



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Corrales Diaz, Kellie Carolyn (ORCID: 0000-0003-4616-6201)

ASESORA:

Dra. Neyra Huamani, Lidia (ORCID: 0000-0001-6261-2190)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A Dios por darme la vida y dotarme de fortaleza y perseverancia. A la memoria de mi señora Madre Nercy Edita Diaz Vallejos quien en vida me guio por el buen camino, inculcándome disciplinas y valores, convirtiéndose en el motivo principal para culminar el presente trabajo y bajo sus criterios me enseñaron a pescar y no tan solo recibir el pescado, a mi padre quien siempre creyó en mí, alentándome a cumplir mis objetivos de vida con sus llamadas. A mi tío Julio Corrales que es como un padre para mí, a mi bebe por su inmenso amor y quien es mi motivo de ser y la fuerza que necesito para seguir adelante, a mis hermanos que los amo mucho y son la mejor compañía que tengo y a mi jefa Patricia Sandoval Vigo por el apoyo y el tiempo que me dio para elaborar esta investigación.

Agradecimiento:

A Dios por Guiarme hasta hoy en este sueño al apoyo y paciencia constante de la Dra. Lidia Neyra Huamani quien en calidad de asesora me brindo aportes para el desarrollo de esta investigación al Dr. Carlos Venturo Orbegoso por sus consejos y orientación en mi investigación y al jefe de área de la institución donde realice mi estudio por brindarme su tiempo apoyándome en mi investigación, a mi padre por las palabras de aliento que me brinda en cada llamada telefónica.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. Resultados	28
V. Discusión	43
VI. Conclusiones	51
VII. Recomendación	53
VIII. Propuestas	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable1 Estrategias Competitivas	20
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 Desempeño Laboral	21
Tabla 3 Operacionalización de la variable 3 Calidad de servicio	22
Tabla 4 Escala y valores de la confiabilidad	25
Tabla 5 Confiabilidad de instrumento de Estrategias competitivas	26
Tabla 6 Confiabilidad de instrumento de Desempeño Laboral	26
Tabla 7 Confiabilidad de instrumento de Calidad del Servicio	26
Tabla 8 Niveles de las estrategias competitivas en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021	28
Tabla 9 Niveles del líder de mercado en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	28
Tabla 10 Niveles retadora en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	29
Tabla 11 Niveles seguidora en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	29
Tabla 12 Niveles de la especialista en nichos en administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	30
Tabla 13 Niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021	30
Tabla 14 Niveles de rendimiento de tarea en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021	31
Tabla 15 Niveles de comportamientos contraproducentes en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	31
Tabla 16 Niveles de rendimiento en el contexto en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	32
Tabla 17 Niveles de calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	32
Tabla 18 Niveles de la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	33

Tabla 19 Niveles de la fiabilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	33
Tabla 20 Niveles de la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	34
Tabla 21 Niveles de la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.	34
Tabla 22 Niveles de la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021..	35
Tabla 23 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.	36
Tabla 24 Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio	37
Tabla 25 Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad.	38
Tabla 26 Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad	39
Tabla 27 Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía	40
Tabla 28 Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad	41
Tabla 29 Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía	42

RESUMEN

La investigación tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre Estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021? y a su vez tuvo como objetivo principal: Determinar la relación Estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

La metodología fue básica de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 245 trabajadores administrativos y la muestra fueron 150, la recolección de datos de la investigación fue la técnica encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Los resultados obtenidos fueron de una relación positiva entre las variables de estudio de las estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio es 0.3357123 representado una relación baja y positiva. En cuanto a la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z(1-\alpha/2)$ que representa 1.96 frente al Z calculado = 6.10955; lo que indica que $Z(1-\alpha/2) < Z$ calculado.

Palabras clave: tangibilidad, empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The research had as a general problem: What relationship exists between competitive strategies, job performance and quality of service in administrative workers in a public institution, Lima 2021? and in turn had as main objective: To determine the relationship between competitive strategies, job performance and quality of service in administrative workers in a public institution, Lima 2021.

The methodology was basic with a quantitative approach, the population consisted of 245 administrative workers and the sample was 150, the collection of research data was the survey technique and the instrument was the questionnaire.

The results obtained were of a positive relationship between the study variables of competitive strategies, job performance and quality of service is 0.3357123 representing a low and positive relationship. Regarding the hypothesis test, we have the Z test statistic $(1-\alpha / 2)$ that represents 1.96 compared to the calculated $Z = 6.10955$; which indicates that $Z (1-\alpha / 2) < Z$ calculated.

Keywords: tangibility, empathy, security, reliability, responsiveness.

RESUMO

A pesquisa teve como problema geral: Que relação existe entre estratégias competitivas, desempenho no trabalho e qualidade de serviço em trabalhadores administrativos de uma instituição pública, Lima 2021? e por sua vez tinha como objetivo principal: Determinar a relação entre estratégias competitivas, desempenho no trabalho e qualidade de serviço em trabalhadores administrativos de uma instituição pública, Lima 2021.

A metodologia foi básica com abordagem quantitativa, a população foi composta por 245 funcionários administrativos e a amostra foi de 150, a coleta de dados da pesquisa foi a técnica survey e o instrumento foi o questionário.

Os resultados obtidos foram de que uma relação positiva entre as variáveis de estudo de estratégias competitivas, desempenho no trabalho e qualidade de serviço é de 0,3357123 representando uma relação baixa e positiva. Em relação ao teste de hipótese, temos a estatística do teste $Z (1-\alpha / 2)$ que representa 1,96 em relação ao Z calculado = 6,10955; o que indica que $Z (1-\alpha / 2) < Z$ calculado.

Palavras-chave: tangibilidade, empatia, segurança, confiabilidade, capacidade de resposta.

I. INTRODUCCIÓN

Según Mahecha (2019), las organizaciones colombianas limitan las estrategias competitivas a la innovación afectando directa e indirectamente la satisfacción del cliente, incluyendo la orientación de muchos clientes diferentes, porque en la situación competitiva actual no solo los atrae sino también debe conservarse. Al diagnosticar este caso, se refleja que las estrategias competitivas tienen una deficiencia en el correcto uso de las estrategias para la organización. En cuanto a la calidad del servicio de Silva (2019), definir estándares de calidad muy poco afecta en los clientes el desempeño laboral del servicio en una empresa u organización y es un tema central, implican que no tienen mejora. en el servicio, donde no se enfocan en parámetros de calidad, lo que no ayuda a prestar la debida atención a los usuarios que son empresas que operan en el sector público.

En el Perú, las políticas de modernización del estado necesitan una óptima calidad en el servicio presente mejoras, perfeccionando las necesidades en los ciudadanos. Aun así, podemos que no hay buena calidad de los servicios por falta de una buena planificación, por lo que observamos servicios estatales y obras mal ejecutadas en el país (Ruíz, 2020, p.3). En lo que respecta al desempeño laboral, según Espinoza (2021), existe preocupación por mantener y fomentar las relaciones interpersonales que ayuden a mantener un clima laboral positivo para un buen desempeño laboral y cooperación, mientras se mantienen los procedimientos de seguridad en el lugar de trabajo. Asimismo, la falta de poner en práctica herramientas que permitan evaluar el desempeño laboral para generar oportunidades reales de crecimiento en las organizaciones públicas.

Y para las organizaciones, la estrategia competitiva es de primordial importancia en el tema institucional actual, cómo poder ver los beneficios en un entorno empresarial altamente competitivo. Este es por supuesto el caso del MEF, la sede tiene mayor gestión presupuestaria con un importe de 280 millones 92 mil, de los cuales, al cierre de esta edición, solo se han realizado el 38%, en donde la mayor cantidad de recursos espera cada año por salud y educación, la principal causa de la mala ejecución presupuestaria es el retroceso reiterado de los procesos de selección, pero en el proceso de selección final, pendiente, está programado cerrar para el año con más superior al 80 ° de gasto, lo que indica un déficit en el desempeño del trabajo de las

agencias administrativas por fuentes presupuestarias inadecuadamente controladas. (Escalante, 2018, p. 23).

Y para las organizaciones la estrategia competitiva es de suma importancia en los problemas institucionales de hoy, se puede decir que es efectiva en el trabajo, se influye en el comportamiento de los trabajadores. Porque las organizaciones no tienen una meta definida para brindar un mejor servicio a las necesidades de los ciudadanos, lo cual es muy relevante en las organizaciones, la calidad del servicio se está viendo fuertemente afectada en la actualidad, porque los ciudadanos en el proceso de implementar alguna gestión están molestos con los servicios que brinda el estado porque son muy lentos y con mucho papeleo.

Ranaweera (2019), las conductas son acciones que se han extendido al logro de una meta de la organización relacionada o abordando el desempeño en el lugar de trabajo, se relaciona con estudios continuos de satisfacción del usuario para precisar que están recibiendo una buena atención.

El problema general que llevo a este estudio de investigación fue ¿Qué relación existe entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?

Los problemas específicos son que surgen en esta investigación son los siguientes: a) ¿Qué relación existe entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021? b) ¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021? c) ¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño Laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021? d) ¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño Laboral y la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021? e) ¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño Laboral y la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?

La justificación teórica de este estudio se consideró la teoría de Calidad, se sustenta a la variable C.S., por ese sentido determino el nivel en satisfacción alcanzado por el desempeño de la organización en cada área de interés común y debe adecuarse

a las necesidades sociales que planifica la parte de los gobernantes en una población. (Fleitman,2004).

La justificación metodológica del estudio de investigación se utilizó el método cuantitativo el cual permitió comprobar y describir los resultados a través de una muestra, se aplicó instrumentos ya existentes de Mahecha para medir las estrategias competitivas, para medir el desempeño laboral se aplicó el instrumento de Cruzado y por último para la medición de la calidad del se utilizó el instrumento de Salazar.

La justificación práctica de esta investigación identifica la calidad del servicio y también es relevante analizar la atención de los cientos de servicios que brindan los colaboradores de la institución, la realidad de lo que está brindando al ciudadano y si se está dando de manera oportuna en los tiempos correspondientes. Los beneficios de este estudio aportaran a tener claridad de la calidad del servicio y como esta puede mejorar en los trabajadores administrativos el desempeño sobre las estrategias competitivas en una institución donde se llevó a cabo esta investigación.

Esta investigación ayudara a la mejora de la institución y de los servicios que esta brinda al ciudadano ya que se propone mejora en los servicios mediante capacitaciones tanto a los directivos como a los trabajadores administrativos, de esta manera se tratara de resolver este problema en la institución.

En cuanto a la conveniencia, esta investigación aporta un estudio que beneficiara a los trabajadores administrativos ya que conlleva en la óptima calidad en los servicios brindados por los colaboradores.

Con relaciona la relevancia social, durante muchos años los ciudadanos han estado inconformes con el servicio de los organismos públicos sobre esto nos muestran interés en apoyar las solicitudes que se demanden ya que es muy burocrático y es por ello que los ciudadanos no quieren hacer trámites, porque no hay empatía por parte de los trabajadores administrativos, por lo tanto se determinó que se debe capacitar al personal administrativo para un mejor desempeño laboral y buena calidad del servicio a través de estrategias competitivas.

También en el valor teórico, con la investigación, se puede conocer mejor el comportamiento de las variables o la relación entre ellas, ya que se espera un buen servicio para un buen desempeño laboral a través de las estrategias competitivas, para

una mejora en las instituciones públicas, ya que a partir de esta investigación se podrá realizar el resultado a principios más amplios, se podrá sugerir ideas para construcción de nuevas hipótesis en el comportamiento de los trabajadores administrativos que conllevaran a recomendaciones para futuras investigaciones.

En el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021. b) Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad en trabajadores Administrativos en una Institución pública, Lima 2021. c) Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021. d) Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021. e) Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

La hipótesis general de este estudio fue existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Las Hipótesis específicas son: a) Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021. b) Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021. c) Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021. d) Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021. e) Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizaron las pertinentes búsquedas al problema de esta investigación y sus variables ya que a través de ellos nos ayudaron a tener claridad de como otros autores han realizado investigaciones sobre las variables estudio: Estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio, en ese contexto se muestra los antecedentes de la siguiente manera.

A nivel internacional se tiene a Garrido (2016), en su artículo de investigación sobre estrategias competitivas tuvo como objetivo destacar diferentes estrategias competitivas que afectan a las micro y pequeñas empresas minoristas para competir con las grandes distribuidoras. La investigación desarrollada con un nivel cuantitativo y cualitativo con un alcance en nivel correlacional y no empírico, con un enfoque mixto, mediante técnicas de observación y recolección de datos. El autor ha demostrado que las estrategias competitivas ayudan a ser competitivo, se planteó objetivos específicos de factores representativos del negocio, pueden utilizar las mismas estrategias competitivas que Nagelkerke = 0,75 muestra una correlación baja entre los variables.

Kharub, Mor y Sharma (2018), desarrollo una investigación cuya relación entre la estrategia de liderazgo de costos competitivos y el desempeño corporativo, presentado al Journal of Manufacturing Technology Management, a través de un cuestionario compilado de 245 empresas (de las cuales respondieron 65,1%), concluyeron que no hay una relación de tipo directo en las variables, sin embargo, la práctica de calidad mejora esta relación. Con base en los resultados empíricos, los autores concluyen que la mejora continua a través del análisis de información y datos apropiados son la clave para lograr estrategias competitivas.

Zeballos (2019), en su estudio de investigación tuvo como objetivo plantear una mejora para gestionar el talento humano para la mejora del desempeño laboral, es de tipo explicativo, con un enfoque descriptivo, número de personas y muestra incluye 37 trabajadores. Las herramientas utilizadas son entrevistas y cuestionarios de encuestas. Como resultado, la empresa tiene una baja productividad los trabajadores carecen de habilidades y conocimientos para lograr una mayor productividad en comparación con la competencia, minimizando la conformidad de contratar trabajadores calificados y personal administrativo adecuado. Es importante tener un procedimiento correcto para incorporar personas a la empresa y mejorar el desempeño en el trabajo. Por lo que

encuentra el autor, este estudio es de primordial importancia ya que nos muestra que la reestructuración funcional y orgánica es importante en una empresa que priorizará la selección de empleados y por ende su desempeño en el trabajo. Los resultados de la investigación fueron de 0,303 siendo de una correlación positiva baja de las variables de estudio, con una relación positiva débil entre las variables de investigación estudiadas.

Morillo y Morillo (2016), en su estudio, tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio que se brinda y la satisfacción del cliente. El diseño de este estudio no es empírico, se basa en el campo e incluye un estudio analítico; Además, la escala SERVQUAL se utiliza para analizar la calidad. Para este estudio se situó en 346 viviendas respecto a la población y de muestra de 186 viviendas. También fue aleatorio estratificado en el muestreo y también se entrevistaron 400 personas durante la temporada alta de turismo; y 397 usuarios, en temporada baja. Los resultados son los siguientes: 71,5% usuarios se sienten completamente satisfechos con el servicio de alojamiento durante la temporada de alta demanda turística; Lo mismo ocurre con los que utilizan los servicios de alojamiento en temporada baja, con un 87,41% completamente satisfecho con el servicio prestado por los servicios de alojamiento antes mencionados. Para culminar se puede establecer que las dos variables están relacionadas positivamente.

