda utilizar el estadístico rho de Spearman para realizar las comparaciones hipotéticas que se describen a continuación.

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : El desempeño laboral no tiene relación significativa con la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Hipótesis Alternativa (H_a)

H_a : El desempeño laboral tiene relación significativa con la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Reglas de aceptabilidad

Si la sig. < 0.05, se aprueba la H_a .

Si la sig. > 0.05, se aprueba la H_0 ,

Tabla 8

Contrastación de la hipótesis general

				Desempeño laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	1,000	0,797**
		Sig. (bilateral)		.	0,000
	Calidad de servicio	N		93	93
		Coeficiente de correlación	de	0,797**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	.
		N		93	93

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

Un análisis general de contraste de hipótesis (Tabla 8) reportó una alta correlación positiva (sig.=0.000; r=0.797). Por ello es por lo que se acepta la hipótesis alternativa y, como consecuencia, se rechaza la hipótesis que es nula.

Prueba de Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : El desempeño laboral no cuenta con una relación significativa con la tangibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Hipótesis Alternativa (H_a)

H_a : El desempeño laboral cuenta con una relación significativa con la tangibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis específica 1

				Desempeño laboral	Tangibilidad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente	de	1,000	0,678**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	0,000
		N		93	93
	Tangibilidad	Coeficiente	de	0,678**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		0,000	.
		N		93	93

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

La Tabla 9 muestra los resultados de una comparación específica de la Hipótesis 1, asumiendo una asociación moderadamente positiva (sig.=0.000; r=0.678). Es por ello que, se acepta la hipótesis H_a y a su vez, es rechazada la hipótesis nula H_0 .

Hipótesis específica 2

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : El desempeño laboral no cuenta con una relación significativa con la sensibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Hipótesis Alternativa (H_a)

H_a : El desempeño laboral cuenta con una relación significativa con la sensibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis específica 2

				Desempeño	Sensibilidad	
				laboral		
Rho de	SUMATORIA	V1	Coeficiente	de	1,000	0,784**
	Desempeño laboral		correlación			
			Sig. (bilateral)		.	0,000
			N		93	93
Spearman	SUMA	V2	Coeficiente	de	0,784**	1,000
	Sensibilidad		correlación			
			Sig. (bilateral)		0,000	.
			N		93	93

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

De conformidad con la Tabla 10, se revela la contrastación de la hipótesis específica 2, la cual esgrime que hay una relación positiva alta (sig.=0,000; r=0,784). De esta manera, se afirma la aceptación de hipótesis H_a , y rechazamos la hipótesis que es nula H_0 .

Hipótesis específica 3

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : El desempeño laboral no cuenta con una relación significativa con la fiabilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Hipótesis Alternativa (H_a)

H_a : El desempeño laboral cuenta con una relación significativa con la fiabilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis específica 3

				Desempeño laboral	Fiabilidad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente	de	1,000	0,710**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	0,000
		N		93	93
	Fiabilidad	Coeficiente	de	0,710**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		0,000	.
		N		93	93

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

En la Tabla 11, se demuestra el contraste que existe de la hipótesis específica 3, la Sig. lograda de 0,000 ésta es < 0.05 , motivo por el cual, es aceptada la H_a , Por otro lado, el coeficiente arrojado es 0,710 y la magnitud conforme la Tabla 9 es una relación positiva alta.

Hipótesis específica 4

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: El desempeño laboral no cuenta con una relación significativa con la garantía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Hipótesis Alternativa (H_a)

H_a: El desempeño laboral cuenta con una relación significativa con la garantía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis específica 4

				Desempeño laboral	Garantía
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente	de	1,000	0,716**
		correlación			
	Sig. (bilateral)			.	0,000
	N			93	93
garantía		Coeficiente	de	0,716**	1,000
		correlación			
	Sig. (bilateral)			0,000	.
	N			93	93

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

En la Tabla 12, podemos observar la presencia de la contrastación de la hipótesis específica 4, obteniendo una Sig. de 0,000 menor que < 0.05 , razón por la cual, se confirma la H_a, En este sentido, el coeficiente resulto de 0,716 y la magnitud respecto a la tabla 9 es una relación positiva alta.

Hipótesis específica 5

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : El desempeño laboral no cuenta con una relación significativa con la empatía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Hipótesis Alterna (H_a)

H_a : El desempeño laboral cuenta con una relación significativa con la empatía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

Tabla 13

Contrastación de la hipótesis específica 5

				Desempeño laboral	Empatía
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente	de	1,000	0,795**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	0,000
	N			93	93
	Empatía	Coeficiente	de	0,795**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		0,000	.
	N			93	93

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

En referencia a la Tabla 13, podemos evidenciar la contrastación de la hipótesis específica 5, la que permite concluir la existencia de una relación positiva alta (sig.=0,000; r=0,795). De esta manera, se acepta la hipótesis H_a , y rechazamos la hipótesis nula H_0 .

V. DISCUSIÓN

Algunas limitaciones identificadas a través de la encuesta hacen referencia a la aplicación del instrumento, el mismo que presentó dificultades al momento de la aplicación ya que algunos estudiantes no contaban con la tecnología necesaria que les permitiera llevar a cabo la resolución de la encuesta, por tanto, en algunos casos se consultaron vía telefónica o de forma presencial, así como el desarrollo de análisis de los datos en el paquete estadístico SPSS.

De acuerdo con los resultados descriptivos del objetivo general el cual es determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023, se evidencia que el 28% de los clientes encuestados sintieron que se están desempeñando en un nivel deficiente en el trabajo. Asimismo, el 40,9% de los participantes mostraron niveles normales y el 31,2% de los participantes tendieron a niveles eficientes.

Por otro lado, los cálculos inferenciales permitieron concluir que el desempeño laboral tiene una relación significativa con la calidad de servicio en las modalidades en línea de los empleados de las instituciones educativas de Lima en el 2023. Si la significancia es 0.000, $r= 0.797$, esto significa que la correlación es positiva. Estos resultados son similares al trabajo de Xin-Xin y Zhen-Yu (2022) el estudio concluyó con un valor p de 0,001 que los puntajes de calidad del servicio percibidos por el cliente eran buenos dados los puntajes expresados en las reseñas en línea y las calificaciones consideradas.

Otro estudio de Fernández y Ruíz (2022) concluyó que el 60% reportó que la satisfacción laboral tiende a afectar el desempeño laboral. Igualmente, estos resultados se basaron en la teoría de Navarro et al. (2021), quienes afirmaron que el desempeño laboral se entiende como la calidad del trabajo al que contribuye cada empleado en el desempeño de sus tareas diarias en un período de tiempo determinado.

Por otro lado, Santos et al. (2023) hallaron que el desempeño laboral es un recurso humano y nos ayuda a comprender cómo prospera una persona en ese rol. El desempeño laboral es el resultado que el empleador considera cuando el empleado realiza las actividades que le son asignadas (Zaragoza et. al. 2023). Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. El desempeño

también afecta la forma en que evaluamos el valor de un empleado para la organización. Asimismo, las cualidades humanas son los rasgos o características básicas que definen a los individuos y los hacen únicos y exclusivos a nivel mental, social y emocional. Estos rasgos pueden ser innatos o aprendidos. Es decir, estas son las características que distinguen a los humanos de otras especies y los hacen únicos en sus acciones. Su valoración depende del contexto cultural y social, ya que se clasifican en características negativas o positivas, respectivamente (Pashanasi et.al. 2021).

Respecto con los resultados descriptivos del objetivo específico 1 en cual es determinar la relación entre el desempeño laboral y la tangibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023, muestra que el 23,7% de los clientes encuestados calificaron un nivel malo la tangibilidad. Por otro lado, el 54,8% y el 21,5% la calificaron como regular y bueno respectivamente. Contrastando la hipótesis, se concluye que, en la modalidad en línea, el desempeño laboral tiene un vínculo importante con la concreción del personal en las instituciones educativas de Lima – 2023. La significación es 0,000, $r=0,678$, lo que indica una asociación moderadamente positiva.

Estos resultados son similares al trabajo de Baltazar-Gómez et al. (2022), los autores encontraron que las correlaciones estadísticas significativas entre las variables descritas, así como el desarrollo de estrategias de integración positiva, el reconocimiento de la experiencia dentro de las instituciones de salud y la provisión de condiciones para el desarrollo profesional son factores importantes para el desempeño laboral ya que tienen un impacto en el desempeño y la calidad de servicio de ofrecido.

Estos resultados también se basan en la teoría de Rabaa y Hala (2022) preocupado por la calidad del servicio consistente en el reconocimiento de que cumple con las expectativas del cliente al momento de utilizar el servicio. Ordoñez-Velez & Zaldumbide-Peralvo (2020) afirmaron que la calidad del servicio es un modelo de planificación estratégica enfocado a comprender la satisfacción del cliente con el servicio durante el proceso de compra, analizando las brechas entre la experiencia de servicio al cliente y sus expectativas. Asimismo, las habilidades laborales son un conjunto de habilidades, competencias, características, habilidades y en algunos casos conocimientos

propios de las personas. Por lo que las competencias laborales se nutren, desarrollan y adquieren a lo largo de la vida y que el paradigma de aprender o formarse en la primera etapa de la vida y seguir trabajando en la siguiente no perdurará (Santos et al., 2023).