Marchezi y Matos (2017), en su estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción del empleado con su líder y el desempeño laboral de sus trabajadores, fue de tipo no experimental, descriptivo-correlacional, de estudio cuantitativo. Para la medición utilizamos dos cuestionarios que han sido validados en estudios previos y fue utilizada por la empresa estudiada. Obtuvimos 23 respuestas válidas y estudiamos la relación entre las variables mediante el Método de Modelado de Ecuaciones Estructurales, con estimación PLS (Partial Least Squares – Path Modelado). Identificamos 8 relaciones positivas significativas entre los estilos positivos de humor (afiliado y automejoramiento) y la satisfacción de los empleados con su líder, y entre la satisfacción con su líder y desempeño laboral. Por otro lado, verificamos importantes relaciones negativas entre estilos negativos (agresivos y contraproducentes), El humor agresivo es el responsable del 16,81% de la insatisfacción con su líder. Estos resultados sugieren que las organizaciones puedan beneficiarse de la selección de líderes con los

estilos de humor adecuados para alcanzar comportamientos y resultados organizacionales específicos.

Meza, (2018) en su estudio tuvo como objetivo identificar el ambiente organizacional y desempeño de los empleados. Fue un estudio censal transversal, cuantitativo y empírico. La población estuvo conformada por 135 colaboradores, se usó la encuesta como técnica de estudio conformado por dos cuestionarios como herramientas para los datos. Es así que podemos observar el desempeño laboral y el ambiente organizacional y también el nivel de significancia menor a 0.01, también presenta una relación positiva entre las variables de 0,826. y el nivel de error es 0.01, donde se rechaza la H_0 y se acepta la H_A y se acepta la correlación entre las variables.

Mahfoudh (2021) en su estudio de nivel descriptivo de correlación no empírica, su objetivo era identificar las inquietudes de la prueba del coronavirus (COVID19), el desempeño laboral, en los antecedentes los empleados, el sentimiento laboral, la motivación laboral, la satisfacción laboral, el estado mental y la participación familiar en dos países de Oriente Medio. Los datos se recopilaron una vez a partir de datos de encuestas en junio y julio de 2020 dirigidos a personas de diferentes campos que trabajaron en una encuesta distribuida a través de un cuestionario en línea, el cual consta de (9 ítems), desempeño del empleado (5 ítems), historial del empleado (6 ítems), sentimiento sobre el trabajo (5 ítems), motivación laboral (6 ítems) satisfacción laboral (6 ítems), estado de ánimo (2 ítems) y cohesión familiar (3 ítems). Se ofrece una combinación de técnicas deliberadas y de bola de nieve para seleccionar a los encuestados por correo electrónico, las cuales se enviaron 950 cuestionarios por correo electrónico debido a las circunstancias actuales. Proponemos encuestas en tiempo real realizadas en dos países árabes, Yemen y Arabia Saudita, con una muestra final total de exactamente 307 encuestados. Los datos de la encuesta se analizaron utilizando una estadística inferencial y descriptiva el cual ayudara en el lugar de trabajo, las empresas y la concienciación de los empleados.

A nivel nacional se tiene a Bautista y Delgado (2020), en su investigación la cual tuvo como objetivo proponer una gestión administrativa de calidad para un buen desempeño laboral, el estudio fue de tipo aplicado, y la muestra incluye el personal administrativo y técnico utilizado es la encuesta, lo que en sus resultados muestra que algunas ciudades no implementan una gestión eficaz, pues todos los años reembolsan un porcentaje importante del presupuesto asignado, destinado a llevar a cabo los

proyectos según lo planeado, así como algunos trabajadores no tienen lo propio. sé responsable. Los autores concluyen que una buena gobernanza por parte del gobierno tiene un impacto en el desempeño en el lugar de trabajo, debe enfocarse en las necesidades de las personas y eso también se refleja fueron de 0,807 presentando una la relación positiva entre las variables.

Castilla (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar la variable estrategias competitivas tiene relación aplicando en el sector del transporte de hidrocarburos, la variable tiene un enfoque cuantitativo y se realizó el estudio mediante entrevistas a los funcionarios de las empresas de los hidrocarburos por ende las estrategias competitivas sobre los resultados de la investigación fueron de 0,3,005 siendo de una relación positiva débil en medio de la variable estudiada, con una correlación positiva débil entre la variable de investigación.

Choy (2021), en su investigación sobre el desempeño laboral tuvo como objetivo, conocer la variable sobre el modelo explicativo y la persecucion de los docentes, se contó con la muestra de 94 participantes que fueron docentes universitarios el cual se recolectaron indicadores de percepción, compromiso, burnout y conciencia, es de tipo cuantitativa transversal, esta investigación tuvo como resultado que no hay suficientes evidencias para aceptar la hipótesis propuesta, se denota una relación aceptable de (RSMR = .073, RMSEA = .069, TLI = .93, AGFI = .78) la necesidad de este estudio apunta a estudiar en base a los factores mostrados el desempeño, en vez de un factor general, ya que se encuentran en el estudio diferentes correlaciones.

Vásquez (2017), en su investigación sobre desempeño laboral tuvo como objetivo establecer el liderazgo que caracteriza a una organización y la influencia de los trabajadores en referencia al desempeño laboral, este estudio es de método cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal, tuvo una población de 40 empleados, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, la confiabilidad fue mediante alfa de Cronbach con 0.9687 de resultado en la primera variable y un 0.9374 para la segunda, esta investigación concluye que existe entre las variables una relación moderada.

Chávez y Cruzado (2018), en su investigación sobre tuvo como objetivo, determinar la relación entre las variables liderazgo sobre el desempeño laboral fue de diseño no experimental, correlacional transversal, la población estuvo conformada por

trabajadores para la recolección de datos se utilizó la encuesta, mediante el coeficiente correlacional de Pearson se determinó que existe correlación para las variables y una relación muy débil y positiva con un resultado del coeficiente de 0.1497.

Camac (2018), en su investigación tuvo como objetivo realizar una encuesta para determinar la relación entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, es de nivel descriptivo correlacional, transversal, para la recolección de datos se utilizó una muestra de 132 personas. En este estudio de investigación se utilizó la técnica del cuestionario en escala Likert. Es así de los resultados obtenidos de la siguiente manera: fue regular el 93,2% en los trabajadores en la calidad del servicio y 92,4% están satisfechos con el servicio. También sobre los resultados la calidad del servicio fue regular, donde se encontró una correlación moderada, adecuada con las variables.

Del Carpio y Marín (2018), para su estudio de investigación cuyo objetivo ha sido determinar la relación entre las variables satisfacción y la calidad del servicio con los servicios brindados. Este trabajo es de diseño descriptivo explicativo, no experimental, fue cuantitativo el enfoque, transversal. También fueron 384 clientes encuestados, arrojó 6,9% en los clientes, están generalmente satisfechos con los servicios. Asimismo, se certifica que 10 del 45,3% obtuvo el un resultado una relación directa de las 2 variables.

Ferrer (2017), en su investigación cuyo objetivo fue describir la relación de las variables satisfacción en los clientes y la calidad del servicio en una organización, fue enfoque cuantitativo de nivel descriptivo tipo básico. Como técnica se utilizó la encuesta, la muestra estuvo conformada por 121 colaboradores la recolección fue el cuestionario aplicados. Como resultado, el autor ha determinado una relación directa entre las variables siendo valor Rho Spearman de 0.776, estos resultados permitieron concluir que existe relación significativa entre las variables estudiadas. Por tanto, puedo decir que las variables en estudio trabajan juntas. El desempeño de una organización tiende a mejorar con su gestión, lo que implica que la dirección del órgano de gobierno es un factor clave en el desempeño de sus empleados, por lo que son parte de la organización.

Ramírez (2018), en su estudio fue determinar la relación entre desempeño laboral y la gestión administrativa, esta investigación es de tipo básico, con diseño correlacional no empírico, de enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos la

muestra estuvo conformada por 76 trabajadores, como resultado se encontró un valor de Rho Spearman de 0.611 y un valor de $P = 0.000$, donde fue directa y significativa la correlación entre las variables. Además, 51,3 colaboradores tienen un regular desempeño y destacan que es necesario mejorar el desempeño laboral.

Soto (2018) en su investigación de un estudio no experimental de descriptores de correlación, destinado a describir el desempeño administrativo y el desempeño laboral en el condado de Poroy Cusco 2018, incluyó a 150 servidores públicos con una población de 280 y 150 son considerados como muestras. Asimismo, se usó como recolección de datos la encuesta, afirmo que existe una correlación entre ellas, la cual, de acuerdo con la estadística experimental utilizada para el estudio de correlación docente no paramétrica, tiene un coeficiente de 0.702, mostrando que entre las variables se encuentra estrecha y directamente relacionada.

Arbulú (2018) en su estudio el objetivo fue determinar la relación entre la estrategia competitiva y la exportación de espárrago. Se realizó la investigación tiene un diseño de correlación transversal no empírico en el marco de un enfoque cuantitativo. De estas, se seleccionaron como muestra 10 empresas de las cuales se realizó una encuesta entre jefes y gerentes como resultado un total de 30 encuestados. Se concluye tres aspectos en las variables que fueron positivas en el análisis de SPSS. Primero, la correlación con las estrategias competitivas en costos fue con el RHO más alto 0,914 y también fue 0,822 el coeficiente de las estrategias. Esta premisa contribuye al estudio en consideración; Desde entonces, ha ayudado a entender la relación entre las estrategias competitivas generales del Sr. Porter y la gestión específica. Como resultado, las asociaciones de productos agrícolas priorizan la elección de la primera variable referente a los costos.

Rosado (2021) en su investigación tuvo el objetivo de relacionar las estrategias competitivas para exportar un producto. Al respecto en la encuesta según un esquema descriptivo no empírico con un enfoque cualitativo volumen, de los cuales 40 empresas exportan productos investigados; en el que solo se entrevistaron 15 empresas. Este estudio determina la correlación entre las hipótesis del estudio. Por lo tanto, en los resultados entre las variables fueron de nivel significativa de 91.7% en la correlación de RHO de Pearson.

Pastor (2018) en su estudio tuvo como objetivo identificar la relación de las variables desempeño laboral y clima organizacional, ambas variables fueron evaluadas a través de encuestas confirmadas por el investigador y lo mismo aplica a un total de 280 administrativos. Es un estudio correlativo, transversal y correlacional. Los resultados muestran que existe un grado mayor de correlación entre desempeño laboral y clima organizacional, se analiza que el Valor RHO de Spearman es 0.941 con una relación significativa y alta, se presentan 162 archivos procesados. Esto nos permite confirmar la HA es aceptada y se rechaza la HO.

Chacón y Pilco (2021) en su estudio de investigación determinó que existe relación entre las variables estrategias competitivas en referencia a la exportación de productos en una empresa. Fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y aplicada, la población fueron los gerentes y subgerentes de las diferentes áreas administrativas que participan en el proceso de exportación, la muestra es censal porque se tomó a todo el personal administrativo, la técnica empleada fue el cuestionario de encuesta. Se determinó el coeficiente con un 0,85 de muestra una alta fiabilidad de la aplicación de la herramienta, lo que contribuye a la precisión psicométrica y unidireccional. Se procesó el cuestionario de 36 ítems de dos variables para medir las variables cuantitativas y el nivel de significancia, y su puntaje fue 1000 que representa la asociación. Estrecha concordancia entre las variables y SIG (dos- en un lado) = 0.001 es muy significativo, por lo que en las estrategias competitivas existe una relación positiva y exportación de productos empresariales.

Para la variable Estrategias Competitivas, afirma que deben planificar su estrategia la cual se impulsará en el área administrativa para brindar mejores servicios a los usuarios y cómo serán monitoreados, sin embargo, para definir ello se deberá realizar una segmentación de empleados para determinar lo que se espera, en este sentido, tener una relación directa con los usuarios, permitiendo la posibilidad de mejorar sus requerimientos y atender específicamente sus necesidades (Muñoz, 2011, p. 52). Entre los trabajadores, los directores o jefes de equipo deben entender que las empresas compiten cuando tienen las capacidades y habilidades que permiten innovar continuamente los productos y procesos, el poder existente y determinar los medios a tomar para lograr la meta planteada.

Por otro lado, Porter (2016) afirma que son las acciones proactivas de la empresa en el mercado volátil las que asegurarán la posición a largo plazo de la empresa en la industria. (pág.50). En cuanto a las estrategias que presenta Porter, protegen la estrategia competitiva en el tiempo, con potenciales fuentes de diferenciación como la reducción de costos, la diferenciación de la empresa y el enfoque de mercado, en ese entorno. En otras organizaciones se puede actualizar las estrategias competitivas a través de una planificación basado en el potencial humano, de esta manera se tendrá mapeado futuras propuestas de mejora y proponer nuevas estrategias competitivas.

Bueno y Morcillo (1993), según los factores de competencia se debe tomar un análisis de las ventajas, esto significa que existen factores externos en las organizaciones.

Para Castro (2018), expresó que las estrategias competitivas son el medio por el cual una organización se fortalece tratando de competir, por otro lado, se puede decir que las organizaciones deben encontrar las estrategias más adecuadas y aplicar aquellas que consideren más efectivas y eficientes para asegurar la competitividad, ya que se necesitan metas para lograrlo de manera segura adecuándose a los objetivos. Estas estrategias deben alinearse con los posibles mecanismos desarrollados de acuerdo con el potencial que posee la organización, de lo contrario se debe realizar un análisis del entorno, estructura y en definitiva del sistema de gestión de dicha organización.

Para la dimensión Líder de Mercado se refleja la expansión de un servicio o producto en su alto costo, alto beneficio y alta seguridad. (Muñoz, 2011, p. 52). Asimismo, un líder de mercado es aquel que ocupa una posición decisiva y es reconocido como tal por los competidores. El líder es a menudo un punto de referencia que las empresas competidoras intentan atacar, imitar o evitar.

Además, para la dimensión Entidad retadora, se imponen las nuevas estrategias competitivas, desafiando a las organizaciones más fuertes, e incurriendo en menores costos de innovación para lograr objetivos (Muñoz, 2011, p.8). Por tanto, conviene enfatizar que las empresas se pueden localizar como una oportunidad a través de servicios que presta, así como la creación, promoción y capacitación en el espacio físico u online (Escamilla, 2009, p.21). Es así que para las Organizaciones

públicas se debe tener las mismas metas que se programan en algunos sectores no se cuenta con el campo especializado para realizar estudios detallados, es por ello que en ciertos casos se contratan algunas consultorías para ser asesorados, y se planifique de manera adecuada sus actividades programadas.

Sobre la dimensión seguidora también es el uso actual de las marcas para convertirse en seguidoras y por lo tanto alcanzar el liderazgo y convertirse en permanentes en el mercado (Muñoz, 2011, p.13).

Es así que para la dimensión especialista en nichos consiste en enfocarse estrategias y características específicas en diversos servicios en las organizaciones (Muñoz, 2011, p.13). Por lo tanto, el personal especializado en nichos, busca maneras viables, en las preferencias y necesidades de diferentes mercados el cual se adecue a las necesidades que está buscando el cliente.

Para la variable desempeño laboral se tiene objetivos vinculados que contribuyen con el comportamiento y las acciones escalables para la organización (Ranaweera, Office, & Dharmasiri, 2019, p.2) por lo tanto, se expone que el resultado por desempeño laboral nos muestra el comportamiento positivo de los trabajadores para mejorar los servicios que brinda una organización.