Respecto a los resultados descriptivos correspondiente al objetivo específico 2, determinar la relación entre el desempeño laboral y la sensibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023, se puede evidenciar que el 29% de los clientes encuestados manifestaron un bajo nivel de sensibilidad; sin embargo, un nivel regular fue destacado por el 38,7% y un buen nivel por el 32,3%. Contrastando la hipótesis planteada en la investigación, se halló que el desempeño laboral tiene relación significativa con la sensibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023.

La significación fue de 0,000 y $r=0,784$, lo que muestra que la relación positiva es alta. Estos resultados son similares al estudio de Díaz (2020), que encontró que el desempeño de los colaboradores afectaba directamente la calidad del servicio universitario. De igual forma, estos resultados se basaron en la teoría de Rabaa y Hala (2022), según el cual la sensibilidad es la capacidad del sistema nervioso para percibir cambios en el medio externo y en nuestro cuerpo a través de los cinco sentidos.

De acuerdo con los resultados descriptivos del objetivo específico 3 determinar la relación entre el desempeño laboral y la fiabilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023, se puede evidenciar que el 28% de los clientes posicionaron la fiabilidad con un nivel malo. En este sentido, el 40,9% y el 31,2% obtuvieron valores regular y malo, respectivamente. Según los resultados inferenciales, el desempeño laboral tiene relación significativa con la fiabilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023, dado que la significancia alcanzada es 0,000 y el coeficiente obtenido es 0,710, cuya magnitud es una asociación muy positiva.

Estos resultados son similares al estudio de Huaylla (2022), logrando demostrar la existencia de una asociación que es positiva entre las dos variables descritas, por lo que la significancia bilateral de ambas variables resulta menor a 0.005. Estos resultados también se basan en la teoría de Rabaa y Hala (2022),

revelando esta fiabilidad. La empresa puede brindar un excelente servicio y una respuesta oportuna a los clientes desde el principio e infundir confianza en la marca. Por tanto, este es el resultado de crear una empresa que se convierte en cultura de empresa y en el entorno que la rodea. Por su parte, la evaluación de habilidades es importante no solo para los empleados y los desempleados que buscan trabajo, sino también para las empresas. Esta característica permite a una empresa empoderar a los empleados y confiarles actividades y tareas que coincidan con sus talentos, personalidad o intereses que los distinguen de los demás (Xin-Xin & Zhen-Yu, 2022).

Respecto a los resultados descriptivos correspondiente al objetivo específico 4, determinar la relación entre el desempeño laboral y la garantía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023, se puede ver que el 34,4% de los clientes encuestados señalaron que la garantía cuenta con un nivel malo. El 41,9% y el 23,7% destacan niveles de regular y bueno respectivamente. Luego de realizar el análisis inferencial se pudo evidenciar que el desempeño laboral tiene relación significativa con la garantía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023, obteniendo una significancia de 0,000 y un coeficiente de 0,716, lo que indica una asociación altamente positiva.

Los resultados arrojan una similitud al estudio de Longa (2020), donde concluyó en 2017 que el desempeño del personal no afectó la calidad del servicio en el área de logística en la Universidad Nacional de Cajamarca. Este resultado se basa en la teoría de Rabaa y Hala (2022) quien mencionó su Garantía, que se encuentra relacionada en la medida que al cliente se le proporcione un servicio con las garantías correctas, sumado a la actitud del personal y demostrando el conocimiento de un área determinada y con el aseguramiento de brindar con rapidez por parte de la organización adecuadamente, así como resolver los requisitos, logrando que el servicio se ejecute según lo pactado (Rabaa y Hala, 2022; Tinco, 2022). Por otro lado, Malpartida-Meza et al., (2022), demostraron lo importante del cumplimiento en todo momento las promesas a los clientes logrando garantizar resultados con cero errores al responder a las solicitudes de los servicios que realiza.

Respecto a los resultados descriptivos correspondiente al objetivo específico 5 determinar la relación entre el desempeño laboral y la empatía en la

modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023, se puede evidenciar que el 31,2% de los clientes encuestados señalaron en un nivel malo la empatía; además, el 40,9% y 28% de estos presentaron niveles regular y bueno en el orden respectivo. El desempeño laboral guarda una relación significativa con la empatía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima - 2023. La significancia fue de 0.000 y $r=0,795$ la cual concluye que existe una relación positiva alta.

Se evidencia que dichos resultados cuentan con una similitud a la investigación de Ydrogo (2022). El autor concluyó al aplicar la prueba Pearson y con una correlación de 0.608 que si existía relación significativa entre ambas variables. Estos resultados se basaron en la teoría Rabaa y Hala (2022) pues sostiene que la empatía; proviene de esa capacidad de los empleados para ayudar a resolver un problema planteado por los clientes, brindándoles una atención personalizada; mientras que Kwan-Chung et al., (2022) sostiene que el empleado muestra comprensión, los requisitos que marca el cliente y la importancia que le da. las habilidades personales, sociales y técnicas permiten que logre un desarrollo integral-profesional en una situación en la que se deben crear puestos de trabajo a través de estrategias empresariales y colaborativas (Campo et al., 2021).

La actual investigación, con un diseño no experimental, descriptiva, correlacional, permitió determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, por lo que estos resultados pueden ser tomados en consideración en futuras investigaciones con características similares.

En cuanto a la fortaleza encontrada en la metodología, se puede mencionar el material bibliográfico encontrado para el desarrollo de la investigación en las diferentes bases de datos, revistas indexadas, tesis, libros, estas fueron utilizadas como sustento para el desarrollo del marco teórico de la investigación. Asimismo, la colaboración de los clientes para responder la encuesta enviada por Google forms empleando el WhatsApp como medio para solicitar la participación de estos, finalmente, la firma del consentimiento informado de todos los participantes del estudio.

En cuanto a las debilidades encontradas en la metodología utilizada, se puede mencionar la falta de conocimiento de los clientes referente las variables en estudio, por tanto, solicitaban a la investigadora explicación de algunos términos empleados en el instrumento de recolección de información, la inseguridad de los clientes al llenar la encuesta ya que manifestaban no querer presentar problemas con el personal en estudio o que los resultados repercutieran en el desempeño académico. Asimismo, el desconocimiento del uso de la herramienta para la responder las preguntas planteadas en la investigación.

En cuanto a la relevancia, la investigación permitió conocer a la empresa la apreciación del desempeño laboral de los colaboradores desde el punto de la vista del cliente considerando comunicación impartida en clases, empatía ante la resolución de conflictos o problemas de los clientes, motivación al explicar el contenido de las clases, compromiso con los estudiantes y organizacional de cada uno de los docentes, conocimiento que emplea cada uno de los colaboradores durante el desarrollo de las clases, experiencia reflejada en la explicación de los contenidos expuestos, cumplimiento del horario de clases, oportuna retroalimentación en los aprendizajes alcanzados, habilidades pedagógicas, evaluación objetiva hacia los clientes; todo ello con el propósito de mejorar la calidad del servicio de la organización.

En otras palabras, es necesario que la empresa emplee de forma permanente y de forma regular la evaluación del desempeño de los colaboradores desde el punto de vista de cada uno de los estudiantes a fin de poder medir la calidad del servicio prestado y en función a ellos establecer mejoras y contar con factor adicional para ser más atractivo a los clientes; logrando la fidelización y recomendación de cada uno de ellos.

VI. CONCLUSIONES

Una vez culminada esta investigación y conforme a los objetivos de la presente investigación, así como con los datos que fueron recolectados se concluye:

Primero:

Respecto al objetivo general, dado a que el resultado del coeficiente de correlación es de 0.797, siendo una correlación alta positiva, se concluye que el desempeño laboral tiene relación significativa con la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa.

Segundo:

Respecto al objetivo específico uno, dado a que el resultado del coeficiente de correlación es de 0.678, contando con una asociación moderadamente positiva, se toma como conclusión que el desempeño laboral tiene relación significativa con la tangibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa.

Tercero:

Respecto al objetivo específico dos, dado a que el resultado del coeficiente de correlación es de 0.784, obteniendo una correlación alta positiva, se puede concluir que el desempeño laboral tiene relación significativa con la sensibilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa.

Cuarto:

Respecto al objetivo específico tres, dado a que el resultado del coeficiente de correlación es de 0.710, siendo una correlación alta positiva, se toma como conclusión que el desempeño laboral tiene relación significativa con la fiabilidad en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa.

Quinto:

Respecto al objetivo específico cuarto, dado a que el resultado del coeficiente de correlación es de 0.716, siendo una correlación alta positiva, se concluye que desempeño laboral cuenta con una relación significativa con la garantía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa.

Sexta:

Respecto al objetivo específico quinta, dado a que el resultado del coeficiente de correlación es de 0.795, siendo una correlación alta positiva, se toma como conclusión que el desempeño laboral tiene relación significativa con la empatía en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primero

Se recomienda a la institución realizar un monitoreo constante a los colaboradores de la empresa a fin de encontrar las debilidades en los colaboradores y así poder crear estrategias que permitan mejorar el servicio brindado en la institución educativa.

Segundo

Se recomienda a la institución educativa mejorar y fiscalizar el funcionamiento de las plataformas virtuales, presentación de los colaboradores, los recursos utilizados por los docentes, así como la dinámica entre los colaboradores y el cliente.

Tercero

Se recomienda a los colaboradores tener disposición en solventar las dudas de los clientes, así como suministrar información requerida a los clientes con la finalidad de solventar las necesidades educativas y la disposición para responder las preguntas cuando los clientes tienen dudas.

Cuarto

Se recomienda al instituto contratar un sistema adecuado a sus necesidades que permita contar con el control de conexión y control de los colaboradores y estudiantes, con la finalidad de supervisar el inicio y fin de las clases, así como la asistencia de los clientes.