De manera similar, el desempeño laboral debe evaluarse tomando en cuenta factores de comportamiento como la disciplina, la cooperación, la iniciativa, la confidencialidad, la decisión, la creatividad, el deseo de mejora y otros factores operativos que toman en cuenta el conocimiento del mercado el cual la organización ofrece sus servicios (Sánchez, 2019 p.34). Por tanto, el desempeño laboral tiene un rol muy importante para mejorar el círculo de los trabajadores y mejorar el servicio de una organización.

Por otro lado, el desempeño laboral es un valor medible en cada empleado que ayuda a mejorar con los objetivos de una organización y se aplican en su campo de trabajo. (Salas, 2017, p.45). Por lo siguiente, el desempeño laboral en el estado se mide más que todo en la puntualidad y la eficiencia que muestra el trabajador con los usuarios a diferentes requerimientos, a través de ello también está destinado a ayudar a tomar decisiones de quienes merecen ascensos, aumentos o despidos (Robbins y Judge, 2017, p.90). Es decir, en la práctica, el desempeño laboral en el estado no se premia, pero puede tener un puesto permanente en el tiempo.

Por lo tanto, el desempeño laboral son comportamiento de acciones que se observan en los empleados y que además se relacionan con el logro de las metas organizacionales. haciendo un buen trabajo es muy reconfortante para una organización. (Chiavenato, 2008, p.67). Es así que el desempeño laboral de un trabajador se basa en su comportamiento como trabajador con los clientes ya que los clientes son lo más valioso en una organización.

Por otro lado, en la dimencionde rendimiento de la tarea, son las metas de una organización que conllevan a una serie de conductas que contribuyen a un objetivo en la organización, (Ranaweera, Office, & Dharmasiri, 2019, p.4) por lo tanto, que un empleado sienta el funcionamiento efectivo de la organización, requiere que hagan sus tareas prescritas al momento de contratarlos, ya que esta manera se tendrá claridad sobre las capacidades del trabajador.

El rendimiento de la tarea es de interés una dimensión necesaria, porque se encuentra principalmente con modelos interpretados estructuralmente. (Koopmans, 2011 p.54). Este evento se debe a los deseos exploratorios considerando diversas asignaciones como habilidad técnica, desempeño en el rol, competencia profesional específica, entre otras.

Por otro lado, se centra en dos factores conocidos como habilidades esenciales y habilidades no específicas para los objetivos establecidos (Viswesvaran y Ones, 2000 p.26). Es así que, se consideran los tres niveles (calidad, productividad y conocimiento del puesto), por lo que sus tareas y/o actividades directa o indirectamente contribuye al núcleo técnico de la organización.

Por lo tanto, en la dimensión de los comportamientos contraproducentes se describen como actos intencionales que pueden dañar a la organización, incluidos sus clientes y empleados. (Ranaweera, Office y Dharmasiri, 2019, p.7). Los comportamientos contraproducentes en el entorno laboral son aquellas que ciertos trabajadores adoptan de forma consciente e intencionada, y que provocan fricciones directas en el contacto de la organización resultando así en pérdidas de cierto grado, dependiendo de La magnitud del tipo de comportamiento iniciado por el trabajador, la entidad se enfrenta a una situación económica imprevista, directa o indirectamente, en ambos casos daño a la Organización.

Los comportamientos contraproducentes también se definen como conductas que son perjudiciales para la organización, se refiere a los aspectos negativos del individuo en el ámbito profesional, aspectos importantes en el proceso de evaluación del desempeño. Estos comportamientos también se asocian con rasgos negativos a nivel individual del trabajador (Basoredo, 2011 p.42) al respecto, entre los indicadores de esta dimensión se encuentran: negatividad excesiva y comentario sobre aspectos negativos del ámbito laboral.

En última instancia, los comportamientos contraproducentes repercuten negativamente en el funcionamiento eficaz de los órganos. Este tipo de comportamiento se identifica a través de las conductas antisociales que los trabajadores muestran en su entorno laboral, no respetan los estándares definidos y establecidos por las organizaciones, y amenazan su bienestar y el buen control de sus empleados. (Gabini, 2018 p.32). Se determinó que los comportamientos contraproducentes se miden a través de indicadores relacionados con conductas negativas dañinas y excesivas de una parte de la organización.

Por otra parte, en la dimensión rendimiento del contexto, los tipos de conducta en una institución son las actitudes y las consecuencias que traen donde se refleja el comportamiento y el desenvolvimiento de la misma para mejorar estas consecuencias. (Ranaweera, Office, & Dharmasiri, 2019, p.10). De manera que, muchas instituciones se ven reflejados como la definición de generación de ideas novedosas y útiles para mejorar el rendimiento del contexto en el ambiente laboral.

En cuanto a la variable Calidad del Servicio se basó en la medición del servicio brindado y sus expectativas y mediciones y se basan en cinco dimensiones (Matsumoto, 2014, p.181).

Es así que para esta sociedad se esperan buenas expectativas de calidad y es por ello que las organizaciones deben estudiar mejor las oportunidades de brindar mejor calidad de servicios empezando por el recurso humano particularmente en la gestión administrativa Vásquez (2016). Es así que hoy en día se debe brindar un servicio de excelencia esto contribuye a la productividad de la organización en plazos determinados, es así que la calidad del servicio es considerada una evaluación objetiva que dará a la organización un valor estable a largo plazo Lostaunau (2018).

Para la dimensión tangibilidad las organizaciones brindan al trabajador equipos y el material de la empresa para realizar sus funciones (Matsumoto, 2014, p. 8) en conclusión, si el trabajador tiene un buen lugar de trabajo con las herramientas necesarias, este desempeñara un buen papel en la institución.

Asimismo, la Tangibilidad es la apariencia o estado de los equipos, instrumentos, instalaciones físicas, estado de los instrumentos de comunicación que la organización asigna al personal de la organización de las personas. El producto simplemente no puede ser dado bajo ciertos estándares, sino que también deben rendir en un periodo de tiempo considerable (Camisón, 2010, p. 186). Lo que nos dice sobre el tamaño es lo que indica que la tangibilidad se define como la facilidad física o estado de la persona que brindará el servicio. La confiabilidad se define como el desempeño correcto del personal de servicio que se ha establecido. Zapata (2016, p. 5)

Para la dimensión de fiabilidad son los servicios que los clientes requieren, para una pronta la solución de sus problemas y ejecutar de forma confiable un servicio (Matsumoto, 2014, p.22). En ese sentido, al haber un cumplimiento del servicio prometido los usuarios tendrán una mejor atención en sus necesidades y requerimientos. En este sentido, fiabilidad se describe como la capacidad de un producto de realizar en un determinado proceso sin errores, dentro de un período de tiempo preestablecido la fiabilidad es la otra característica clave del producto, (Camisón, 2010, p. 186).

Por lo tanto, la fiabilidad se refiere al desempeño esperado de un producto dado, considera también cumplimiento en la ejecución de los procesos a las especificaciones dadas. (Camisón, 2010, p. 186).

Asimismo, para la dimensión capacidad de Respuesta, para responder sobre las necesidades de los trabajadores en brindar un rápido servicio, donde los empleados están capacitados y se dan respuestas claras a las necesidades de los clientes, en ese contexto, el tiempo está vinculado con la capacidad de respuesta para tener una solución efectiva en las organizaciones (Matsumoto, 2014, p.23).

Cuando la capacidad de respuesta se manifiesta, es rápido brindar atención, ya que los clientes se sienten incómodos al esperar, ya que necesitan atención inmediata. Se puede considerar que las personas deben realizar trámites que se correspondan con sus necesidades y que se realicen de manera fácil, eficaz, sin

demorar mucho tiempo y a su vez canales virtuales que permitan la rapidez de atención oportuna para agilizar el interés (Urriago, 2012 p. 43).

También es la acción de apoyar al cliente y ofrecer un servicio eficaz. para atender las solicitudes durante el día, responder consultas, quejas y absorber los problemas de los usuarios (Pasuraman, Zeithmal y Berry 1993 p.26). Finalmente, la actitud en los trabajadores es de estar preparados para las absolver las necesidades de los clientes, asegurando el servicio de calidad; la implementación oportuna de los compromisos, y también el acceso a los clientes a la organización, las posibilidades asociadas a la misma y la viabilidad de lograrlo (Druker 1992, p.69).

Al respecto sobre la dimensión seguridad es cuando el trabajador brinda confianza para generar conocimientos y atención de mejor calidad. (Matsumoto, 2014, p.19) la seguridad en una organización busca mejorar una buena atención al cliente, darle seguridad en el servicio solicitado y con ello el prestigio de la organización.

Por otra parte, la seguridad la seguridad en una organización garantiza la credibilidad de las solicitudes requeridas por los usuarios, para así cumplir con los protocolos de atención que el cliente necesita (Urriago, 2012 p.44). También se sustenta que es no tener peligro o riesgos que puedan perjudicar al colaborador y el cliente (Pasuraman, Zeithmal & Berry 1993 p. 26).

Finalmente, para la dimensión de empatía se tiene que el cliente confía sus problemas o inquietudes a la Organización para que esta pueda ser resuelta (Matsumoto, 2014, p.14). De la misma forma la empatía son los procesos de comprensión en una atención a los clientes y/o ciudadanos (p.12) en ese sentido la organización brinda al usuario confianza al brindar un buen servicio (Druker 1992, p.69)

Por lo tanto, la empatía significa conocer y comprender lo que el usuario necesita, teniendo en consideración los sentimientos de esa persona, por lo que la atención se debe adaptar a las necesidades del cliente. La empatía implica ser amable en el trato, ya que esta es percibida por el cliente tomando en consideración la atención personalizada, y la comprensión de las necesidades que tiene cada cliente. (Urriago, 2012 p.43). También sostiene que se trata de la atención individual, la consideración, el respeto, el nivel de cuidado y la amabilidad hacia quienes interactúan con el cliente. (Pasuraman, Zeithmal & Berry 1993 p. 26).

Justificación epistemológica se centró que el servicio debe adecuarse a las necesidades sociales que planifica la parte de los gobernantes en una población. (Rodríguez,2013).

Respecto a la teoría de la calidad del servicio indica que estará determinada por el nivel de satisfacción que logre cada una en cada una de las áreas de interés común para las operaciones de la organización denominadas stakeholders: clientes, accionistas, empleados, proveedores y comunidad. (Fleitman,2004, p. 50).

Teoría de la calidad del servicio de Albrecht Karl (1985), indica que el servicio en que los clientes quieren comprar" (p. 40). Desarrolló 10 principios: a) conocer al posible cliente b) ser transparente cuando nos comuniquemos con los posibles clientes. c) conocer el servicio del cliente requiere d) darle retroalimentación al cliente e) comunicar directamente mirándolo cara a cara d ellos servicios que busca y darle claridad f) realizar encuestas g) Brindar recomendaciones al cliente al cerrar la duda que transmitió.

Según Duque (1988) referente a la teoría en la calidad del servicio se describe como la gestión y creación de una relación que cumple cumplen con lo requerido por los clientes y organización el autor introduce la forma de la escuela nórdica, porque combina la imagen de una empresa con la calidad del servicio.

Según de Larrea (1995) la teoría de la calidad del servicio indico que es la percepción del desempeño y las expectativas del cliente, asociado con factores cuánticos y cualitativos y servicios primarios al analizar se puede apreciar la buena calidad en el servicio que repercute positivamente en los clientes haciéndoles fieles a la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con relación al tipo de investigación, el autor Valderrama (2013), Indica que esta investigación fue tipo básica, ya que todos los aspectos son teorizados. (p.7), porque sus alcances fueron prácticos a medida que fueron aplicados en una Institución pública, con enfoque cuantitativo ya que los datos fueron tratados mediante estadística, con el propósito de dar respuesta al problema de estudio, desarrollando una investigación tipo básica y asimismo está basado no experimental el diseño. (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez 2014, p. 97).

Esta investigación es cuantitativa ya que el conocimiento fue objetivo y se generó a través de un proceso deductivo los cuales fueron la medición numérica y a su vez el análisis estadístico inferencial (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) diseño fue cuantitativo y no experimental porque será en un año estipulado. Correlacional multivariada ya que estos diseños presentan relación, esta investigación fue básica ya que servirá más adelante como base para estudios futuros (Ñaupas et al., 2014 p.91). Igualmente, este estudio es de corte transversal ya que la información que se recogió fue en un tiempo y momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). Asimismo, el método que se hizo fue hipotético deductivo ya que se estableció lo verdadero y falso del estudio planteado, conjeturando los datos recogidos en las conclusiones (Bernal,2006, p.56).

3.2. Variables y Operacionalización

Además, las variables son particularmente, conductas, comportamientos de un asunto, instituciones o grupos u organizaciones que muestran medidas para permutar a través de un cambio progresivo en un determinado tiempo (Bernal,2006, p.56). Es así que para la variable estrategias competitivas son las que se encuentran en la cabeza de la organización para que se aproximen al cliente (Muñoz, 2011). Para la definición operacionales datos fueron obtenidos de la variable estrategias competitivas que consta de cinco dimensiones la esto permite determinar las estrategias competitivas de esta medición es por cuestionario de 9 Ítem.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Estrategias Competitivas

Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles y rango
Líder del mercado	1,2,3		Ordinal
Entidad retadora	4,5,6	Totalmente Malo =1	Deficiente [115; 150]
Seguidora	7,8,9	Malo=2 Indiferente=3 Bueno=4	Moderado [86; 114]
Especialista en nichos	10,11,12	Totalmente bueno=5	Eficiente [9; 85]

Fuente: Muñoz (2011).

Asimismo, la variable desempeño laboral son los objetivos de una organización para lograr un enlace del comportamiento y los resultados del colaborador (Ranaweera,2021).

Para la definición operacional los datos es la obtención donde se realizará mediante la variable desempeño laboral consta de tres dimensiones la esto permite determinar las estrategias competitivas de esta medición es por cuestionario de 16 Ítem.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles y rango
Rendimiento de tarea	1,2,3,4,5,6,7	Totalmente	Ordinal
Comportamientos Contraproducentes	8,9,10,11,12	Malo =1	Deficiente
		Malo=2	[113; 150]
		Indiferente=3	Moderado
Rendimiento en el contexto	13,14,15,16	Bueno=4	[95; 113]
		Totalmente bueno=5	Eficiente
			[16; 94]

Fuente: Ranaweera (2019).

Es así que la calidad del servicio es la medición de un servicio brindado a los usuarios (Salazar, 2016).

Para la definición operacional se realizará mediante la variable Calidad de servicio de un cuestionario referente a Zeithaml y Berry (1994) la cual consta de cinco dimensiones y esto permite identificar la medición por cuestionario de 22 Ítem.

Tabla 3

Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles y rango
Tangibilidad	1,2,3,4		Ordinal Deficiente [114; 150]
Fiabilidad	5,6,7,8,9	Totalmente Malo =1	
Capacidad de Respuesta	10,11,12,13	Malo=2 Indiferente=3 Bueno=4	Moderado [95; 113]
Seguridad	14,15,16,17	Totalmente bueno=5	
Empatía	18,19,20,21,22		Eficiente [22; 94]

Fuente: Matsumoto, 2014

3.3. Población, muestra y muestreo

La población según (Hernández y Mendoza, 2018, p.199), lo define como un grupo de situaciones que parecen varias distinciones Es un grupo de la población, territorio y lugar que coinciden entre un grupo limitado con similitudes (Baena, 2017). En cuanto a la población de esta investigación se conformó por 245 trabajadores administrativos en una institución pública, Lima 2021.