Quinto

Se recomienda que la empresa pueda implementar encuestas de satisfacción a los clientes en tres momentos del curso, con la finalidad de ir monitoreando la satisfacción de los clientes y corregir las posibles debilidades encontradas.

Sexto

Se recomienda a la empresa cumplir con las ofertas proporcionadas al cliente, supervisar el trato igualitario entre los docentes, así como los clientes; el cumplir y publicar los horarios establecidos.

REFERENCIAS

- Agurto, S. J. A., Saldaña, L. A. S., & Lozano, J. D. L. C. (2021). El desarrollo de la calidad educativa universitaria en el Perú en el período 2012 al 2020. *In Crescendo*, 12(1), 31–54. <https://doi.org/10.21895/INCRES.2021.V12N1.02>
- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101-182. <https://doi.org/10.1016/J.ELERAP.2022.101182>
- Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, Ma. J., Pirez-Lindoro, M. Á., Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, Ma. J., & Pirez-Lindoro, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7, 24-48, 60-94. <https://doi.org/10.36789/REVSANUS.VI1.295>
- Barradas Martínez, M. del R., Rodríguez Lázaro, J., & Maya Espinoza, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición Organizational performance. A theoretical review of its dimensions and measurement form. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Infomática*, 10. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
- Bautista Cuelloa, C., Cienfuegos Fructusb, R., Aguilar Panduro, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7 (1), 109-121. DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Beshley, M., Kryvinska, N., & Beshley, H. (2023). Quality of Service Management Method in a Heterogeneous Wireless Network Using Big Data Technology and Mobile QoE Application. *Simulation Modelling Practice and Theory*, 102-771. <https://doi.org/10.1016/J.SIMPAT.2023.102771>
- Calderón Panigua, D. G., & Quispe Vilca, G. R. (2022). Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19. *Economía & Negocios*, 4(2), 80–100. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1243>

- Calsina Calsina, B. P., Cahuana Huichi, M. E., & Ramos Zamata, D. O. (2022). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria - Chejoña, Red de ESSALUD de la ciudad de Puno: The quality of service and its relationship with user satisfaction at the Hospital I Clinical University - Chejoña, ESSALUD Network of the city of Puno. *Investigación Universitaria UNU*, 12(1), 797–807. <https://doi.org/10.53470/riu.v12i1.84>
- Campo, A. M. D. V., Avolio, B., & Carlier, S. I. (2021). The Relationship Between Telework, Job Performance, Work–Life Balance and Family Supportive Supervisor Behaviours in the Context of COVID-19. *Global Business Review*. https://doi.org/10.1177/09721509211049918/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_09721509211049918-FIG2.JPEG
- Cateriano-Chavez, T. J., Rodríguez-Rios, M. L., Patiño-Abrego, E. L., Araujo-Castillo, R. L., & Villalba-Condori, K. (2021). Competencias digitales, metodología y evaluación en formadores de docentes. *Campus virtuales*, 10(1), 153-162. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/673>
- Chiang Vega, M. M., Rivera Cerda, M. J., Hidalgo Ortiz, J. P., Chiang Vega, M. M., Rivera Cerda, M. J., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2022). Work-family conciliation, its effect on organizational commitment and job satisfaction in Chilean municipalities. *Cuadernos de Administración (Universidad Del Valle)*, 38(72), 120–4645. <https://doi.org/10.25100/CDEA.V38I72.11123>
- Cornejo-Aparicio, V., & Flores-Silva, S. (2020). Modelo para el diseño organizacional basado en cualidades. *Revista Ibérica de sistemas e tecnologías de informacao*, (E27), 733-750. <https://revistas.up.edu.mx/RPP/article/view/2119>
- Díaz de la Vega Rivera, C. P. (2020). *Desempeño laboral del personal administrativo y la calidad del servicio universitario en la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, 2017* [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/92>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de

- caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Duche-Pérez, A. B., & Quispe, F. M. P. (2022). Competencias investigativas, hábitos de trabajo y cualidades personales para el desarrollo de investigaciones en estudiantes universitarios. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E53), 125-136. <https://www.proquest.com/openview/8f7bc1cb2752a02df26a2236ca21fb30/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Dueñas-Ramírez, L. M., Villegas-López, G. A., Castiblanco-Tique, S., & Castaño-Restrepo, C. A. (2021). Casos de éxito en la implementación del mantenimiento predictivo mediante el uso de tecnologías de la industria 4.0 en empresas colombianas. *Actas Del Congreso Internacional De Ingeniería De Sistemas*, 109-121. <https://doi.org/10.26439/ciis2020.5508>
- Febres-Ramos R., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú (2020). *Rev. Fac. Med. Hum.* 20 (3): 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Fernández Mielles, E. P., & Ruíz Vélez, A. L. (2022). Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de Universidad San Gregorio de Portoviejo. *Revista San Gregorio*, 1(52), 20–36. <https://doi.org/10.36097/RSAN.V0I52.2160>
- Gaan, N., & Shin, Y. (2023). Supervisor incivility and frontline employees' performance amid the COVID-19 pandemic: A multilevel moderated mediation analysis. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103-347. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2023.103347>
- Gabel Shemueli, R., Sully de Luque, M. F., & Bahamonde, D. (2021). The role of leadership and engagement in call center performance: answering the call in Peru. *Leadership and Organization Development Journal*, 42(2), 265–288. <https://doi.org/10.1108/LODJ-04-2019-0166>
- Gontero, S., & Albornoz, S. (2019). La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina: experiencias y lecciones. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44437>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rómulo, R., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación*: (Primera). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y

- Hamon, J. K., Kambanje, M., Pryor, S., Kaponda, A. S., Mwale, E., Webster, J., Burchett, H. E. D., & Mayhew, S. H. (2022). Integrated delivery of family planning and childhood immunisation services: A causal loop analysis of service responsiveness in Malawi. *SSM - Qualitative Research in Health*, 2, 100-159. <https://doi.org/10.1016/J.SSMQR.2022.100159>
- Han, H., Lee, K. S., Kim, S. (Sam), Wong, A. K. F., & Moon, H. (2022). What influences company attachment and job performance in the COVID-19 era?: Airline versus hotel employees. *Tourism Management Perspectives*, 44, 10-100. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2022.101001>
- Haro, M. J. A., Arévalo, S. P. E., & López, M. B. J. (2019). Evaluación de la calidad en empresas de servicio aplicando el modelo de Cronin y Taylor, Caso Crea inmobiliaria de la ciudad de PUYO. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1461>
- Hernández Gracia, T. J. (2023). Editorial: Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 8–9. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.28.101.1>
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2019). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/CRITERIOLIBRE.2018V16N28.2130>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Huaylla Quispe, A. (2022). *Desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Región Apurímac*, 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83636>

- Kwan-Chung, C. K., Urbietta-Almada, M. B., González-Ayala, G. G., Gorostiaga-Tippach, J. M., Cáceres-Ocampos, M. E., Díaz-Vega, M. R., Kwan-Chung, C. K., Urbietta-Almada, M. B., González-Ayala, G. G., Gorostiaga-Tippach, J. M., Cáceres-Ocampos, M. E., & Díaz-Vega, M. R. (2022). Percepción sobre la calidad de servicio brindado por la agencia de viajes Apleno S.A. - Paraguay mediante el modelo servqual. *Revista Científica de La UCSA*, 9(2), 103–111. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2022.009.02.103>
- Li, Z. W., Zhou, Y. L., Liu, X. Z., & Abdel Wahab, M. (2023). Service reliability assessment of ballastless track in high-speed railway via improved response surface method. *Reliability Engineering & System Safety*, 234, 109-180. <https://doi.org/10.1016/J.RESS.2023.109180>
- Longa Cerna, J. N. (2020a). *El desempeño laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de logística de la universidad nacional de Cajamarca en el año 2017* [Universidad Nacional de Cajamarca]. In *Universidad Nacional de Cajamarca*.
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4972>
- Longa Cerna, J. N. (2020b). *El desempeño laboral y su influencia en la calidad del servicio en el área de logística de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2017*. [Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4972/Tesis%20Jhimy%20Longa.pdf?sequence=1>
- Mamani, J. C. M., Lipa, R. C., & Mamani, R. G. M. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1780>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de La UCSA*, 9(3), 23–35. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2022.009.03.023>
- Mejía, M. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable* (32),1-18. <https://acortar.link/Nh1tQx>

- Navarro Hernández, N., Illesca Pretty, M., Cerda González, C., Rojo Venegas, R., González Osorio, L., Gittermann Cid, R., Navarro Hernández, N., Illesca Pretty, M., Cerda González, C., Rojo Venegas, R., González Osorio, L., & Gittermann Cid, R. (2021). Evaluación del desempeño docente clínico: diseño y validación de un instrumento. *Investigación En Educación Médica*, 10(37), 61–70. <https://doi.org/10.22201/FM.20075057E.2021.37.20264>
- Ordoñez-Velez, Fernanda K., & Zaldumbide-Peralvo, Alejandro D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 4–15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Osejos Vasquez, A. E., Luis, J., & Murillo, M. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4), 79–92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Palmar, R. S., & Valero, J. M. (2022). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia1. *Espacios públicos*, 17(39). <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19442>
- Parreño Urquiza, Á. F., Ocaña Coello, S. P., & Bonilla Caicedo, M. C. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254–257. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V20N2.61652>
- Pashanasi Amasifuen, Beto, Gárate Ríos, Jhonny, & Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54–64. <https://doi.org/10.1016/J.AJSL.2019.12.001>

- Pires, M., Bianchi, G., Ferraz Junior, S., Dresch, A., Pacheco Lacerda, D., Cauchick-Miguel, P. A., Van Aken, J., & Opdenakker, R. (2020). e-Qualifácil: Preparing Small Businesses for a Quality Management System. *BAR - Brazilian Administration Review*, 17(1), e180154. <https://doi.org/10.1590/1807-7692BAR2020180154>
- Rabaa, A., & Hala, B. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648–657. <https://doi.org/10.1016/J.JTUMED.2022.01.009>
- Ramos Alvarado, L. A., Flores Olivos, A. J., Paredes Tafur, L. J., & Centurión Cabanillas, C. A. (2021). El desempeño laboral en el sector público: reformas en el contexto de la pandemia: *Job performance in the public sector: reforms in the context of the pandemic. horizonte empresarial*, 8(2), 772–781. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2040>
- Rodríguez-Rodríguez, J. & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rolfe, V., Yang Hansen, K., & Strietholt, R. (2022). Integrating educational quality and educational equality into a model of mathematics performance. *Studies in Educational Evaluation*, 74, 101-171. <https://doi.org/10.1016/J.STUEDUC.2022.101171>
- Ruiz Huaraz, C. B., & Valenzuela Ramos, M. R. (2022). *Metodología de la investigación* (Primera). Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O., & Juan-Carvajal, D. T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería industrial* (2), 154-160. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099004.pdf>

- Santos, M., Almeida, A., & Lopes, C. (2023). SATISFAÇÃO LABORAL. *Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional Online*, 15. <https://doi.org/10.31252/RPSO.25.02.2023>
- Silas Casillas, J. C., & Vázquez Rodríguez, S. (2020). El docente universitario frente a las tensiones que le plantea la pandemia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(ESPECIAL), 89–120. <https://doi.org/10.48102/RLEE.2020.50.ESPECIAL.97>
- Silva-Treviño Juan Gilberto, Macías-Hernández Bárbara Azucena, Tello-Leal Edgar, Delgado-Rivas Jesús Gerardo. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México (2023). *CienciaUAT* 15 (2): 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Thinh-Van, V. (2022). Perceived socially responsible HRM, employee organizational identification, and job performance: the moderating effect of perceived organizational response to a global crisis. *Heliyon*, 8(11), e11563. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2022.E11563>
- Tinco Rojas, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares. Caso: Distribuidora de gas Lidia, año 2019-2020. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(49), 5–10. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23040>.
- Vásquez Pailaqueo, M. P., Inostroza Naranjo, R. F., & Acosta Antognoni, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de Psicología (Santiago)*, 30(1), 1–17. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista ciencia y tecnología*, 16(3), 57-66. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Villanueva Campos, O. A., & Vela León, F. E. (2023). Competencias laborales y el efecto relajación: impacto en los retrasos de proyectos en empresas de transporte y logística en la industria petrolera de Bolivia. *Academo (Asunción)*, 10(1), 60–74. <https://doi.org/10.30545/ACADEMO.2023.ENE-JUN.6>

- Wayoi, D. S., Margana, M., Prasajo, L. D., & Habibi, A. (2021). Dataset on Islamic school teachers' organizational commitment as factors affecting job satisfaction and job performance. *Data in Brief*, 37, 107-181. <https://doi.org/10.1016/J.DIB.2021.107181>
- Xin-Xin, L., & Zhen-Yu, C. (2022). Service quality evaluation and service improvement using online reviews: A framework combining deep learning with a hierarchical service quality model. *Electronic Commerce Research and Applications*, 54, 101-174. <https://doi.org/10.1016/J.ELERAP.2022.101174>
- Yana Cui, C. Z., & Liwen Zhang, K. S. (2022). Evaluation of service reliability of AP1000 nuclear reactor coolant pump rotor-can. *Annals of Nuclear Energy*, 172, 109073. <https://doi.org/10.1016/J.ANUCENE.2022.109073>
- Ydrogo González, J. D. R. (2022). Desempeño laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca [Universidad Cesar Vallejos]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93669>
- Zaragoza Andrade, W. A., Pineda Martínez, J. A., Salazar Noguera, L. A., & Silva Aguilar, G. I. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *COMMERCIIUM PLUS ISSN-L 2683-1708*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y Rangos
Es el conjunto de acciones organizadas de acuerdo con las mediaciones e interacciones pedagógicas entre el conocimiento científico y el conocimiento escolar, y con las mediaciones socioculturales y lingüísticas. Navarro et al. (2021).	Es el nivel de medición de la variable de desempeño del laboral la cual es medida a través de dimensiones planteadas por Navarro et al. (2021); el cual lleva por nombre Cualidades personales, habilidades laborales, habilidades de evaluación, aprendizaje en el ambiente laboral. En consideración a la investigación denominada evaluación del desempeño laboral clínico: diseño y validación de un instrumento.	Cualidades personales	Comunicación	1	Ordinal	Desempeño laboral
			Empatía	2		
			Motivación	3		
			Compromiso	4		
			Experiencia	5		
			Horario	6		
			Retroalimentación	7		
			Aprendizaje	8		
			Habilidades pedagógicas	9		
			Incentiva	10		
			Objetivos	11		
		Habilidades laborales	Integración	12	Nunca (1)	
			Promueve	13	Casi nunca (2)	
			Aspectos éticos	14	A veces (3)	
			Requerimientos	15	Casi siempre (4)	
			Autoaprendizaje	16	Siempre (5)	
			Requerimientos	17		
			Autoaprendizaje	18		
		Habilidades en evaluación	Retroalimentación	19		
			Progreso de aprendizaje	20		
			Calificación	21		
		Aprendizaje en el ambiente laboral	Evaluación	22		
			Recurso humano	23		
			Recursos materiales	24		
			Actividades prácticas	25		
				26		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y Rangos		
La calidad del servicio es la cualidad que resulta de la integración de las dimensiones de pertinencia, relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidad. (Rabaa y Hala 2022).	Es el nivel de medición de la variable de calidad de servicio la cual es medida a través de dimensiones planteadas por Rabaa y Hala (2022): tangibilidad, sensibilidad, fiabilidad, garantía, empatía, en consideración a la investigación evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study.	Tangibilidad	Plataformas virtuales	1	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Calidad del servicio Malo [48 – 70] Regular [71 – 93] Bueno [94 – 115]		
			Presentación del colaborador	2				
			Entornos virtuales implementados para las sesiones ofrecidas como parte del servicio	3				
			Recursos de apoyo a las sesiones de aprendizaje.	4				
			Relación íntima y dinámica entre el colaborador y el cliente.	5				
			Realización	6				
			Ayuda	7				
			Sensibilidad	Información			8	Tangibilidad Malo [8 – 13] Regular [14 – 18] Bueno [19 – 23]
				Preparación			9	
				Horas de trabajo			10	
		Servicio		11				
		Fiabilidad	Experiencia	12		Sensibilidad Malo [8 – 13] Regular [14 – 17] Bueno [18 – 22]		
			Comportamiento	13				
			Ambiente	14				
			Atención	15				
			Respeto	16				
			Escucha	17				
			Respuesta	18				
			Promesas	19				
		Garantía	Servicio	20		Fiabilidad Malo [13 – 20] Regular [21 – 28] Bueno [29 – 35]		
			Igualdad	21				
			Horario	22				
			Funcionamiento	23				
		Empatía	Atención a las dudas de los clientes	24		Garantía Malo [8 – 13] Regular [14 – 18] Bueno [19 – 23]		
			Respeto por los comentarios del cliente	25				
			Paciencia en la curva de aprendizaje del cliente	26				
			Escucha activa	27				
				28				
	29							

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Instrumento de Desempeño del Colaborador

Estimado(a) cliente (alumno):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre las “El desempeño del equipo directivo en una institución educativa”. Por lo que se le sugiere responder todos los ítems con la sinceridad y objetividad, ya que la información proporcionada tiene un fin académico.

Confidencialidad: El cuestionario es de carácter anónimo y la información que Ud. proporcione es confidencial y será utilizada exclusivamente para lograr el objetivo del presente estudio.

Instrucciones: A continuación, se le presenta 26 ítems (afirmaciones). Responda por favor, marcando con una equis “X” en el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

Escala:

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

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CUALIDADES PERSONALES						
1	¿El Colaborador de la institución (docente) establece una comunicación clara y oportuna con los clientes como práctica permanente para fortalecer los vínculos interpersonales?					
2	¿El Colaborador de la institución (docente) demuestra empatía en su relación con los clientes?					
3	¿El Colaborador de la institución (docente) escucha de manera activa las exigencias opuestas a lassuyas?					
4	¿El Colaborador de la institución (docente) demuestra motivación en su rol de facilitador dentro de las sesiones?					
5	¿El Colaborador de la institución (docente) demuestra compromiso con las actividades planificadas?					
6	¿El Colaborador de la institución (docente) demuestra experiencia en quehacer práctico?					
7	¿El Colaborador de la institución (docente) cumple con el horario de inicio, permanencia y término de sesiones?					