En cuanto a la muestra fue un subgrupo de población para el estudio (Carrasco,2017, p.25). Para este estudio la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Criterios de inclusión: Los trabajadores administrativos entre 37 a 42 años de ambos sexos, que trabajan en una Institución pública, estudios culminados o trancos, que se encuentren en planilla y en puestos de trabajo de las Oficinas y Direcciones, asistentes de puestos administrativos y que acepten participar del estudio de investigación mediante la encuesta.

Criterios de exclusión: Los trabajadores administrativos que estén en el rango de 30 a 42 años, que no estén en el área de Oficinas y Direcciones, asistentes y que no acepten participar de la encuesta, por situaciones a motivos algunas veces personales.

En relación al muestreo empleado es probabilístico aleatorio ya que los componentes que conforman la población tienen la probabilidad de ser escogido (Hernández y Mendoza, 2018, p.649).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: De acuerdo al método y enfoque cuantitativo, así como los objetivos propuestos, la técnica que se empleó de la encuesta cual es también una estrategia que ayuda a recoger información sobre particulares aspectos muy eficientes para una investigación. Para Ñaupas et al. (2014) lo indica como un grupo de reglas que indican el estudio de investigación, empezando por la develación del problema hasta la integración y experimentación de las hipótesis (p.135). También se define como herramientas que le sirven al desarrollador de la investigación para recolectar información de la realidad en su propósito de su investigación (p.120). La técnica que se utilizó fue la encuesta para la recolección de datos de la información (Hernández y Fernández, 2018 p.70).

Instrumento: Según Hernández y Fernández, (2018) sostiene que los instrumentos son apreciaciones visibles que van desarrollando juicios abstractos, también indico que los instrumentos idóneos son los que registran la información que representa efectivamente a la variable de la investigación (p.228). el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, ya que se realizaron varias preguntas en que se relacionen con las variables de estudio (p.251).

Para las estrategias competitivas está compuesta por 150 trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, por 9 ítems, distribuidos por cuatro dimensiones; líder de mercado, entidad retadora, seguidora, especialista en nichos es de respuesta en escala de Likert. Por lo tanto, para la variable de desempeño laboral está compuesta por 150 trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, y 16 ítems, distribuidos por dimensiones de tres, es de respuesta, tipo escala de Likert.

Para el último cuestionario sobre la Calidad del servicio está compuesta por 150 trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, por 22 ítems, distribuidos en respuesta a cinco dimensiones, es de respuesta tipo escala de Likert.

Ficha técnica N° 1

Instrumento: Estrategias competitivas de marketing financiero en el sector bancario:
Percepción del cliente.

Autor: Mahecha Freyle, Oscar José; López Juvinao, Danny Daniel; Socarras Bertiz, Carlos Alberto

Año: 2019

Objetivo: Examinar la percepción de cliente sobre las estrategias competitivas marketing financiero aplicadas en el sector bancario.

Duración: 20 minutos aproximadamente

Estructura: La escala consta de 12 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo escala de Likert como: Totalmente malo (1), Malo (2), Indiferente (3), Bueno (4), Totalmente bueno (5), la escala está conformada por cuatro dimensiones: (1) Líder del mercado (3 ítems); (2) Entidad retadora (3 ítems); (3) Seguidora (3 ítems); Especialista en nichos (3 ítems).

Baremos: Deficiente [115; 150]; Moderado [86; 114]; Eficiente [9; 85].

Ficha técnica N° 2

Instrumento: Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince

Autor: Cruzado Malaver Leidy Yanina y Danny Lita Alomia Lozano

Año: 2020

Objetivo: Determinar el nivel de percepción del desempeño laboral en una muestra de 60 trabajadores.

Duración: 20 minutos aproximadamente

Estructura: La escala consta de 16 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo escala de Likert como: Totalmente malo (1), Malo (2), Indiferente (3), Bueno (4), Totalmente bueno (5), la escala está conformada por tres dimensiones: (1) Rendimiento de tarea (7 ítems); (2) Comportamientos Contraproducentes (5 ítems); (3) Rendimiento en el contexto (4 ítems).

Baremos: Deficiente [113; 150]; Moderado [95; 113]; Eficiente [16; 94].

Ficha técnica N° 3

Instrumento: Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador.

Autor: Wilfredo Salazar Yépez y Mario Cabrera Vallejo

Año: 2016

Objetivo: Determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador

Duración: Aproximadamente 20 minutos

Estructura: La escala consta de 22 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple de tipo escala de Likert como: Totalmente malo (1), Malo (2), Indiferente (3), Bueno (4), Totalmente bueno (5), la escala está conformada por cinco dimensiones: (1) Tangibilidad (4 ítems); (2) Fiabilidad (5 ítems); (3) Capacidad de respuesta (4 ítems); Seguridad (4 ítems); empatía (5 ítems).

Baremos: Deficiente [114; 150]; Moderado [95; 113]; Eficiente [22; 94].

Tabla 4

Escala y valores de la confiabilidad

Escala	Valor
No es confiable	-1 a 0
Baja confiable	0.01 a 0.49
Moderada confiable	0.50 a 0.75
Fuerte confiable	0.76 a 0.89
Alta confiable	0.90 a 1

Tabla 5

Confiabilidad de instrumento de Estrategias competitivas

Instrumentos	Estadísticos de fiabilidad	ítem
Estrategias competitivas	0.959	12

Tabla 6

Confiabilidad de instrumento de Desempeño Laboral

Instrumentos	Estadísticos de fiabilidad	ítem
Desempeño laboral	0.985	16

Tabla 7

Confiabilidad de instrumento de Calidad del Servicio

Instrumentos	Estadísticos de fiabilidad	ítem
Calidad del servicio	0.984	22

3.5. Procedimientos

Para empezar la presente investigación me comuniqué con el señor Juan Gonzalo Demartini Zúñiga jefe de una de las oficinas administrativas de la institución pública donde realice el estudio, para solicitarle el respectivo permiso, teniendo una respuesta exitosa de acuerdo a mi solicitud, previamente al procedimiento para la recolección de datos de la información se realizó de manera formal mediante documento Carta P. 1653-2021-UCV-VA-EPG-F01/J. Debido a como se está viviendo estos tiempos de pandemia que se vive en la actualidad (Covid-19), la recolección de datos fue de manera virtual mediante formulario de Google forms creándose un link para las planteadas encuestas, la investigación tuvo el propósito de determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una institución pública, para este estudio se empleó como técnica la encuesta usando cuestionario en las tres variables del estudio de investigación. Asimismo, para las comunicaciones asertivas y un seguimiento continuo

mediante herramientas tecnológicas con el jefe de dicha institución pública, se detalló las instrucciones para desarrollar las encuestas, indicándoles que sería confidencial y anónima, con estos datos recolectados fueron procesados con el software SPSS V25, con el fin de tener un análisis de estadística y ayudar a la construcción de conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Referente a los datos en esta investigación fueron procesados en el software de SPSS V25, lo cual para la investigación fue de estadística inferencial y descriptiva; los cuales revelaron que la información tuvo relación con la estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio. La estadística descriptiva ayudara en la recolección, asimismo, se realizó la organización de los datos para proceder a interpretar, y analizar los mismo para realizar las tablas y gráficos que conllevan, se utilizó el análisis con el paquete estadístico SAS.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo y diseño de esta investigación, está estructurado de acuerdo a los estándares que maneja la Universidad Cesar Vallejo como rigor científico. Se obtuvo la autorización de la institución pública para empezar con la investigación, También, para los 3 instrumentos de las variables de investigación, cuentan con las validaciones que establecen los juicios de expertos. Respecto a la recopilada información esta corresponde a una seleccionada muestra véase en el numeral 3.3 del presente estudio, esta fue analizada y revisada correctamente sin adulterar datos, cabe precisar que este estudio tuvo el consentimiento de los trabajadores administrativos para ejecutar los cuestionarios, la que fue establecida por el jefe de área de la de la institución pública para ello en esa misma línea los encuestados se les informo que esa informaciones confidencial, explicándoles que la investigación va hacer publicada y manteniendo los datos de los trabajadores administrativos de manera anónima al encuestar.. En relación al estudio de los aspectos éticos fue original a criterio de mis conocimientos laborales, los principios fueron utilizado el APA 2017, la validación de originalidad de mi trabajo fue firmada y autorizada por el jefe de área.

IV. RESULTADOS

Resultados de estadística descriptiva

Tabla 8

Niveles de las estrategias competitivas en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Estrategias competitivas				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	130	86,7	86,7	86,7
Moderado	12	8,0	8,0	94,7
Eficiente	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre las estrategias competitivas en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 86,7% deficiente, 8,0% moderado, y 5,3% eficiente y se muestra que los trabajadores tienen deficiente estrategias competitivas.

Tabla 9

Niveles del líder de mercado en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Líder del mercado				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	97	64,7	64,7	64,7
Moderado	48	32,0	32,0	96,7
Eficiente	5	3,3	3,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre el líder del mercado en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 64,7% deficiente 32,0% moderado, y 3,3% eficiente, y se muestra que los trabajadores se ubican en un nivel deficiente del líder del mercado.

Tabla 10

Niveles retadora en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Retadora				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	134	89,3	89,3	89,3
Moderado	9	6,0	6,0	95,3
Eficiente	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre la retadora en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 89,3% deficiente, 6,0% moderado y 4,7 % eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores administrativos se ubican en un nivel deficiente.

Tabla 11

Niveles seguidora en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Seguidora				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	135	90,0	90,0	90,0
Moderado	11	7,3	7,3	97,3
Eficiente	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre la seguidora en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021 muestran un 90,0% deficiente, 7,3% moderado, y 2,7% eficiente, y se muestra que la mayor cantidad de los trabajadores se tienen deficiente nivel de la seguidora en el ministerio de economía.

Tabla 12

Niveles de la especialista en nichos en administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Especialista en nichos				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	88	58,7	58,7	58,7
Moderado	51	34,0	34,0	92,7
Eficiente	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre los especialistas en nichos en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 58,7% deficiente, 34,0% moderado, y 7,3% eficiente, y se muestra que la mayor cantidad de los trabajadores tienen un nivel deficiente de especialista en nichos.

Tabla 13

Niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Desempeño laboral				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	90	60,0	60,0	60,0
Moderado	49	32,7	32,7	92,7
Eficiente	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 60,0% se deficiente, 32,7% moderado, y 7,3% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de desempeño laboral.

Tabla 14

Niveles de rendimiento de tarea en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Rendimiento de tarea				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	88	58,7	58,7	58,7
Moderado	48	32,0	32,0	90,7
Eficiente	14	9,3	9,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre el rendimiento de tarea en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 58,7% deficiente, el 32,0% moderado, y 9,3% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente el rendimiento de tarea.

Tabla 15

Niveles de comportamientos contraproducentes en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

comportamientos contraproducentes				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	21	14,0	14,0	14,0
Moderado	122	81,3	81,3	95,3
Eficiente	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre los comportamientos contraproducentes en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestra un 14,0% deficiente, 81,3% moderado, y 4,7% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel moderado de comportamientos contraproducentes.

Tabla 16

Niveles de rendimiento en el contexto en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Rendimiento en el contexto				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	78	52,0	52,0	52,0
Moderado	62	41,3	41,3	93,3
Eficiente	10	6,7	6,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre el rendimiento en el contexto en trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestra un 52,0% se deficiente, 41,3% moderado, y 6,7% eficiente, y se muestra que para la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de rendimiento en el contexto.

Tabla 17

Niveles de calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Calidad del servicio				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	130	86,7	86,7	86,7
Moderado	12	8,0	8,0	94,7
Eficiente	8	5,3	5,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre la calidad del servicio en trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 86,7% deficiente, el 8,0% moderado, y 5,3% eficiente, y se muestra que los trabajadores tienen un nivel deficiente de calidad del servicio.

Tabla 18

Niveles de la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Tangibilidad				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	123	82,0	82,0	82,0
Moderado	21	14,0	14,0	96,0
Eficiente	6	4,0	4,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Los resultados logrados de la tabla sobre la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestra un 82,0% deficiente, 14,0% moderado, y 4,0% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de tangibilidad.

Tabla 19

Niveles de la fiabilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Fiabilidad				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	133	88,7	88,7	88,7
Moderado	10	6,7	6,7	95,3
Eficiente	7	4,7	4,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre la fiabilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 88,7% deficiente, 6,7% moderado, y 4,7% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de fiabilidad.

Tabla 20

Niveles de la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Capacidad de respuesta				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	135	90,0	90,0	90,0
Moderado	9	6,0	6,0	96,0
Eficiente	6	4,0	4,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

De los resultados logrados en la tabla sobre la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestra un 90,0% deficiente, 6,0% moderado, y 4,0% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de capacidad de respuesta.

Tabla 21

Niveles de la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Seguridad					De los
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Deficiente	80	53,3	53,3	53,3	
Moderado	60	40,0	40,0	93,3	
Eficiente	10	6,7	6,7	100,0	
Total	150	100,0	100,0		

resultados logrados en la tabla sobre la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 53,3% deficiente, 40,0% moderado, y 6,7% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores se tienen un nivel deficiente de seguridad.

Tabla 22

Niveles de la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Empatía				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje		
		Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	97	64,7	64,7	64,7
Moderado	47	31,3	31,3	96,0
Eficiente	6	4,0	4,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

De los resultados logrados en la tabla sobre la empatía en los trabajadores administrativos del en una Institución pública, Lima 2021 , muestran un 64,7% deficiente, 31,3% moderado, y 4,0% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tiene un nivel deficiente de empatía.

Tabla 23*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias competitivas	,509	150	,000
Lider del mercado	,404	150	,000
Retadora	,520	150	,000
Seguidora	,522	150	,000
Especialista en nichos	,366	150	,000
Desempeño laboral	,373	150	,000
Rendimiento de tarea	,364	150	,000
comportamientos contraproducentes	,380	150	,000
Rendimiento en el contexto	,331	150	,000
Calidad del servicio	,509	150	,000
Tangibilidad	,489	150	,000
Fiabilidad	,518	150	,000
Capacidad de respuesta	,525	150	,000
Seguridad	,338	150	,000
Empatía	,403	150	,000

A partir de esta tabla se puede examinar la significancia de las variables de la estrategia competitiva y sus dimensiones > a 0,05, en cuanto al desempeño y sus dimensiones son > a 0,05, y consecutivamente para la calidad del servicio y dimensiones es > que 0,05, por que las variables y dimensiones son todas > que 0,05, y tiene una conducta no paramétrica.

Hipótesis general

Ho: No existe la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio en los trabajadores Administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio en los trabajadores Administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Nivel de significación $\alpha=0.05$

Tabla 24

Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio

Correlación múltiple *** SAS

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1: (1,2,3)	Parámetros.	N = 150
Estrategias competitivas: desempeño laboral	0.418		$\sigma_{\text{típico}}$	0.007217
Estrategias competitivas: calidad del servicio	0.405	0.3357123	$Z_{\text{calculado}}$	6.10955
Desempeño laboral: calidad del servicio	0.424		$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96

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

Según los resultados de la tabla se tiene que la relación es de orden 1, las estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio es 0.3357123 con una relación positiva y baja. De acuerdo a la prueba de hipótesis, tenemos un estadístico de prueba $Z(1-\alpha/2)$ que muestra el 1,96 en comparación con el Z calculado = 6,10955; Muestra que $Z(1-\alpha/2) < Z$. Calculado. Tienen una significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95%, la hipótesis nula es rechazada, por lo que hay una relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral, calidad del servicio en los trabajadores administrativos de una institución pública, Lima 2021.