8	¿El Colaborador de la institución (docente) brinda oportunamente retroalimentación al cliente siendo asertivo en todo momento?					
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES LABORALES						
9	¿El Colaborador de la institución (docente) organiza las actividades de aprendizaje en relación con los objetivos propuestos?					
10	¿El Colaborador de la institución (docente) demuestra habilidades pedagógicas impartidas al cliente al momento de capacitarlo?					
11	¿El Colaborador de la institución (docente) transmite adecuadamente los conocimientos haciendo uso de entornos digitales a distancia?					
12	¿El Colaborador de la institución (docente) incentiva a los clientes (alumnos) a practicar en discusiones respecto a situaciones de aprendizaje sobre el tema en materia?					
13	¿El Colaborador de la institución (docente) utiliza eficientemente el tiempo durante la sesión de aprendizaje?					
14	Al inicio de la sesión, ¿el Colaborador de la institución (docente) analiza con los clientes (alumnos) los objetivos a lograr?					
15	¿El Colaborador de la institución (docente) promueve la integración de las actividades teóricas y prácticas?					
16	¿El Colaborador de la institución (docente) promueve el trabajo colaborativo?					
17	¿El Colaborador de la institución (docente) incentiva en los clientes (alumnos) la incorporación de aspectos éticos en las actividades a realizar?					
18	¿El Colaborador de la institución (docente) responde oportunamente los requerimientos de los clientes (alumnos) en torno a los alcances brindados previamente?					
19	¿El Colaborador de la institución (docente) estimula el autoaprendizaje reforzando la revisión de material presentado al cliente (alumno)?					
DIMENSIÓN 3: HABILIDADES EN EVALUACIÓN						
20	¿El Colaborador de la institución (docente) entrega retroalimentación (rúbrica) con respeto a las actividades desarrolladas, en forma privada y oportuna?					
21	¿El Colaborador de la institución (docente) se ocupa del progreso del aprendizaje de las habilidades adquiridas por los clientes (alumnos)?					
22	¿El Colaborador de la institución (docente) respalda la calificación obtenida en cada una de las actividades desarrolladas?					

23	¿El Colaborador de la institución (docente) cumple con realizar evaluaciones acertadas en base las actividades siendo imparcial?					
DIMENSIÓN 4: APRENDIZAJE EN EL AMBIENTE LABORAL						
24	¿El Colaborador de la institución (docente) proporciona un ambiente de aprendizaje de confianza y respeto?					
25	¿Los recursos materiales presentados por el colaborador de la institución (docente) son adecuados para impartir los contenidos referentes al tema?					
26	¿Las actividades prácticas presentadas por el colaborador (docente) están relacionadas con los objetivos de la sesión?					

¡Gracias por su colaboración!

Instrumento de evaluación de la variable Calidad de Servicio

Estimado(a) cliente (alumno):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la "Calidad de Servicio". Por lo que se le sugiere responder todos los ítems con la ~~seriedad~~ seriedad y objetividad, ya que la información proporcionada tiene un fin académico.

Confidencialidad: El cuestionario es de carácter anónimo y la información que Ud. proporcione es confidencial y será utilizada exclusivamente para lograr el objetivo del presente estudio.

Instrucciones: A continuación, se le presenta 28 ítems (afirmaciones). Responda por favor, marcando con una equis "X" en el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

Escala:

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

DIMENSIONES/ INDICADORES/ ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD						
1	¿El Colaborador de la institución (docente) hace uso adecuado de las plataformas virtuales proporcionadas por el instituto?					
2	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) viste adecuadamente (uso de ropa formal) al momento de realizar la sesión?					
3	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda soporte o respuesta ante fallas en la plataforma virtual durante las sesiones y capacitaciones?					
4	¿El Colaborador de la institución (docente) le proporciona recursos pertinentes como apoyo para las sesiones brindadas?					
5	¿El Colaborador de la institución (docente) muestra disposición ante consultas a los clientes (alumnos) durante la implementación de dinámicas en durante sesiones?					
DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD						
6	¿El Colaborador de la institución (docente) muestra interés en realizar actividades prácticas con los clientes (alumnos) durante las sesiones?					
7	¿El Colaborador de la institución (docente) tiene disposición para ayudar a los clientes ante las dudas que					

	se presenten?					
8	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) suministra información requerida a los clientes (alumnos)?					
9	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la preparación para responder preguntas?					
10	¿Cree que el Colaborador de la institución (docente) cumple con las horas de trabajo establecidas en cada una de las sesiones?					
DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD						
11	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) presta un servicio seguro en todo momento?					
12	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda suficiente conocimiento a los clientes en cada una de las sesiones?					
13	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la experiencia necesaria para brindar servicios referidos a los temas ofrecidos?					
14	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra un comportamiento confiable en todo momento hacia los clientes (alumnos)?					
15	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) crea un ambiente pacífico para impartir las sesiones?					
16	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza atención personalizada a los clientes (alumnos)?					
17	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los clientes (alumnos)?					
18	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) proporciona una respuesta paciente y amable a los clientes (alumnos)?					
DIMENSIÓN 4: GARANTÍA						
19	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) garantiza que se cumpla con el desarrollo de las promesas brindadas previamente?					
20	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) procura prestar un servicio de calidad al cliente (alumno)?					
21	¿Visualiza que el Colaborador de la institución (docente) brinda un trato igualitario a todos los clientes?					
22	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la prestación del servicio en horarios planificados previamente?					
23	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) permite que el servicio ofrecido funcione de acuerdo con lo contratado?					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA						
24	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los clientes (alumnos)?					

25	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra asertividad en los comentarios brindados por los clientes (alumnos)?					
26	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) es paciente en la curva de aprendizaje del cliente?					
27	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la búsqueda del logro de los objetivos de todos dentro de las sesiones?					
28	¿Considera que el Colaborador de la institución (docente) escucha la información que brinda el cliente (alumno) como aporte a los temas ofrecidos?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3. Modelo de Consentimiento

Anexo 3 Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima 2023”.

Investigador(a) Melissa Erika Vela Ayala.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Certus.

Describir el impacto del problema de la investigación.

- ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023?
- ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y cada una de las dimensiones relacionadas a la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima 2023”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente virtual a través de la plataforma Zoom, video llamada, mail o presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Vela Ayala Melissa Erika email: melissavelaayala@gmail.com y Docente asesor Rodríguez Galán, Darién Barramedo email: [drodriguez@ucvvirtual.edu.pe](mailto:droduiguez@ucvvirtual.edu.pe).

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Yacenia Goicochea Cabanillas

DNI: 76689679

Fecha y hora: 3/06/2023 04:12pm



Melissa Vela Ayala

DNI 43054980



Yacenia Goicochea Cabanillas

DNI 76689679

.....
Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima 2023”.

Investigador(a) Melissa Erika Vela Ayala.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Certus.

Describir el impacto del problema de la investigación.

- ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023?
- ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y cada una de las dimensiones relacionadas a la calidad de servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima – 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima 2023”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente virtual a través de la plataforma Zoom, video llamada, mail o presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Vela Ayala Melissa Erika email: melissavelaayala@gmail.com y Docente asesor Rodríguez Galán, Darién Barramedo email: drodriguezg@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Martín Daniel Pariona Díaz

DNI: 77050735

Fecha y hora: 2/06/2023 11:53am



Melissa Vela Ayala

DNI 43054980



Martín Daniel Pariona Díaz

DNI 77050735

.....
Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Fernando Peredo Rojas		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión estratégica y relaciones internacionales		
Institución donde labora:	Parlamento Andino		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Vela Ayala Melissa Erika
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual - Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Cualidades personales	No son consideradas elementos visuales como el color de ojos, el tipo o color de cabello o la piel, sino aspectos de la personalidad de un individuo, como su relación con otras personas, su entorno o la manera en que llevan a cabo el desarrollo de sus actividades diarias (Rabaa y Hala 2022).
	Habilidades laborales	Son el poder llevar a cabo un trabajo en equipo, contar con una comunicación asertiva y poder lograr una resolución de conflictos lo cual se ha convertido en denominadores comunes en las empresas que deben transitar con éxito la nueva normalidad (Rabaa y Hala 2022).
	Habilidades en evaluación	Incluyen el trabajo en equipo, contar con una buena capacidad de comunicación, así como la toma de decisiones, siendo muy importantes en las empresas (Rabaa y Hala 2022).
	Aprendizaje en el ambiente laboral	Este proceso juega un papel sustancial que impacta en la mejora, así como la actualización y la expansión de las habilidades de las personas (Rabaa y Hala 2022).
Calidad de servicio	Tangibilidad	Es la capacidad de como los aspectos físicos del servicio que es consistente en el reconocimiento de que cumple con las expectativas del cliente al momento de utilizar el servicio (Rabaa y Hala, 2022).
	Sensibilidad	Es la capacidad del sistema nervioso para percibir cambios en el medio externo y en nuestro cuerpo a través de los cinco sentidos (Rabaa y Hala, 2022; Kwan-Chung et al., 2022).
	Fiabilidad	Proporciona un excelente servicio de la empresa desde el principio, brindando una respuesta oportuna al cliente con el que se logra crear confiabilidad en la marca (Navarro et al. 2021; Li et al., 2023).
	Garantía	Se encuentra relacionada en la medida que al cliente se le proporcione un servicio con las garantías correctas, sumado a la actitud del personal y demostrando el conocimiento de un área determinada y con el aseguramiento de brindar con rapidez por parte de la organización adecuadamente, así como resolver los requisitos, logrando que el servicio se ejecute dentro del período acordado (Rabaa y Hala, 2022; Tinco, 2022) cumpliendo en todo momento las promesas a los clientes logrando garantizar resultados con cero errores (Malpartida-Meza et al., 2022).
Empatía	Proviene de esa capacidad de los empleados para ayudar a resolver un problema planteado por los clientes, brindándoles una atención personalizada (Navarro et al. 2021; Li et al., 2023).	