Hipótesis específicas 1

Ho: determino que no existe la relación entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Nivel de significación $\alpha=0.05$

Tabla 25

Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad.

Correlación múltiple *** SAS

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1: (12,3)	Parámetros.	N= 150
Estrategias competitivas: desempeño laboral	0.418		σ_{tipico}	0.007419
Estrategias competitivas: tangibilidad	0.432	0.32167907	$Z_{\text{calculado}}$	6.01375
Desempeño laboral: tangibilidad	0.416		$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96

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

Según los resultados de la tabla existe una relación de orden 1, las estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad es 0.32167907 con una relación baja positiva. De acuerdo a la hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que muestra 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 6.01375$; lo que muestra que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Que tiene una significancia del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada e indica que existe relación entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad en trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Hipótesis específica 2

Ho: determino que no existe la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad de los trabajadores administrativos del en una Institución pública, Lima 2021

Ha: Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Nivel de significación $\alpha=0.05$

Tabla 26

Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1: (1,2,3)	Parámetros.	N =150
Estrategias competitivas: desempeño laboral	0.418		σ_{tipico}	0.000777
Estrategias competitivas: fiabilidad	0.314	0.31585076	$Z_{\text{calculado}}$	6.42064
Desempeño laboral: fiabilidad	0.317		$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96

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

Según los resultados de la tabla se muestra una relación de orden 1, las estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad es 0.31585076 con una relación baja positiva. De acuerdo a la hipótesis se muestra un estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 6.01375$; lo que muestra $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Que tiene una significancia del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada e indica que existe relación entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad en trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Hipótesis específica 3

Ho: determino que no existe la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores Administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Ha: Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Nivel de significación $\alpha=0.05$

Tabla 27

Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1: (1,2,3)	Parámetros. N = 150
Estrategias competitivas: desempeño laboral	0.418		$\sigma_{\text{típico}}$ 0.00630
Estrategias competitivas: capacidad de respuesta	0.312	0.41304341	$Z_{\text{calculado}}$ 5.30118
Desempeño laboral: capacidad de respuesta	0.322		$Z_{(1-\alpha/2)}$ 1.96

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

Según los resultados de la tabla existe una relación de orden 1, las estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta es 0.41304341 con una relación baja positiva. De acuerdo a la hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que muestra 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 5.30118$; lo cual señala que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Que tiene un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada lo cual indica que existe relación entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta en trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Hipótesis específica 4

Ho: determino que no existe la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Ha: Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Nivel de significación $\alpha=0.05$

Tabla 28

Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1 : (1,2,3)	Parámetros. N = 150
Estrategias competitivas: desempeño laboral	0.418	σ_{tipico}	0.00729
Estrategias competitivas: seguridad	0.220	0.4902182	$Z_{\text{calculado}}$ 4.32878
Desempeño laboral: seguridad	0.444	$Z_{(1-\alpha/2)}$	1.96

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

Según los resultados de la tabla existe una relación de orden 1, las estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad es 0.4902182 con una relación baja positiva. De acuerdo a la hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 4.32878$; que muestra que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Aun nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada lo cual indica que existe relación entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad en trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

Hipótesis específica 5

Ho: determino que no existe la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Ha: Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía de los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Nivel de significación $\alpha=0.05$

Tabla 29

Correlación de orden entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía

Variables	Correlación orden 0	Correlación orden 1: (12,3)	Parámetros. N = 150
Estrategias competitivas: desempeño laboral	0.418		σ_{tipico} 0.006303
Estrategias competitivas: empatía	0.407	0.4213076	$Z_{\text{calculado}}$ 4.130545
Desempeño laboral: empatía	0.333		$Z_{(1-\alpha/2)}$ 1.96

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

Según los resultados de la tabla se tiene una relación de orden 1, las estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía es 0.4213076 con una relación baja positiva. De acuerdo a la prueba de hipótesis se tiene un estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 4.130545$; lo que muestra que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Que tiene una significación del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada indicando que existe relación entre las estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía en trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, los resultados logrados sobre las estrategias competitivas en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 86,7% deficiente, 8,0% moderado, y 5,3% eficiente y se muestra que los trabajadores tienen deficiente estrategias competitivas. Resultados que difieren con el estudio de Rosado (2018), en el cual la variable si influye en la exportación de un producto en la organización, con un grado de significancia de 91.7% en el coeficiente de correlación r de Pearson.

En cuanto a la contrastación de hipótesis general, los resultados evidencian que la relación es de orden 1, las estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio es 0,3357123 con una relación positiva y baja. De acuerdo a la prueba de hipótesis, tenemos un estadístico de prueba $Z (1-\alpha / 2)$ que muestra el 1,96 en comparación con el Z calculado = 6,10955; Muestra que $Z (1-\alpha / 2) < Z$. Calculado. Tienen una significancia de 0,05 y un nivel de confianza del 95%, la hipótesis nula es rechazada, por lo que hay una relación entre las variables. Estos resultados difieren con la investigación de Arbulu (2018), en la cual se observa que según el coeficiente Spearman se obtuvo el resultado ($r=0,878$, $Sig=0,000$) entre las variables, siendo un valor de correlación positiva.

En cuanto a los resultados logrados sobre líder de mercado en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un un 64,7% deficiente 32,0% moderado, y 3,3% eficiente, y se muestra que los trabajadores se ubican en un nivel deficiente del líder del mercado. resultados que respecto a los resultados y el objetivo general, se tiene que la relación de orden 1 las estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio es 0,3357123 representado una relación baja y positiva entre estas variables a los resultados, donde se visualiza que el 86,7 % señalan que las estrategias competitivas de los trabajadores administrativos fueron deficientes, el 8,0% se ubican en el nivel moderado y el 5,3% de los encuestados manifestaron que las estrategias competitivas fueron buenas.

Estos fueron similares al siguiente estudio el cual arribo a los resultados sobre estrategias competitivas; en referencia a ello las estrategias competitivas tienen una correlación débil de escala Nagelkerke=0,75% con un alcance de correlación y diseño no empírico, el autor demuestra que las estrategias competitivas ayudan a ser más competitivo con las grandes empresas, en otras

palabras cuanto mejor fortalecido estén las estrategias competitivas de los trabajadores administrativos, mejor será su rendimiento (Garrido, 2016).

También difiere al siguiente estudio donde no hay relación directa entre estrategias competitivas el cual se desarrolló en una compañía, donde los resultados mostraron una correlación entre de las estrategias competitivas y el desempeño laboral, sin embargo, concluye que se tiene un análisis de información y los datos apropiados es la clave para lograr una buena estrategia competitiva.

Es así que el desempeño laboral, en referencia al objetivo específico uno, se obtuvo una relación de orden 1 estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad es 0,32167907 representado una relación baja y positiva entre estas variables y dimensión, experimentado por la industria durante la transición de un diseño estructurado que permitió la entrada competidor. En tal aspecto, la industria ha aumentado las estrategias competitivas y las nuevas alternativas, que incluyen el uso de la integración vertical en determinados puntos de venta para promover estrategias de alta eficiencia y mayor impacto, estrategias de diferenciación de productos y el uso de la diferenciación.

En cuanto a los servicios minoristas el punto de venta y publicidad en marca, los resultados de la investigación confirman lo afirmado por Cabrera (2018), Como coincide con las estrategias competitivas de Colombia, revela las razones del inicio de precios más bajos y el uso de estrategias para ser más competitivos en el mercado y sugiere 14 estrategias posibles.

También se diferencia de los resultados encontrados en Morillo (2016), ya que coincide en una relación de las variables de estudio las cuales utilizan con frecuencia la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El diseño de este estudio no fue empírico, se basó en el campo e incluyó un análisis analítico, también, el servicio se utilizó para evaluar la calidad del servicio. La población de este estudio estuvo conformada por 36 viviendas, se calculó una muestra de 186 viviendas. También fue un muestreo estratificado aleatorio en grupos para identificar el de trabajadores que participaran durante la temporada alta turística; y 397 usuarios durante la temporada baja.

En cuanto a los resultados fue de estudio los siguientes: 71,5 usuarios se sienten completamente satisfechos con el servicio de alojamiento durante la temporada de alta demanda turística; Lo mismo ocurre con quienes utilizan los servicios de alojamiento durante la temporada baja, ya que el 87, 1% se siente

completamente satisfecho con el servicio que prestan los establecimientos de alojamiento antes mencionados. En conclusión, se determinó que las dos variables están relacionadas positivamente.

También se diferencia de los resultados encontrados en Bautista y Delgado (2020) porque coincide en la evaluación de la gestión administrativa y mejorar el desempeño laboral, el estudio fue del tipo de aplicación, la muestra que incluyó personas se utiliza como trabajo administrativo y técnico. Los resultados de la encuesta muestran que algunas ciudades no implementan una gestión eficaz, ya que anualmente tienen que reembolsar un porcentaje significativo para la ejecución de los proyectos planificados, los autores concluyen que una buena gestión administrativa tiene un impacto en la variable desempeño laboral, baja positiva. Esto coincide con los resultados estadísticos de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 4.32878$; que muestra que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Aun nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada lo cual indica que existe relación entre las variables.

En cuanto a los resultados encontrados en Zeballos (2019) al coincidir con el autor, este estudio es de primordial importancia porque nos muestra que la reconstrucción funcional y orgánica es importante en una empresa priorizará la selección de sus trabajadores y por ende su desempeño en el trabajo, se aplicó un estudio explicativo, con enfoque descriptivo, población y muestra conformada por 37 trabajadores. Las herramientas utilizadas son entrevistas y cuestionarios de encuestas. Como resultado, la empresa tiene baja productividad productiva debido a su método de reclutar al personal ya que estos carecen habilidades necesarias para lograr una mayor productividad frente a la competencia, estos resultados difieren con desempeño laboral y la capacidad de respuesta es 0.41304341 con una relación baja positiva. De acuerdo a la hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que muestra 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 5.30118$; lo cual señala que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Que tiene un nivel de significación del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada lo cual indica que existe relación.

En relación a los resultados encontrados en Vásconez, Vásconez, Guerrero y Neira (2019), ya que coincide con el desempeño de organismos públicos de gobierno y la investigación descriptiva, fue diseño no experimental, la población estuvo conformada por 171 personas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. La cual muestra que la cultura organizacional predomina en el

desempeño laboral, con mayor impacto en las actitudes burocráticas. Llegaron a la conclusión de que la cultura de las agencias públicas tiene un impacto favorable sobre los trabajadores en el desempeño laboral estos resultados tienen relación con nuestras variables de estudio y es 0.31585076 con una relación baja positiva. De acuerdo a la hipótesis se muestra un estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 6.01375$; lo que muestra $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Que tiene una significancia del 0.05 y confianza del 95% la hipótesis nula es rechazada e indica que existe relación

En cuanto a los resultados encontrados en Meza (2018), se tiene un estudio cuantitativo, transversal. Teniendo muestra de 135 empleados. La técnica utilizada fue encuesta en dos cuestionarios medibles. Como resultado, siendo positiva y significativa entre las variables con $r =$ valor, y tienden a lograr un desempeño laboral favorable. También concluyó que los 7 estados laborales tendían a influir en la perspectiva del entorno organizacional, los empleados observaron un ambiente organizacional positivo. Los empleados de cualquier empresa reaccionan de acuerdo con el entorno de la organización, lo que nos demuestra que lo más importante es que cada trabajador trabaje en el entorno organizacional adecuado, lo que lo motiva a cumplir con nuestros deberes, los cuales demostrarán un buen desempeño a través de las actividades que usted realiza. actuar en su área de trabajo.

Asimismo, se los hallazgos encontrados en Toral & Zeta (2016), puesto que coincide con el estudio correlacional descriptivo y no experimental, la población estuvo conformada por 356 personas la recolección de datos se hizo mediante la técnica de la encuesta. Los resultados de este estudio indicaron que tiene una significativa relación con la calidad del servicio, con un valor Rho de Spearman de $r > 0.3$ y Sig.

Es por ello que de acuerdo con los resultados encontrados en Camac (2018), se asemejan ya que coincide en cuanto a la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y en este estudio, tiene un descriptor de correlación. Se seleccionó una muestra de 132 personas para el estudio. La técnica de este estudio es un cuestionario según escala Likert. Además de los resultados obtenidos de la siguiente manera: el 93,2% de los participantes afirmó que la calidad del servicio es correcta; Y 92,4 usuarios todavía están satisfechos con el servicio. Tras analizar los datos obtenidos, encontramos que la

calidad del servicio a menudo.

Es así que los hallazgos encontrados en Del Carpio y Marín (2018) muestra una relación entre calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El trabajo en cuestión es de diseño no experimental, descriptivo, ilustrativo, cuantitativo y transversal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y estuvo conformada por 384 personas, la cual tiene los resultados que el 46,9% de clientela afirmó estar regularmente satisfecho con los servicios de peluquería. Asimismo, el 45,3% calificó la calidad del servicio de acuerdo con la normativa, se concluye que existe una relación directa entre las dos variables, estos resultados se relacionan con la investigación en cuanto muestran un 88,7% deficiente, 6,7% moderado, y 4,7% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de fiabilidad.

Es así que los hallazgos encontrados en Pastor (2018) puesto que coincide en su metodología del desempeño laboral y ambiente organizacional, ambas variables fueron evaluadas mediante encuestas de validación de investigadores, y lo mismo se aplicó a un total de 280 empleados administrativos. Es un estudio transversal, correlativo. Los resultados mostraron un alto grado de relación entre las variables, a pesar de que, en el caso de la variable de desempeño, el porcentaje es tan bajo como 70,68% de sus variables de estudio, estos resultados se relacionan ya que muestran un 60,0% se deficiente, 32,7% moderado, y 7,3% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de sobre la variable de estudio de estudio en mención para esta investigación.

Según los resultados encontrados en Ferrer (2017) sobre el desempeño laboral coincide en cuanto a su metodología de tipo básico, su grado descriptivo, su diseño de correlación de enfoque cuantitativo, la recolección de datos fue la encuesta, utilizó dos cuestionarios, tomados a 121 colaboradores, como resultado, se determinó una relación directa entre las variables con significancia bilateral de 0.001, menor a 0.05, siendo el valor Rho de Spearman 0.776, según el método de prueba estadística, por tanto, puedo afirmar que las variables estudiadas trabajan en conjunto, implica que la organización es el factor principal del desempeño laboral, sobre los resultados de esta investigación tiene relación ya que muestran un 60,0% se deficiente, 32,7% moderado, y 7,3% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de desempeño laboral.

En relación los resultados encontrados en Ramírez (2018) porque coincide en su estudio del tipo fundamental, con el diseño de correlación no empírica, con el enfoque cuantitativo, realizado sobre una muestra de 76 trabajadores. Como resultado, encontró un valor de Spearman Rho de 0.611 y un valor de $P = 0.000$, concluye la correlación directa y significativa para las variables. Además, los resultados mostraron que 51,3 trabajadores consideraron regular su nivel de desempeño.