5. Presentación de instrucciones para el íuez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, elaborado por Melissa Erika Vela Ayala en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2.Bajo Nivel
3.Moderado nivel
4.Alto nivel

Dimensiones del instrumento 1 Desempeño laboral: Cualidades personales, Habilidades laborales, Habilidades en evaluación y Aprendizaje en el ambiente laboral

- Primera dimensión: Cualidades personales
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión cualidades personales respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	El Colaborador de la institución (docente) establece una comunicación clara y oportuna con los clientes como práctica permanente para fortalecer los vínculos interpersonales	4	4	4	
Empatía	El Colaborador de la institución (docente) demuestra empatía en su relación con los clientes.	4	4	4	
Motivación	El Colaborador de la institución (docente) escucha de manera activa las exigencias y propuestas a las suyas.	4	4	4	
	El Colaborador de la institución (docente) demuestra motivación en su rol de facilitador dentro de las sesiones.	4	4	4	
Compromiso	El Colaborador de la institución (docente) demuestra compromiso con las actividades planificadas	4	4	4	
Experiencia	El Colaborador de la institución (docente) demuestra experiencia en quehacer práctico.	4	4	4	
Horario	El Colaborador de la institución (docente) cumple con el horario de inicio, permanencia y término de sesiones.	4	4	4	
Retroalimentación	El Colaborador de la institución (docente) brinda oportunamente retroalimentación al cliente siendo asertivo en todo momento.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades laborales
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Habilidades laborales respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) organiza las actividades de aprendizaje en relación con los objetivos propuestos.	4	4	4	
Habilidades pedagógicas	El Colaborador de la institución (docente) demuestra habilidades pedagógicas impartidas al cliente al momento de capacitarlo.	4	4	4	
	El Colaborador de la institución (docente) transmite adecuadamente los conocimientos haciendo uso de entornos digitales a distancia.				
Incentiva	El Colaborador de la institución (docente) incentiva a los clientes (alumnos) a practicar en discusiones respecto a situaciones de aprendizaje sobre el tema en materia.	4	4	4	



Eficiente	El Colaborador de la institución (docente) utiliza eficientemente el tiempo durante la sesión de aprendizaje.	4	4	4	
Objetivos	El Colaborador de la institución (docente) analiza con los clientes (alumnos) los objetivos a lograr.	4	4	4	
Integración	El Colaborador de la institución (docente) promueve la integración de las actividades teóricas y prácticas.	4	4	4	
Promueve	El Colaborador de la institución (docente) promueve el trabajo colaborativo.	4	4	4	
Aspectos éticos	El Colaborador de la institución (docente) incentiva en los clientes (alumnos) la incorporación de aspectos éticos en las actividades a realizar	4	4	4	
Requerimientos	El Colaborador de la institución (docente) responde oportunamente los requerimientos de los clientes (alumnos) en torno a los alcances brindados previamente.	4	4	4	
Autoaprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) estimula el autoaprendizaje reforzando la revisión de material presentado al cliente (alumno).	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades en evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Habilidades en evaluación respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación	El Colaborador de la institución (docente) entrega retroalimentación (rúbrica) con respeto a las actividades desarrolladas, en forma privada y oportuna.	4	4	4	
Progreso de aprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) se ocupa del progreso del aprendizaje de las habilidades adquiridas por los clientes (alumnos).	4	4	4	
Calificación	El Colaborador de la institución (docente) respalda la calificación obtenida en cada una de las actividades desarrolladas.	4	4	4	
Evaluación	El Colaborador de la institución (docente) cumple con realizar evaluaciones acertadas en base las actividades siendo imparcial	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Aprendizaje en el ambiente laboral
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Aprendizaje en el ambiente laboral respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso humano	El Colaborador de la institución (docente) proporciona un ambiente de aprendizaje de confianza y respeto.	4	4	4	

Recursos materiales	Los recursos materiales presentados por el colaborador de la institución (docente) son adecuados para impartir los contenidos referentes al tema.	4	4	4	
Actividades prácticas	Las actividades prácticas presentadas por el colaborador (docente) están relacionadas con los objetivos de la sesión.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento 2 Calidad de Servicio: Tangibilidad, Sensibilidad, Fiabilidad, Garantía y Empatía

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Tangibilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plataformas virtuales	El Colaborador de la institución (docente) hace uso adecuado de las plataformas virtuales proporcionadas por el instituto.	4	4	4	
Presentación del colaborador	Considera que el Colaborador de la institución (docente) viste adecuadamente (uso de ropa formal) al momento de realizar la sesión	4	4	4	
Entornos virtuales implementados para las sesiones ofrecidas como parte del servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda soporte o respuesta ante fallas en la plataforma virtual durante las sesiones y capacitaciones	4	4	4	
Recursos de apoyo a las sesiones de aprendizaje.	El Colaborador de la institución (docente) le proporciona recursos pertinentes como apoyo para las sesiones brindadas.	4	4	4	
Relación íntima y dinámica entre el colaborador y el cliente.	El Colaborador de la institución (docente) muestra disposición ante consultas a los clientes (alumnos) durante la implementación de dinámicas en durante sesiones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Sensibilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización	El Colaborador de la institución (docente) muestra interés en realizar actividades prácticas con los clientes	4	4	4	
Ayuda	El Colaborador de la institución (docente) tiene disposición para ayudar	4	4	4	
Información	Considera que el Colaborador de la institución (docente) suministra información requerida a los clientes	4	4	4	
Preparación	Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la preparación para responder preguntas.	4	4	4	

Horas de trabajo	Cree que el Colaborador de la institución (docente) cumple con las horas de trabajo establecidas en cada	4	4	4	
------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Fiabilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) presta un servicio seguro en todo momento.	4	4	4	
Experiencia	Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda suficiente conocimiento a los clientes en cada una de las sesiones.	4	4	4	
Información	Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la experiencia necesaria para brindar servicios referidos a los temas ofrecidos.	4	4	4	
Comportamiento	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra un comportamiento confiable en todo momento hacia los clientes (alumnos).	4	4	4	
Ambiente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) crea un ambiente pacífico para impartir las sesiones.	4	4	4	
Atención	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza atención personalizada a los clientes (alumnos).	4	4	4	
Respeto	Considera que el Colaborador de la institución (docente) fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los clientes (alumnos).	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Garantía
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Garantía respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesas	Considera que el Colaborador de la institución (docente) garantiza que se cumpla con el desarrollo de las promesas brindadas previamente.	4	4	4	
Servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) procura prestar un servicio de calidad al cliente (alumno).	4	4	4	
Igualdad	Visualiza que el Colaborador de la institución (docente) brinda un trato igualitario a todos los clientes.	4	4	4	
Horario	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la prestación del servicio en horarios planificados previamente.	4	4	4	
Funcionamiento	Considera que el Colaborador de la institución (docente) permite que el servicio ofrecido funcione de acuerdo con lo contratado.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Empatía respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención a las dudas de los clientes	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los clientes (alumnos).	4	4	4	
Respeto por los comentarios del cliente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra asertividad en los comentarios brindados por los clientes (alumnos).	4	4	4	
Paciencia en la curva de aprendizaje del cliente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) es paciente en la curva de aprendizaje del cliente.	4	4	4	
	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la búsqueda del logro de los objetivos de todos dentro de las sesiones.	4	4	4	
Escucha activa	Considera que el Colaborador de la institución (docente) escucha la información que brinda el cliente (alumno) como aporte a los temas ofrecidos.	4	4	4	



Firma del evaluador
Luis Fernando Peredo Rojas
CE: 000945199

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Johnny Felix Farfán Pimentel		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Vela Ayala Melissa Erika
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual - Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Cualidades personales	No son consideradas elementos visuales como el color de ojos, el tipo o color de cabello o la piel, sino aspectos de la personalidad de un individuo, como su relación con otras personas, su entorno o la manera en que llevan a cabo el desarrollo de sus actividades diarias (Rabaa y Hala 2022).
	Habilidades laborales	Son el poder llevar a cabo un trabajo en equipo, contar con una comunicación asertiva y poder lograr una resolución de conflictos lo cual se ha convertido en denominadores comunes en las empresas que deben transitar con éxito la nueva normalidad (Rabaa y Hala 2022).
	Habilidades en evaluación	Incluyen el trabajo en equipo, contar con una buena capacidad de comunicación, así como la toma de decisiones, siendo muy importantes en las empresas (Rabaa y Hala 2022).
	Aprendizaje en el ambiente laboral	Este proceso juega un papel sustancial que impacta en la mejora, así como la actualización y la expansión de las habilidades de las personas (Rabaa y Hala 2022).
Calidad de servicio	Tangibilidad	Es la capacidad de como los aspectos físicos del servicio que es consistente en el reconocimiento de que cumple con las expectativas del cliente al momento de utilizar el servicio (Rabaa y Hala, 2022).
	Sensibilidad	Es la capacidad del sistema nervioso para percibir cambios en el medio externo y en nuestro cuerpo a través de los cinco sentidos (Rabaa y Hala, 2022; Kwan-Chung et al., 2022).
	Fiabilidad	Proporciona un excelente servicio de la empresa desde el principio, brindando una respuesta oportuna al cliente con el que se logra crear confiabilidad en la marca (Navarro et al. 2021; Li et al., 2023).
	Garantía	Se encuentra relacionada en la medida que al cliente se le proporcione un servicio con las garantías correctas, sumado a la actitud del personal y demostrando el conocimiento de un área determinada y con el aseguramiento de brindar con rapidez por parte de la organización adecuadamente, así como resolver los requisitos, logrando que el servicio se ejecute dentro del período acordado (Rabaa y Hala, 2022; Tinco, 2022) cumpliendo en todo momento las promesas a los clientes logrando garantizar resultados con cero errores (Malpartida-Meza et al., 2022).
	Empatía	Proviene de esa capacidad de los empleados para ayudar a resolver un problema planteado por los clientes, brindándoles una atención personalizada (Navarro et al. 2021; Li et al., 2023).