Siguiendo con los resultados encontrados en Campos (2018), al coincidir con estrategias competitivas encaminadas a establecer el crecimiento de las exportaciones de las MPE, el estudio enfatizó un enfoque de investigación mixto, con una amplia gama de enfoques de investigación, para que no se manipulen las variables. La población total de estudio fue de 1.93 colaboradores de 78 Mype, cuya muestra se calculó a partir de 200 empleados y trabajadores de Mype. estos resultados difieren de esta investigación en muestran un 86,7% deficiente, 8,0% moderado, y 5,3% eficiente y se muestra que los trabajadores tienen deficiente estrategias competitivas.

De acuerdo con los resultados encontrados en Rosado (2018) al coincidir con el objetivo de reportar la influencia de las estrategias competitivas, para ello se realizó una encuesta siguiendo un diseño descriptivo poco realista Experimento con enfoque cuantitativo, concluye que Influyen significativamente las estrategias competitivas, por ello, es necesario identificar nichos de mercado aplicando estrategias concentradas. Partiendo de los resultados encontrados en Arbulú (2018) al coincidir en estrategias competitivas, se realizó una investigación científica aplicando un diseño de correlación transversal, cualitativo, no experimental. Se lanzó una encuesta a gerentes y personas a cargo de áreas afines, con un total de 30 encuestados. Se concluye que tres aspectos de la estrategia inciden positivamente en la gestión de las exportaciones tras el análisis en el software SPSS.

Rosado (2018) en su investigación fue relacionar las estrategias competitivas para la exportación de arándanos al mercado chino. Al respecto en la encuesta según un esquema descriptivo no empírico con un enfoque cualitativo volumen, de los cuales 40 empresas exportan productos investigados; en el que

solo se entrevistaron 15 empresas. Este estudio determina la correlación entre las hipótesis del estudio. Por lo tanto, en los resultados entre las variables fueron de nivel significativo de 91.7% en la correlación de RHO de Pearson, esta investigación se asemeja a nuestros resultados sobre las estrategias competitivas en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021, muestran un 86,7% deficiente, 8,0% moderado, y 5,3% eficiente y se muestra que los trabajadores tienen deficiente estrategias competitivas.

Soto (2018) en su investigación de un estudio no experimental de descriptores de correlación, destinado a describir el desempeño administrativo y el desempeño laboral, incluyó a 150 servidores públicos con una población de 280 y 150 son considerados como muestras. Asimismo, se realizó la encuesta para la recolección de datos. Después las variables de investigación afirmo que existe una correlación entre ellas, la cual, de acuerdo con la estadística experimental utilizada para el estudio de correlación docente no paramétrica, tiene un coeficiente de 0.702, mostrando que entre las variables se encuentra estrecha y directamente relacionada, en relación a los resultados sobre el desempeño laboral, muestran un 60,0% se deficiente, 32,7% moderado, y 7,3% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel deficiente de desempeño laboral.

Morillo y Morillo (2016), en su estudio, su objetivo es entender la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El diseño de este estudio no es empírico, se basa en el campo e incluye un estudio analítico; Además, la escala SERVQUAL se utiliza la analizar la calidad. Para este estudio se situó en 346 viviendas respecto a la población y de muestra de 186 viviendas. También fue aleatorio estratificado en el muestreo y también se entrevistaron 400 personas durante la temporada alta de turismo; y 397 usuarios, en temporada baja. Los resultados son los siguientes: 71,5% usuarios se sienten completamente satisfechos con el servicio de alojamiento durante la temporada de alta demanda turística; Lo mismo ocurre con los que utilizan los servicios de alojamiento en temporada baja, con un 87,41% completamente satisfecho con el servicio prestado por los servicios de alojamiento antes mencionados. Para culminar se puede establecer que las dos variables están relacionadas positivamente, estos resultados se relacionan con la primera variable ya que, muestran un 86,7%

deficiente, el 8,0% moderado, y 5,3% eficiente, y se muestra que los trabajadores tienen un nivel deficiente de calidad del servicio.

En cuanto a Chávez y Cruzado (2018), en su investigación desempeño laboral y estilos de liderazgo fue de no experimental y correlacional de tipo transversal una población de 28 trabajadores, para la recolección de datos se aplicó la encuesta mediante el coeficiente correlacional de Pearson determino que hay correlación en las variables estudiadas y existe una relación muy débil y positiva con un resultado del coeficiente de 0.1497. de los cuales para este estudio de investigación muestran un 60,0% se deficiente, 32,7% moderado, y 7,3% eficiente, y se muestra los trabajadores tienen un nivel deficiente en relación a la primera variable.

En relación Marchezi y Matos (2017), en su estudio no experimental, descriptivo-correlacional, entre el estilo de humor, la satisfacción del empleado y el desempeño laboral de sus trabajadores, a través de su estudio cuantitativo. Para la medición utilizamos dos cuestionarios que han sido validados en estudios previos y fue utilizada por la empresa estudiada. Obtuvimos 23 respuestas válidas y estudiamos la relación entre las variables mediante el Método de Modelado de Ecuaciones Estructurales, con estimación, estos resultados difieren de nuestra investigación muestran un 60,0% se deficiente, 32,7% moderado, y 7,3% eficiente, y se muestra que la mayoría de los trabajadores tiene deficiencia en el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** El objetivo general consistió en determinar la relación de las variables de estudio en 0.3357123 representado una relación positiva y baja. Se tiene una estadística de $Z_{(1-\alpha/2)}$ representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 6.10955$; lo cual indica $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Con nivel de significancia del 0.05 y confianza del 95% la cual rechaza la H_0 . Se concluye, que existe una relación entre las variables.
- Segunda:** Para el primer objetivo específico consistió en determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad, existe relación de orden 1, representado una relación positiva y baja de 0.32167907. De acuerdo a la con la hipótesis, el estadístico es de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que muestra 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 6.01375$; lo que muestra que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Lo cual tiene una significancia del 0.05 y confianza del 95% la H_0 se rechaza e indica hay relación entre las variables y la dimensión tangibilidad.
- Tercera:** En cuanto al segundo objetivo específico se determinó la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad en trabajadores administrativos en una Institución pública. Tiene relación de orden 1, representado la relación positiva y baja de 0.31585076. Se tiene la estadística de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ que representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 6.01375$; lo que indica que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. Con nivel de significancia de 0.05 y confianza del 95% la H_0 es rechazada, e indica que tiene relación las variables y la dimensión fiabilidad.
- Cuarta:** En cuanto al tercer objetivo específico fue determinar la relación de estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta. Existe relación de orden 1, representado la relación positiva y baja de 0.41304341. Para la prueba de hipótesis se tiene el estadístico de prueba de $Z_{(1-\alpha/2)}$ la cual representa 1.96 frente al $Z_{\text{calculado}} = 5.30118$; lo que indica que $Z_{(1-\alpha/2)} < Z_{\text{calculado}}$. A una significancia de del 0.05 y confianza del 95% la H_0 es rechazada lo cual se llegó a que existe relación con las variables y la dimensión capacidad de respuesta.

Quinta: En cuanto al cuarto objetivo específico de esta investigación se determinó la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad, existe relación de orden 1, representado una relación baja y positiva de 0.4902182; para la hipótesis el estadístico de prueba de $Z(1-\alpha/2)$ que representa 1.96 frente al Z calculado = 4.32878; lo que indica que $Z(1-\alpha/2) < Z$ calculado, con significancia del 0.05 y confianza del 95% se la H_0 es rechazada, la cual hay relación de las variables y la dimensión seguridad.

Sexta: En cuanto al quinto objetivo específico de esta investigación fue determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía, existe relación de orden 1, con una relación positiva y baja de 0.4213076; para la hipótesis según el estadístico de $Z(1-\alpha/2)$ que representa 1.96 frente al Z calculado = 4.130545; lo cual muestra $Z(1-\alpha/2) < Z$ calculado. Con significación del 0.05 y confianza del 95% la H_0 es rechazada, lo cual las variables muestran relación con la dimensión empatía.

VII. RECOMENDACIONES

Director y Personal Administrativo

- Primera.** Se recomienda capacitar a los trabajadores administrativos de la institución pública, talleres sobre estrategias competitivas y así promover el desempeño laboral para cumplir con los objetivos del establecimiento y brindar una mejor calidad de servicio al público.
- Segunda.** Se recomienda la tangibilidad que los procesos de identificación del año fiscal se sigan dentro de la organización pública, ya que ningún regulador público puede exitosamente sin la necesidad de procedimientos operativos normales. ¿Qué son las operaciones generales? Una serie de actividades interrelacionadas a través de las cuales se prestan servicios a las personas, si los procesos fallan, se pierde todo el propósito de la gestión para servir a las personas. Por esta razón, la coordinación efectiva de todas las operaciones en una organización puede ser una de las prácticas más importantes en cualquier práctica de gestión pública.
- Tercera.** Se debe tener claro lo que se quiere lograr, cuál es la meta o meta a lograr en un bien, servicio u obra pública, es importante en la gestión pública regular las actividades (insumos) que sean diferentes y diversas desarrolladas dentro del Estado, monitorear y evaluar los proyectos y programas que desarrolla el Estado es importante para ver si lo que se está haciendo está en consonancia con lo que quiere hacer, no, porque al final el Estado está para servir al pueblo.
- Cuarta.** Se debe tener claro lo que quieres lograr, cuáles son las metas u objetivos a alcanzar en bienes, servicios u obras públicas, lo importante en la gestión pública es regular las actividades (inversiones). Se desarrollan diversos y diversos insumos en el Estado. Es muy importante monitorear y evaluar los proyectos y programas que desarrolla el Estado para ver si lo que se logra concuerda con lo que quiere hacer, no, porque en definitiva el Estado está para servir al pueblo.

- Quinta.** Se recomienda que la gestión de grupos dentro de las instituciones públicas para que sea necesario asegurar una gestión pública más eficaz. Desde seleccionar el personal adecuado en sus posiciones estratégicas hasta posiciones acordes a sus capacidades. La gestión moderna busca involucrar a los empleados en la organización, empoderarlos y brindarles las herramientas para su desarrollo personal y profesional. Esta es una de esas actividades positivas que a menudo produce los mejores resultados para las organizaciones.
- Sexta.** Se recomienda promover un liderazgo saludable en el sector público, porque en la gestión pública, el líder actúa como un engranaje en la relación entre los trabajadores administrativos, así como con otras instituciones públicas., es una de las mejores que podemos. hacer en el sector público y así mejorar nuestras estrategias competitivas y desempeño en términos de calidad de servicio a las personas, para futuros estudios de investigación se pueda considerar como población a una institución pública.
- Séptima.** Se recomienda esta investigación para próximos estudios que estén relacionados a las variables de este estudio.

VIII. PROPUESTA

Esta propuesta es importante ya que se va a desarrollar el objetivo de la mejora del desempeño laboral en los trabajadores, el cual va a contribuir en el buen fortalecimiento de las capacidades, así mismo se va a ver reflejado en la organización, ya que habrá resultados en las atenciones oportunas a los usuarios. Se requiere que las capacidades de los trabajadores administrativos, tengan un cumplimiento del servicio esperado, cabe precisar que este objetivo conlleva a promover el trabajo en equipo, empezando por los altos mandos de la institución, ya que se propone fomentar la motivación y creatividad del trabajador, con ello se logrará una participación activa por parte de trabajadores administrativos en cuanto al fortalecimiento del desempeño laboral, optimizando sus habilidades y la estructura de tareas asignadas, las cuales no serán repetitivas ya que esto genera estrés en un tiempo determinado, y lo que se requiere es que desarrollen nuevas habilidades, este resultado conlleva a que el usuario que quiere gestionar un servicio se sienta satisfecho con la atención brindada.

Los beneficiarios de esta propuesta serán los trabajadores administrativos de la institución pública, los cuales tendrán un seguimiento exhaustivo para el desarrollo de nuevas habilidades, es así que el trabajador brindará confianza a su superior inmediato para futuros conocimientos y una buena atención de la calidad, con ello el trabajador también aprenderá a tener claridad del servicio que está ofreciendo, y a manejar su temperamento para transmitir empatía con el usuario, y la capacidad de respuesta oportuna al brindar un servicio. Es así que en este taller se busca encontrar las respuestas a posibles errores de los trabajadores para darles solución inmediata, que ellos reconozcan cuáles son sus debilidades y que se proponen para mejorarla, la viabilidad de que esto se solucione en corto tiempo va a depender de cuanto estén comprometidos los trabajadores, destacando sus habilidades blandas en estos cambios organizacionales.

Las teorías que respaldan mi propuesta son las de (Druker 1992) ya que menciona que la empatía es la relación que existe entre el trabajador y el cliente es así que la organización brinda confianza al dar un buen servicio y el ser amable en el trato es un plus, cabe precisar que una empresa donde el valor agregado sea la empatía siempre será bien vista, la cual en nuestra propuesta se quiere desarrollar en los trabajadores, se harán talleres de practica para mejorar la atención individual del usuario, considerando la amabilidad, el respeto y la consideración los mismos, para atender las necesidades que requieran.

También se sostiene en la teoría de (Matsumoto, 2014) la cual menciona que un buen servicio se da con la pronta solución del problema dentro de un determinado tiempo, es así que esta propuesta maneja también la capacidad de respuesta en cuando a una necesidad presentada por el usuario, cabe precisar que el trabajador al finalizar el taller estará en condiciones de mejorar de manera oportuna la atención, teniendo claridad del problema presentado buscando alternativas de solución.

Por último, también esta propuesta de mejora también se relaciona con la teoría de (Ranaweera, Office, & Dharmasiri, 2019) la cual menciona los tipos de conductas en una organización las cuales reflejan los comportamientos de los trabajadores, esto se pretende mejorar, ayudando a generar nuevas habilidades y no con el trabajo bajo presión y muchas veces repetitivo ya que esto a la larga refleja el estrés, el cual hace que los trabajadores transmitan esa aptitud hacia los compañeros y muchas veces a los usuarios que requieren se atienda a sus solicitudes, es por ello que se propone mejorar y dominar el temperamento para evitar estos comportamientos que a la larga no son buenos indicadores para la institución.

Para el plan de mejora y los costos que conllevan, se puede ver en los anexos.

REFERENCIAS

- Alicia, O. (2010). Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana*, 2(8), 32–53.
<http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/103>
- Anaya Guillén, M. L. (2018). Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arokiasamy, A. R. (2019). TRANSLEADQUAL Model: A Survey Instrument Developed for Transformational Leadership Style Conceptualized from SERVQUAL Model. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(2)
<https://link.gale.com/apps/doc/A625409831/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=a078d091>
- Arbulu (2018). Estrategias Competitivas y la Exportación de Espárragos de la Asociación de Productores de Ica al mercado australiano, 2017.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24958>
- Bautista, J., & Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 1737-1740.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189
- Bueno y Morcillo (1993). Teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial.
<https://dialnet.unirioja.es>
- Buiza Lozada, M. M., Cabrera Gaona, M., & Peña Campaña, J. A. (2019). Estrategias competitivas y comercialización en las MYPES textiles, galería El Rey de Jesús María 2019.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57236>
- Cabrera, R. (2018). Análisis de las estrategias de competitividad en el sector de hidrocarburos durante la crisis 2014, 2015, 2016 en Colombia. (Tesis de maestría). Recuperada de

<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6892/1/5122511-2018-II-GE.pdf>

Campbell, S. (1993). Expandiendo el dominio del criterio para incluir elementos de desempeño contextual. 71–98.