5. Presentación de instrucciones para el íuez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, elaborado por Melissa Erika Vela Ayala en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2.Bajo Nivel
3.Moderado nivel
4.Alto nivel

Dimensiones del instrumento 1 Desempeño laboral: Cualidades personales, Habilidades laborales, Habilidades en evaluación y Aprendizaje en el ambiente laboral

- Primera dimensión: Cualidades personales
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión cualidades personales respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	El Colaborador de la institución (docente) establece una comunicación clara y oportuna con los clientes como práctica permanente para fortalecer los vínculos interpersonales	4	4	4	
Empatía	El Colaborador de la institución (docente) demuestra empatía en su relación con los clientes.	4	4	4	
Motivación	El Colaborador de la institución (docente) escucha de manera activa las exigencias puestas a las suyas.	4	4	4	
	El Colaborador de la institución (docente) demuestra motivación en su rol de facilitador dentro de las sesiones.	4	4	4	
Compromiso	El Colaborador de la institución (docente) demuestra compromiso con las actividades planificadas	4	4	4	
Experiencia	El Colaborador de la institución (docente) demuestra experiencia en quehacer práctico.	4	4	4	
Horario	El Colaborador de la institución (docente) cumple con el horario de inicio, permanencia y término de sesiones.	4	4	4	
Retroalimentación	El Colaborador de la institución (docente) brinda oportunamente retroalimentación al cliente siendo asertivo en todo momento.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades laborales
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Habilidades laborales respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) organiza las actividades de aprendizaje en relación con los objetivos propuestos.	4	4	4	
Habilidades pedagógicas	El Colaborador de la institución (docente) demuestra habilidades pedagógicas impartidas al cliente al momento de capacitarlo.	4	4	4	
	El Colaborador de la institución (docente) transmite adecuadamente los conocimientos haciendo uso de entornos digitales a distancia.				
Incentiva	El Colaborador de la institución (docente) incentiva a los clientes (alumnos) a practicar en discusiones respecto a situaciones de aprendizaje sobre el tema en materia.	4	4	4	

Eficiente	El Colaborador de la institución (docente) utiliza eficientemente el tiempo durante la sesión de aprendizaje.	4	4	4	
Objetivos	El Colaborador de la institución (docente) analiza con los clientes (alumnos) los objetivos a lograr.	4	4	4	
Integración	El Colaborador de la institución (docente) promueve la integración de las actividades teóricas y prácticas.	4	4	4	
Promueve	El Colaborador de la institución (docente) promueve el trabajo colaborativo.	4	4	4	
Aspectos éticos	El Colaborador de la institución (docente) incentiva en los clientes (alumnos) la incorporación de aspectos éticos en las actividades a realizar	4	4	4	
Requerimientos	El Colaborador de la institución (docente) responde oportunamente los requerimientos de los clientes (alumnos) en torno a los alcances brindados previamente.	4	4	4	
Autoaprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) estimula el autoaprendizaje reforzando la revisión de material presentado al cliente (alumno).	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades en evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Habilidades en evaluación respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación	El Colaborador de la institución (docente) entrega retroalimentación (rúbrica) con respeto a las actividades desarrolladas, en forma privada y oportuna.	4	4	4	
Progreso de aprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) se ocupa del progreso del aprendizaje de las habilidades adquiridas por los clientes (alumnos).	4	4	4	
Calificación	El Colaborador de la institución (docente) respalda la calificación obtenida en cada una de las actividades desarrolladas.	4	4	4	
Evaluación	El Colaborador de la institución (docente) cumple con realizar evaluaciones acertadas en base las actividades siendo imparcial	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Aprendizaje en el ambiente laboral
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Aprendizaje en el ambiente laboral respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso humano	El Colaborador de la institución (docente) proporciona un ambiente de aprendizaje de confianza y respeto.	4	4	4	

Recursos materiales	Los recursos materiales presentados por el colaborador de la institución (docente) son adecuados para impartir los contenidos referentes al tema.	4	4	4	
Actividades prácticas	Las actividades prácticas presentadas por el colaborador (docente) están relacionadas con los objetivos de la sesión.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento 2 Calidad de Servicio: Tangibilidad, Sensibilidad, Fiabilidad, Garantía y Empatía

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Tangibilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plataformas virtuales	El Colaborador de la institución (docente) hace uso adecuado de las plataformas virtuales proporcionadas por el instituto.	4	4	4	
Presentación del colaborador	Considera que el Colaborador de la institución (docente) viste adecuadamente (uso de ropa formal) al momento de realizar la sesión	4	4	4	
Entornos virtuales implementados para las sesiones ofrecidas como parte del servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda soporte o respuesta ante fallas en la plataforma virtual durante las sesiones y capacitaciones	4	4	4	
Recursos de apoyo a las sesiones de aprendizaje.	El Colaborador de la institución (docente) le proporciona recursos pertinentes como apoyo para las sesiones brindadas.	4	4	4	
Relación íntima y dinámica entre el colaborador y el cliente.	El Colaborador de la institución (docente) muestra disposición ante consultas a los clientes (alumnos) durante la implementación de dinámicas en durante sesiones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Sensibilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización	El Colaborador de la institución (docente) muestra interés en realizar actividades prácticas con los clientes	4	4	4	
Ayuda	El Colaborador de la institución (docente) tiene disposición para ayudar	4	4	4	
Información	Considera que el Colaborador de la institución (docente) suministra información requerida a los clientes	4	4	4	
Preparación	Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la preparación para responder preguntas.	4	4	4	

Horas de trabajo	Cree que el Colaborador de la institución (docente) cumple con las horas de trabajo establecidas en cada	4	4	4	
------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Fiabilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) presta un servicio seguro en todo momento.	4	4	4	
Experiencia	Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda suficiente conocimiento a los clientes en cada una de las sesiones.	4	4	4	
Información	Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la experiencia necesaria para brindar servicios referidos a los temas ofrecidos.	4	4	4	
Comportamiento	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra un comportamiento confiable en todo momento hacia los clientes (alumnos).	4	4	4	
Ambiente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) crea un ambiente pacífico para impartir las sesiones.	4	4	4	
Atención	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza atención personalizada a los clientes (alumnos).	4	4	4	
Respeto	Considera que el Colaborador de la institución (docente) fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los clientes (alumnos).	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Garantía
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Garantía respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesas	Considera que el Colaborador de la institución (docente) garantiza que se cumpla con el desarrollo de las promesas brindadas previamente.	4	4	4	
Servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) procura prestar un servicio de calidad al cliente (alumno).	4	4	4	
Igualdad	Visualiza que el Colaborador de la institución (docente) brinda un trato equitativo a todos los clientes.	4	4	4	
Horario	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la prestación del servicio en horarios planificados previamente.	4	4	4	
Funcionamiento	Considera que el Colaborador de la institución (docente) permite que el servicio ofrecido funcione de acuerdo con lo contratado.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Empatía respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención a las dudas de los clientes	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los clientes (alumnos).	4	4	4	
Respeto por los comentarios del cliente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra asertividad en los comentarios brindados por los clientes (alumnos).	4	4	4	
Paciencia en la curva de aprendizaje del cliente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) es paciente en la curva de aprendizaje del cliente.	4	4	4	
	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la búsqueda del logro de los objetivos de todos dentro de las sesiones.	4	4	4	
Escucha activa	Considera que el Colaborador de la institución (docente) escucha la información que brinda el cliente (alumno) como aporte a los temas ofrecidos.	4	4	4	



ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Firma del evaluador
 DNI: 06269132

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Claudia Elizabeth Núñez Arana		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Administración y Marketing		
Institución donde labora:	iEduca		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Vela Ayala Melissa Erika
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual - Grupal
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	Cualidades personales	No son consideradas elementos visuales como el color de ojos, el tipo o color de cabello o la piel, sino aspectos de la personalidad de un individuo, como su relación con otras personas, su entorno o la manera en que llevan a cabo el desarrollo de sus actividades diarias (Rabaa y Hala 2022).
	Habilidades laborales	Son el poder llevar a cabo un trabajo en equipo, contar con una comunicación asertiva y poder lograr una resolución de conflictos lo cual se ha convertido en denominadores comunes en las empresas que deben transitar con éxito la nueva normalidad (Rabaa y Hala 2022).
	Habilidades en evaluación	Incluyen el trabajo en equipo, contar con una buena capacidad de comunicación, así como la toma de decisiones, siendo muy importantes en las empresas (Rabaa y Hala 2022).
	Aprendizaje en el ambiente laboral	Este proceso juega un papel sustancial que impacta en la mejora, así como la actualización y la expansión de las habilidades de las personas (Rabaa y Hala 2022).
Calidad de servicio	Tangibilidad	Es la capacidad de como los aspectos físicos del servicio que es consistente en el reconocimiento de que cumple con las expectativas del cliente al momento de utilizar el servicio (Rabaa y Hala, 2022).
	Sensibilidad	Es la capacidad del sistema nervioso para percibir cambios en el medio externo y en nuestro cuerpo a través de los cinco sentidos (Rabaa y Hala, 2022; Kwan-Chung et al., 2022).
	Fiabilidad	Proporciona un excelente servicio de la empresa desde el principio, brindando una respuesta oportuna al cliente con el que se logra crear confiabilidad en la marca (Navarro et al. 2021; Li et al., 2023).
	Garantía	Se encuentra relacionada en la medida que al cliente se le proporcione un servicio con las garantías correctas, sumado a la actitud del personal y demostrando el conocimiento de un área determinada y con el aseguramiento de brindar con rapidez por parte de la organización adecuadamente, así como resolver los requisitos, logrando que el servicio se ejecute dentro del período acordado (Rabaa y Hala, 2022; Tinco, 2022) cumpliendo en todo momento las promesas a los clientes logrando garantizar resultados con cero errores (Malpartida-Meza et al., 2022).
	Empatía	Proviene de esa capacidad de los empleados para ayudar a resolver un problema planteado por los clientes, brindándoles una atención personalizada (Navarro et al. 2021; Li et al., 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en la modalidad online de los colaboradores de una institución educativa de Lima, elaborado por Melissa Erika Vela Ayala en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1.No cumple con el criterio
2.Bajo Nivel
3.Moderado nivel
4.Alto nivel