(Generation_Y_and_Their_Job_Performanc)

[DOI:https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417](https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417)

Campos, S. (2018) Estrategias competitivas para el desarrollo exportador de las mype textiles en el distrito de Villa el Salvador, 2017. Tesis de Licenciatura. Universidad San Martín de Porres.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/4300>

Camac, H. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos en el área de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del distrito de Santa Anita – Lima, 2017 [tesis de maestría. Universidad de César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22404/Camac_LHR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castilla (2019). Estrategias competitivas en el sector transporte de hidrocarburos Lima, 2018.

<http://purl.org/pe-repo/renati/type#tesis>

Castro (2018). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3406855>

Cavero, Sandra y Bello Pintado, Alejandro. (2019). Estructura y estrategia competitiva en el mercado español de carburantes. Economía industrial, 1(365),97-112.

<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/365/97.pdf>

Chacón y pilco (2021). Estrategias Competitivas y Exportación de harina de pescado de la empresa pesquera Centinela SA para el mercado chino, 2020.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66954/Chac%C3%B3n_ROE-Pilco_RGC-SD.pdf?sequence=1

Chávez Aybar, E. A. (2018). Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú V.M.T. 2018.

<https://hdl.handle.net/20.500.13067/935>

Chávez, P. C., & Cruzado, P. V. (2018). Estilos de liderazgo moderno y nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Mannucci Diesel Cajamarca para el año 2017.

<http://hdl.handle.net/11537/13987>

Choy (2021). Modelo explicativo del desempeño laboral basado en el burnout, conciencia, compromiso y percepción del contexto en docentes de una facultad de una universidad privada de Lima Metropolitana.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9741/Modelo_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del Carpio, G., y Marín, D. (2018). ¿La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barbería

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625484/DeICarpioJ_G.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Escalante (2018), La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento del personal de plataforma de atención al usuario de la financiera Credinka - Cusco – 2018.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/34457>

Espinoza (2021). Desempeño laboral y satisfacción laboral en una organización.

Revista Iberoamericana de Educación e investigación.

Ferrer (2017). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Cajamarca-Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo.

Garrido, J. (2016) Las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas detallistas ante la gran distribución [Tesis de doctorado, ¿Universidad

Internacional de Catalunya]
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104512/Tesi_Jordi_Garrido.pdf?sequence=1

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609-619. Gabini, S., & Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26.
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>

Kharub, M., Mor, R. y Sharma, R. (2018). The relationship between cost leadership competitive strategy and firm performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, ahead-of-print(ahead-of-print).
<https://doi.org.esan.idm.oclc.org/10.1108/JMTM-06-2017-0116>

León Pochuanca, S. A. (2017). Estrategias Competitivas y la relación con la calidad de servicio de la empresa ICAMTAL S.A. en la ciudad de Huaraz año 2017.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/13224>

Mahecha (2019). Características de las organizaciones colombianas en la era de las nuevas tecnologías y sus controles en análisis documental.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551861265009>

Mahfoudh (2021). La relacion del personal y su realacion con el desempeño laboral de los colaboradores de EMPSER PERU en la ciudad de Cajamarca, 2021.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2031>

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 32 PERSPECTIVAS (34), 181-209.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Marchezi y Matos (2017), Satisfacción laboral y desempeño de los empleados del departamento de operaciones de una empresa agroindustrial, Trujillo 2017.

<https://hdl.handle.net/11537/22562>

Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista -Chiapas. Chiapas, México.

<https://www.um.edu.mx/repositorio/>

Meza, M. (2019). Gestión administrativa y desempeño laboral en trabajadores de la autoridad administrativa del Agua Mantaro-Huancayo. Huancayo-Perú: Universidad.

<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2411>

Morillo, M.C. y Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXII (2) ,111-131. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28049145009>

Monge, J. (2017). Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. Lima, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/5895>

Muñoz (2011). Estrategias competitivas de marketing financiero en el sector bancario: Percepción del cliente.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051011>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe. Paris: OECD iLibrary.

<https://www.oecd.org/gov/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020-1256b68d-es.htm>

Pastor Guillén, A.P. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 (Tesis).

https://hdl.handle //USIL/3466/1/2018_Pastor-Guillén.pdf

Porter (2016). La proactividad empresarial como elemento de competitividad.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46115146011>

Ramírez, E. (2018). La gestión administrativa y el desempeño del personal en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna.

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2141>

Ranaweera, C., Office, C., & Dharmasiri, A. (2019). Generation Y and Their Job Performance. ResearchGate, 21(January), 39–82. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/330358965_Generation_Y_and_Their_Job_Performance

Rosado (2021). Estrategias competitivas para la internacionalización de las mypes textiles del conglomerado comercial gamarra, 2021.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8608/zapana_cdi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564

Sánchez (2020). La Motivacion y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soto (2018). Gestión Administrativa Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Poroy Cusco 2018.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33920>

Tintaya Velásquez, L. G., & Mercado Mamani, S. L. (2019). Importancia del estudio y análisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú. Evidencias en Odontología Clínica, 4(1), 37-48.

<https://doi.org/10.35306/eoc.v4i1.712>

Toral, R. e., & Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurica, social, administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Revista Sur Academi, 77-89.

<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>

Vásconez, V., Vásconez, H., Guerrero, F., & Neira, L. (2019). Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 550-562.

<https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.215>

Vásquez (2017). Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16636>

Widyastuti, T., & Hidayat, R. (2018). Adaptation of individual work performance questionnaire (IWPQ) into adaptation of individual work performance questionnaire (IWPQ) into bahasa indonesia. International Journal of Research Studies in Psychology, 7(November), 101–112.

<https://doi.org/10.5861/ijrsp.2018.3020>

Whitmore, J. (2012). Administración de recursos humanos. (6ta. ed.). México McGrawHill/INTERAMERICANA EDITORES, S.

<https://doi.org/10.5861/ijrsp.2018.3020>

Zeballos, R. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los. Sucre-Bolivia:

<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/634>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias Competitivas	Son aquellas que se encuentran en la cabeza de los servicios financieros para que se aproximen al cliente (Muñoz, 2011, p. 52).	Los datos es la obtención donde se realizará mediante la variable estrategias competitivas de un cuestionario referente a Mahecha, López y Socorras (2019) la cual consta de tres dimensiones y esto permite determinar las estrategias competitivas de esta medición es por cuestionario de 9 ítem.	Lider de Mercado	nivel de liderazgo	1 Totalmente Malo 2 Malo 3 Indiferente 4 Bueno 5 Totalmente bueno
			Entidad Retadora	Mejora en la entidad retadora	
			Seguidora	Nivel de seguimiento de marca	
			Especialista en Nichos	porcentaje de especialista en empresa	
Desempeño Laboral	Son los objetivos de una organización para lograr un enlace del comportamiento y los resultados del colaborador (Ranaweera, Office, & Dharmasiri, 2019, p.2).	Se realizará mediante el desempeño laboral de un cuestionario referente Widyastuti, (2018) la cual consta de tres dimensiones y esto permite determinar el desempeño laboral de esta medición es por cuestionario de 16 ítem.	Rendimiento de tarea	Nivel rendimiento de tareas laborales	
			comportamientos contraproducentes	Desempeño del comportamiento	
			Rendimiento en el contexto	satisfacción del rendimiento empresarial	
Calidad del Servicio	Es la medición de un servicio brindado a los usuarios (Matsumoto, 2014, p.181).	Se realizará mediante la variable Calidad de servicio de un cuestionario referente a Zeithaml y Berry (1994) la cual consta de cinco dimensiones y esto permite identificar la medición por cuestionario de 22 ítem.	Tangibilidad	satisfacción de tangibilidad de servicio	
			Fiabilidad	Nivel de Fiabilidad	
			Capacidad de Respuesta	satisfacción de respuesta en el servicio	
			seguridad	Nivel de seguridad empresarial	
			Empatía	nivel de empatía del trabajador	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
TÍTULO: Estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021						
AUTORA: Kellie Carolyn Corrales Diaz						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Qué relación existe entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>Problema específico 1.</p> <p>¿Qué relación existe entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?</p> <p>Problema específico 2.</p> <p>¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?</p> <p>Problema específico 3.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la fiabilidad en trabajadores Administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laborar y la tangibilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laborar y la fiabilidad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laborar y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p>	Variable 1: Estrategias competitivas			
			dimensiones	Indicadores	ítems	Rangos
			LIDER DE MERCADO	nivel de liderazgo	3 ítems	Deficiente [115; 150]
			ENTIDAD RETADORA	Mejora en la entidad retadora	3 ítems	Moderado [86; 114]
			ESPECIALISTA EN NICHOS	porcentaje de especialista en empresa	3 ítems	Eficiente [9; 85]
			Variable 2: Calidad de servicio			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos			

<p>¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño Laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?</p> <p>Problema específico 4.</p> <p>¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño Laboral y la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?</p> <p>Problema específico 5.</p> <p>¿Qué relación existe entre estrategia competitivas, desempeño Laboral y la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la capacidad de respuesta en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Objetivo específico 4</p> <p>Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Objetivo específico 5</p> <p>Determinar la relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la seguridad en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p> <p>Hipótesis específica 5</p> <p>Existe relación entre estrategias competitivas, desempeño laboral y la empatía en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021.</p>	<p>TANGIBILIDAD</p> <p>FIABILIDAD</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>SEGURIDAD</p> <p>EMPATÍA</p>	<p>satisfacción de tangibilidad de servicio</p> <p>Nivel de Fiabilidad</p> <p>satisfacción de respuesta en el servicio</p> <p>Nivel de seguridad empresarial</p> <p>nivel de empatía del trabajador</p>	<p>4 ítems</p> <p>5 ítems</p> <p>4 ítems</p> <p>4 ítems</p> <p>5 ítems</p>	<p>Deficiente [114; 150]</p> <p>Moderado [95; 113]</p> <p>Eficiente [22; 94]</p>
			Variable 3: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos
			RENDIMIENTO DE TAREA	Nivel rendimiento de tareas laborales	7 ítems	Deficiente [113; 150]
			COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTIVOS	Desempeño del comportamiento	5 ítems	Moderado [95; 113]

			RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	satisfacción del rendimiento empresarial	4 ítems	Eficiente [16; 94]
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Descriptivo y correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental y corte transversal.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: Conformada por 245 trabajadores</p> <p>MUESTRA: 150 trabajadores</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No Probabilística</p>	<p>Variable 1: Instrumento : Cuestionario de estrategias competitivas Autor : Año : 2021 Objetivo : Determinar las estrategias competitivas Duración : Aproximadamente de 20 minutos. Estructura : La escala consta de 9 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert,</p> <p>Variable 2: Instrumento : Cuestionario de calidad de servicio Autor : Año : 2021 Objetivo : Determinar los proyectos de inversión Duración : Aproximadamente de 20 minutos. Estructura : La escala consta de 22 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert</p> <p>Variable 3: Instrumento : Cuestionario de desempeño laboral Autor : Año : 2021 Objetivo : Determinar los procesos de contrataciones Duración : Aproximadamente de 20 minutos. Estructura : La escala consta de 16 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tabla de frecuencias y porcentajes, tablas de contingencias, figura de barras.</p> <p>INFERENCIAL: Prueba de normalidad: Kolmogorov Smirnov Prueba de hipótesis: Rho de Spearman</p>			

Anexo 3: Cuestionarios

Cuestionario de Estrategias Competitivas (Medibles en escala de Likert (5): Totalmente bueno; (4) Bueno;(3) Indiferente; (2) Malo;(1) Totalmente Malo).

N°	CRITERIOS DE EVALUCIÓN	Escala de calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión Líder de Mercado		5	4	3	2	1
1	¿Como trabajador considera estar vinculado a una entidad pública líder en el estado?					
2	¿Como trabajador considera crecimiento profesional en la entidad pública donde labora?					
3	¿Como trabajador considera que la entidad pública donde labora le brinda seguridad?					
Dimensión Entidad Retadora		5	4	3	2	1
4	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro retadora ofrece una buena calidad del servicio?					
5	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece servicios con rapidez?					
6	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro me brinda un buen ambiente para mi crecimiento profesional?					
Dimensión Seguidora		5	4	3	2	1
7	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece rapidez en los seguimientos de tramite?					
8	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro facilita los requisitos para un trámite?					
9	¿Como trabajador considero la entidad pública donde laboro seguidora brinda innovación de servicios?					
Dimensión Especialista en Nichos		5	4	3	2	1
10	¿Como trabajador considero que están vinculada a una entidad Publica líder en la economía peruana?					
11	¿Considera que una entidad pública puede brindar mejores servicios?					
12	¿Como trabajador considera que una entidad pública brinda diversas oportunidades de servicio?					

Cuestionario de desempeño Laboral: (Medibles en escala de Likert (5): Totalmente bueno; (4) Bueno;(3) Indiferente; (2) Malo;(1) Totalmente Malo).

N°	DESEMPEÑO LABORAL	Escala de calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión Rendimiento de tarea		5	4	3	2	1
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Fui capaz de hacer tareas laborales desafiantes.					
4	Terminando con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debí lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7	Siguen buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
Dimensión Comportamientos Contraproducentes		5	4	3	2	1
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la institución.					
Dimensión Rendimiento en el Contexto		5	4	3	2	1
13	Planifiqué mi trabajo de manera a que pude hacerlo en tiempo y forma.					
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
15	Participé activamente de las reuniones laborales.					
16	Mi planificación laboral fue óptima.					

Cuestionario de Calidad del servicio: (Medibles en escala de Likert (5): Totalmente bueno; (4) Bueno;(3) Indiferente; (2) Malo;(1) Totalmente Malo).

N°	CALIDAD DEL SERVICIO					
Dimensión Tangibilidad		5	4	3	2	1
1	¿El personal de servicios tiene equipos de apariencia moderna?					
2	¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, dispone de señalética?					
3	¿El personal de servicios tiene apariencia pulcra?					
4	¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?					
Dimensión Fiabilidad		5	4	3	2	1
5	¿cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
6	¿Cuándo un ciudadano tiene un problema muestra un sincero interés en solucionarlo?					
7	¿Como trabajador realiza bien su trabajo?					
8	¿Como trabajador concluye el servicio en el tiempo prometido?					
9	¿,Como trabajador dispone de registros exentos de errores?					
Dimensión Capacidad de Respuesta		5	4	3	2	1
10	¿ Como trabajador comunica a los ciudadanos que están realizando alguna gestión cuando concluirá la realización del servicio?					
11	¿ Los trabajadores de la institución ofrecen un servicio rápido a sus ciudadanos que están realizando alguna gestión?					
12	¿ Los empleados de la institución siempre están dispuestos ayudar al ciudadano que están realizando alguna gestión?					
13	¿ Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?					
Dimensión Seguridad		5	4	3	2	1
14	¿ El comportamiento de los trabajadores de la institución transmite confianza al ciudadano que están realizando alguna gestión?					
15	¿ Los ciudadanos que están realizando alguna gestión se sienten seguros en sus transacciones con el personal que los atiende?					
16	¿ los trabajadores son siempre amables con los ciudadanos que están realizando alguna gestión?					
17	¿ Cómo trabajador tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?					
Dimensión Empatía		5	4	3	2	1
18	¿ Cómo trabajador da a los ciudadanos que están realizando alguna gestión una atención individualizada?					
19	¿ Cómo trabajador tiene horarios de trabajo convenientes para atender a todos ciudadanos que están realizando alguna gestión?					
20	¿ Cómo trabajador ofrece una atención personalizada a los ciudadanos que están realizando alguna gestión?					
21	¿ Cómo trabajador se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?					
22	¿ Cómo trabajador comprende las necesidades específicas en los ciudadanos que están realizando alguna gestión?					