Dimensiones del instrumento 1 Desempeño laboral: Cualidades personales, Habilidades laborales, Habilidades en evaluación y Aprendizaje en el ambiente laboral

- Primera dimensión: Cualidades personales
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión cualidades personales respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	El Colaborador de la institución (docente) establece una comunicación clara y oportuna con los clientes como práctica permanente para fortalecer los vínculos interpersonales	4	4	4	
Empatía	El Colaborador de la institución (docente) demuestra empatía en su relación con los clientes.	4	4	4	
Motivación	El Colaborador de la institución (docente) escucha de manera activa las exigencias puestas a las suyas.	4	4	4	
	El Colaborador de la institución (docente) demuestra motivación en su rol de facilitador dentro de las sesiones.	4	4	4	
Compromiso	El Colaborador de la institución (docente) demuestra compromiso con las actividades planificadas	4	4	4	
Experiencia	El Colaborador de la institución (docente) demuestra experiencia en quehacer práctico.	4	4	4	
Horario	El Colaborador de la institución (docente) cumple con el horario de inicio, permanencia y término de sesiones.	4	4	4	
Retroalimentación	El Colaborador de la institución (docente) brinda oportunamente retroalimentación al cliente siendo asertivo en todo momento.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Habilidades laborales
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Habilidades laborales respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Aprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) organiza las actividades de aprendizaje en relación con los objetivos propuestos.	4	4	4	
Habilidades pedagógicas	El Colaborador de la institución (docente) demuestra habilidades pedagógicas impartidas al cliente al momento de capacitarlo.	4	4	4	
	El Colaborador de la institución (docente) transmite adecuadamente los conocimientos haciendo uso de entornos digitales a distancia.				
Incentiva	El Colaborador de la institución (docente) incentiva a los clientes (alumnos) a practicar en discusiones respecto a situaciones de aprendizaje sobre el tema en materia.	4	4	4	



Eficiente	El Colaborador de la institución (docente) utiliza eficientemente el tiempo durante la sesión de aprendizaje.	4	4	4	
Objetivos	El Colaborador de la institución (docente) analiza con los clientes (alumnos) los objetivos a lograr.	4	4	4	
Integración	El Colaborador de la institución (docente) promueve la integración de las actividades teóricas y prácticas.	4	4	4	
Promueve	El Colaborador de la institución (docente) promueve el trabajo colaborativo.	4	4	4	
Aspectos éticos	El Colaborador de la institución (docente) incentiva en los clientes (alumnos) la incorporación de aspectos éticos en las actividades a realizar	4	4	4	
Requerimientos	El Colaborador de la institución (docente) responde oportunamente los requerimientos de los clientes (alumnos) en torno a los alcances brindados previamente.	4	4	4	
Autoaprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) estimula el autoaprendizaje reforzando la revisión de material presentado al cliente (alumno)	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidades en evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Habilidades en evaluación respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación	El Colaborador de la institución (docente) entrega retroalimentación (rúbrica) con respeto a las actividades desarrolladas, en forma privada y oportuna.	4	4	4	
Progreso de aprendizaje	El Colaborador de la institución (docente) se ocupa del progreso del aprendizaje de las habilidades adquiridas por los clientes (alumnos).	4	4	4	
Calificación	El Colaborador de la institución (docente) respalda la calificación obtenida en cada una de las actividades desarrolladas.	4	4	4	
Evaluación	El Colaborador de la institución (docente) cumple con realizar evaluaciones acertadas en base las actividades siendo imparcial	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Aprendizaje en el ambiente laboral
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Aprendizaje en el ambiente laboral respecto a la variable desempeño laboral en la presente investigación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso humano	El Colaborador de la institución (docente) proporciona un ambiente de aprendizaje de confianza y respeto.	4	4	4	

Recursos materiales	Los recursos materiales presentados por el colaborador de la institución (docente) son adecuados para impartir los contenidos referentes al tema.	4	4	4	
Actividades prácticas	Las actividades prácticas presentadas por el colaborador (docente) están relacionadas con los objetivos de la sesión.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento 2 Calidad de Servicio: Tangibilidad, Sensibilidad, Fiabilidad, Garantía y Empatía

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Tangibilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plataformas virtuales	El Colaborador de la institución (docente) hace uso adecuado de las plataformas virtuales proporcionadas por el instituto.	4	4	4	
Presentación del colaborador	Considera que el Colaborador de la institución (docente) viste adecuadamente (uso de ropa formal) al momento de realizar la sesión	4	4	4	
Entornos virtuales implementados para las sesiones ofrecidas como parte del servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda soporte o respuesta ante fallas en la plataforma virtual durante las sesiones y capacitaciones	4	4	4	
Recursos de apoyo a las sesiones de aprendizaje.	El Colaborador de la institución (docente) le proporciona recursos pertinentes como apoyo para las sesiones brindadas.	4	4	4	
Relación íntima y dinámica entre el colaborador y el cliente.	El Colaborador de la institución (docente) muestra disposición ante consultas a los clientes (alumnos) durante la implementación de dinámicas en durante sesiones.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Sensibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Sensibilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realización	El Colaborador de la institución (docente) muestra interés en realizar actividades prácticas con los clientes	4	4	4	
Ayuda	El Colaborador de la institución (docente) tiene disposición para ayudar	4	4	4	
Información	Considera que el Colaborador de la institución (docente) suministra información requerida a los clientes	4	4	4	
Preparación	Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la preparación para responder preguntas.	4	4	4	

Horas de trabajo	Cree que el Colaborador de la institución (docente) cumple con las horas de trabajo establecidas en cada	4	4	4	
------------------	--	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Fiabilidad respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

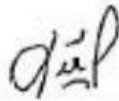
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) presta un servicio seguro en todo momento.	4	4	4	
Experiencia	Considera que el Colaborador de la institución (docente) brinda suficiente conocimiento a los clientes en cada una de las sesiones.	4	4	4	
Información	Considera que el Colaborador de la institución (docente) cuenta con la experiencia necesaria para brindar servicios referidos a los temas ofrecidos.	4	4	4	
Comportamiento	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra un comportamiento confiable en todo momento hacia los clientes (alumnos).	4	4	4	
Ambiente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) crea un ambiente pacífico para impartir las sesiones.	4	4	4	
Atención	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza atención personalizada a los clientes (alumnos).	4	4	4	
Respeto	Considera que el Colaborador de la institución (docente) fomenta un ambiente de respeto por los comentarios de los clientes (alumnos).	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Garantía
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Garantía respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesas	Considera que el Colaborador de la institución (docente) garantiza que se cumpla con el desarrollo de las promesas brindadas previamente.	4	4	4	
Servicio	Considera que el Colaborador de la institución (docente) procura prestar un servicio de calidad al cliente (alumno).	4	4	4	
Igualdad	Visualiza que el Colaborador de la institución (docente) brinda un trato igualitario a todos los clientes.	4	4	4	
Horario	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la prestación del servicio en horarios planificados previamente.	4	4	4	
Funcionamiento	Considera que el Colaborador de la institución (docente) permite que el servicio ofrecido funcione de acuerdo con lo contratado.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Lograr obtener los resultados de la implementación de la dimensión Empatía respecto a la variable calidad de servicio en la presente investigación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención a las dudas de los clientes	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra interés en escuchar los comentarios o aportes de los clientes (alumnos).	4	4	4	
Respeto por los comentarios del cliente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) muestra asertividad en los comentarios brindados por los clientes (alumnos).	4	4	4	
Paciencia en la curva de aprendizaje del cliente	Considera que el Colaborador de la institución (docente) es paciente en la curva de aprendizaje del cliente.	4	4	4	
	Considera que el Colaborador de la institución (docente) realiza la búsqueda del logro de los objetivos de todos dentro de las sesiones.	4	4	4	
Escucha activa	Considera que el Colaborador de la institución (docente) escucha la información que brinda el cliente (alumno) como aporte a los temas ofrecidos.	4	4	4	



Firma del evaluador
Claudia Elizabeth Núñez Arana
DNI 40513283

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5. Estadísticas de fiabilidad Variable: Desempeño laboral y calidad de servicio

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño laboral	0,959	26
Calidad de servicio	0,962	28

Anexo 6. Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

Significado	Valor
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)