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS

N.º	DIMENSIONES /ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	Dimensión: Líder de Mercado							
1.	¿Como trabajador considera estar vinculado a una entidad pública líder en el estado?	X		X		X		
2.	¿Como trabajador considera crecimiento profesional en la entidad pública donde labora?	X		X		X		
3.	¿Como trabajador considera que la entidad pública donde labora le brinda seguridad?	X		X		X		
	Dimensión: Entidad Retadora	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
4.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro retadora ofrece una buena calidad del servicio?	X		X		X		
5.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece servicios con rapidez?	X		X		X		
6.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro me brinda un buen ambiente para mi crecimiento profesional?	X		X		X		
	Dimensión: Seguidora	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
7.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece rapidez en los seguimientos de tramite?	X		X		X		
8.	¿Como trabajador considero que la entidad pública	X		X		X		

donde laboro facilita los requisitos para un trámite?							
9. ¿Como trabajador considero la entidad pública donde laboro seguidora brinda innovación de servicios?	X		X		X		
Dimensión: Especialista en Nichos	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10. ¿Como trabajador considero que están vinculada a una entidad Publica líder en la economía peruana?	X		X		X		
11. ¿Considera que una entidad pública puede brindar mejores servicios?	X		X		X		
12. ¿Como trabajador considera que una entidad pública brinda diversas oportunidades de servicio?	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Si hay suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Jara Aguirre Chantal Juan DNI: 25451905

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Gestión educación

10 de noviembre de 2021.



Dr. Jara Aguirre Chantal Juan

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS

N.º	DIMENSIONES ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión: Líder de Mercado								
1.	¿Como trabajador considera estar vinculado a una entidad pública líder en el estado?	X		X		X		
2.	¿Como trabajador considera crecimiento profesional en la entidad pública donde labora?	X		X		X		
3.	¿Como trabajador considera que la entidad pública donde labora le brinda seguridad?	X		X		X		
Dimensión: Entidad Retadora		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
4.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro retadora ofrece una buena calidad del servicio?	X		X		X		
5.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece servicios con rapidez?	X		X		X		
6.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro me brinda un buen ambiente para mi crecimiento profesional?	X		X		X		
Dimensión: Seguidora		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
7.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece rapidez en los seguimientos de tramite?	X		X		X		
8.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro facilita los requisitos para un trámite?	X		X		X		

9. ¿Como trabajador considero la entidad pública donde laboro seguidora brinda innovación de servicios?	X		X		X		
Dimensión: Especialista en Nichos	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10. ¿Como trabajador considero que están vinculada a una entidad Publica líder en la economía peruana?	X		X		X		
11. ¿Considera que una entidad pública puede brindar mejores servicios?	X		X		X		
12. ¿Como trabajador considera que una entidad pública brinda diversas oportunidades de servicio?	X		X		X		

OBSERVACIONES: NINGUNA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: JANAMPA ACUÑA, NERIO

DNI: 28270171

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

10 de noviembre de 2021.



Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS

N.º	DIMENSIONES ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión: Líder de Mercado								
1.	¿Como trabajador considera estar vinculado a una entidad pública líder en el estado?	X		X		X		
2.	¿Como trabajador considera crecimiento profesional en la entidad pública donde labora?	X		X		X		
3.	¿Como trabajador considera que la entidad pública donde labora le brinda seguridad?	X		X		X		
Dimensión: Entidad Retadora		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
4.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro retadora ofrece una buena calidad del servicio?	X		X		X		
5.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece servicios con rapidez?	X		X		X		
6.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro me brinda un buen ambiente para mi crecimiento profesional?	X		X		X		
Dimensión: Seguidora		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
7.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro ofrece rapidez en los seguimientos de tramite?	X		X		X		
8.	¿Como trabajador considero que la entidad pública donde laboro facilita los requisitos para un trámite?	X		X		X		

9. ¿Como trabajador considero la entidad pública donde laboro seguidora brinda innovación de servicios?	X		X		X		
Dimensión: Especialista en Nichos	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10. ¿Como trabajador considero que están vinculada a una entidad Publica líder en la economía peruana?	X		X		X		
11. ¿Considera que una entidad pública puede brindar mejores servicios?	X		X		X		
12. ¿Como trabajador considera que una entidad pública brinda diversas oportunidades de servicio?	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Si hay suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Torres Villalobos, Ana Gricelda DNI: 06728986

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Gestión educación

10 de noviembre de 2021.



Dr. Torres Villalobos, Ana Gricelda

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión: Rendimiento de tarea								
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	X		X		X		
3.	Fui capaz de hacer tareas laborales desafiantes.	X		X		X		
4.	Terminando con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	X		X		X		
5.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debí lograr.	X		X		X		
6.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
7.	Siguen buscando nuevos desafíos en mi trabajo.							
Dimensión: Comportamientos Contraproducentes		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
8.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
9.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X		X		X		
10.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	X		X		X		
11.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
12.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente	X		X		X		

que no pertenecía a la institución.							
Dimensión: Rendimiento en el Contexto	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
13. Planifiqué mi trabajo de manera a que pude hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
15. Participé activamente de las reuniones laborales.	X		X		X		
16. Mi planificación laboral fue óptima.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Si hay suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Jara Aguirre Chantal Juan DNI: 25451905

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Gestión educación

10 de noviembre de 2021.



Dr. Jara Aguirre Chantal Juan

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión: Rendimiento de tarea								
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	X		X		X		
3.	Fui capaz de hacer tareas laborales desafiantes.	X		X		X		
4.	Terminando con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	X		X		X		
5.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debí lograr.	X		X		X		
6.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
7.	Siguen buscando nuevos desafíos en mi trabajo.							
Dimensión: Comportamientos Contraproducentes		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
8.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
9.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X		X		X		
10.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	X		X		X		
11.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
12.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente	X		X		X		

que no pertenecía a la institución.							
Dimensión: Rendimiento en el Contexto	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
13. Planifiqué mi trabajo de manera a que pude hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
15. Participé activamente de las reuniones laborales.	X		X		X		
16. Mi planificación laboral fue óptima.	X		X		X		

OBSERVACIONES: NINGUNA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: JANAMPA ACUÑA, NERIO

DNI: 28270171

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

10 de noviembre de 2021.



Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión: Rendimiento de tarea								
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	X		X		X		
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	X		X		X		
3.	Fui capaz de hacer tareas laborales desafiantes.	X		X		X		
4.	Terminando con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	X		X		X		
5.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debí lograr.	X		X		X		
6.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X		X		X		
7.	Siguen buscando nuevos desafíos en mi trabajo.							
Dimensión: Comportamientos Contraproducentes		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
8.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
9.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X		X		X		
10.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	X		X		X		
11.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
12.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente	X		X		X		

que no pertenecía a la institución.							
Dimensión: Rendimiento en el Contexto	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
13. Planifiqué mi trabajo de manera a que pude hacerlo en tiempo y forma.	X		X		X		
14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X		X		X		
15. Participé activamente de las reuniones laborales.	X		X		X		
16. Mi planificación laboral fue óptima.	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Si hay suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Torres Villalobos, Ana Gricelda DNI: 06728986

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Gestión educación

10 de noviembre de 2021.



Dr. Torres Villalobos, Ana Gricelda

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	Dimensión: Tangibilidad							
	1. ¿El personal de servicios tiene equipos de apariencia moderna?	X		X		X		
	2. ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, dispone de señalética?	X		X		X		
	3. ¿El personal de servicios tiene apariencia pulcra?	X		X		X		
	4. ¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?	X		X		X		
	Dimensión: Fiabilidad	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	5. ¿cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	X		X		X		
	6. ¿Cuándo un ciudadano tiene un problema muestra un sincero interés en solucionarlo?	X		X		X		
	7. ¿Como trabajador realiza bien su trabajo?	X		X		X		
	8. ¿Como trabajador concluye el servicio en el tiempo prometido?	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	9. ¿Como trabajador dispone de registros exentos de errores?	X		X		X		
	Dimensión: Capacidad de Respuesta	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
	10. ¿Como trabajador comunica a los ciudadanos que están realizando alguna gestión cuando concluirá la realización del servicio?	X		X		X		

11. ¿Los trabajadores de la institución ofrecen un servicio rápido a sus ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
12. ¿Los empleados de la institución siempre están dispuestos ayudar al ciudadano que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
13. ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
Dimensión: Seguridad	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la institución transmite confianza al ciudadano que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
15. ¿Los ciudadanos que están realizando alguna gestión se sienten seguros en sus transacciones con el personal que los atiende?	X		X		X		
16. ¿los trabajadores son siempre amables con los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
17. ¿Cómo trabajador tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
Dimensión: Empatía	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
18. ¿Cómo trabajador da a los ciudadanos que están realizando alguna gestión una atención individualizada?	X		X		X		
19. ¿Cómo trabajador tiene horarios de trabajo convenientes para atender a todos ciudadanos que	X		X		X		

están realizando alguna gestión?							
20. ¿Cómo trabajador ofrece una atención personalizada a los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
21. ¿Cómo trabajador se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
22. ¿Cómo trabajador comprende las necesidades específicas en los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Si hay suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Jara Aguirre Chantal Juan DNI: 25451905

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Gestión educación

10 de noviembre de 2021.



Dr. Jara Aguirre Chantal Juan

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión: Tangibilidad								
1.	¿El personal de servicios tiene equipos de apariencia moderna?	X		X		X		
2.	¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, dispone de señalética?	X		X		X		
3.	¿El personal de servicios tiene apariencia pulcra?	X		X		X		
4.	¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?	X		X		X		
Dimensión: Fiabilidad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5.	¿cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	X		X		X		
6.	¿Cuándo un ciudadano tiene un problema muestra un sincero interés en solucionarlo?	X		X		X		
7.	¿Como trabajador realiza bien su trabajo?	X		X		X		
8.	¿Como trabajador concluye el servicio en el tiempo prometido?	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9.	¿Como trabajador dispone de registros exentos de errores?	X		X		X		
Dimensión: Capacidad de Respuesta		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10.	¿Como trabajador comunica a los ciudadanos que están realizando alguna gestión cuando concluirá la realización del servicio?	X		X		X		

11. ¿Los trabajadores de la institución ofrecen un servicio rápido a sus ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
12. ¿Los empleados de la institución siempre están dispuestos ayudar al ciudadano que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
13. ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
Dimensión: Seguridad	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la institución transmite confianza al ciudadano que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
15. ¿Los ciudadanos que están realizando alguna gestión se sienten seguros en sus transacciones con el personal que los atiende?	X		X		X		
16. ¿los trabajadores son siempre amables con los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
17. ¿Cómo trabajador tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
Dimensión: Empatía	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
18. ¿Cómo trabajador da a los ciudadanos que están realizando alguna gestión una atención individualizada?	X		X		X		
19. ¿Cómo trabajador tiene horarios de trabajo convenientes para atender a todos ciudadanos que	X		X		X		

están realizando alguna gestión?							
20. ¿Cómo trabajador ofrece una atención personalizada a los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
21. ¿Cómo trabajador se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
22. ¿Cómo trabajador comprende las necesidades específicas en los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		

OBSERVACIONES: NINGUNA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: JANAMPA ACUÑA, NERIO

DNI: 28270171

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

10 de noviembre de 2021.

Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 - (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 - (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
- Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES /ÍTEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión: Tangibilidad								
1.	¿El personal de servicios tiene equipos de apariencia moderna?	X		X		X		
2.	¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas, dispone de señalética?	X		X		X		
3.	¿El personal de servicios tiene apariencia pulcra?	X		X		X		
4.	¿Los elementos materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?	X		X		X		
Dimensión: Fiabilidad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5.	¿cuándo el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?	X		X		X		
6.	¿Cuándo un ciudadano tiene un problema muestra un sincero interés en solucionarlo?	X		X		X		
7.	¿Como trabajador realiza bien su trabajo?	X		X		X		
8.	¿Como trabajador concluye el servicio en el tiempo prometido?	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
9.	¿Como trabajador dispone de registros exentos de errores?	X		X		X		
Dimensión: Capacidad de Respuesta		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10.	¿Como trabajador comunica a los ciudadanos que están realizando alguna gestión cuando concluirá la realización del servicio?	X		X		X		

11. ¿Los trabajadores de la institución ofrecen un servicio rápido a sus ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
12. ¿Los empleados de la institución siempre están dispuestos ayudar al ciudadano que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
13. ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
Dimensión: Seguridad	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la institución transmite confianza al ciudadano que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
15. ¿Los ciudadanos que están realizando alguna gestión se sienten seguros en sus transacciones con el personal que los atiende?	X		X		X		
16. ¿los trabajadores son siempre amables con los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
17. ¿Cómo trabajador tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
Dimensión: Empatía	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
18. ¿Cómo trabajador da a los ciudadanos que están realizando alguna gestión una atención individualizada?	X		X		X		
19. ¿Cómo trabajador tiene horarios de trabajo convenientes para atender a todos ciudadanos que	X		X		X		

están realizando alguna gestión?							
20. ¿Cómo trabajador ofrece una atención personalizada a los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
21. ¿Cómo trabajador se preocupa por los mejores intereses de los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		
22. ¿Cómo trabajador comprende las necesidades específicas en los ciudadanos que están realizando alguna gestión?	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Si hay suficiencia

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Torres Villalobos, Ana Gricelda DNI: 06728986

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Gestión educación

10 de noviembre de 2021.



Dr. Torres Villalobos, Ana Gricelda

Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Anexo 5: Carta de autorización para la recolección de datos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 17 de diciembre de 2021
Carta P. 1653-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.
Juan Gonzalo Demartini Zuñiga
JEFE
MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CORRALES DIAZ, KELLIE CAROLYN; identificada con DNI N° 46666671 y con código de matrícula N° 7001132464; estudiante del programa de DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTORA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Estrategias competitivas, desempeño laboral y calidad del servicio en los trabajadores administrativos en una Institución pública, Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador CORRALES DIAZ, KELLIE CAROLYN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ornela Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE



Firmado Digitalmente
por DEMARTINI
ZUNIGA Juan Gonzalo
FAU 20131370645
soft
Fecha: 18/12/2021
19:53:45 CDT

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6: Base de Datos de las Variables de Estudio

ESTRATEGIAS COMPETITIVAS																	
	D1			D2			D3			D4							
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D1	D2	D3	D4	TOTAL
1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	13	12	13	14	52
2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	5	4	5	9	7	11	14	41
3	4	3	4	1	1	4	4	5	5	5	4	5	11	6	14	14	45
4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	3	16
5	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
6	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	6	4	3	7	20
7	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
8	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
9	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
10	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
11	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
12	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
13	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
14	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
15	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
16	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
17	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
18	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
19	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
20	3	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	10	4	3	7	24
21	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
22	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
23	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22

Escala y valores
Totalmente en desacuerdo [1]
En desacuerdo[2]
Ni de acuerdo ni en desacuerdo [3]
De acuerdo [4]
Totalmente de acuerdo [5]

Dimensiones:
D1: Lider del mercado [3 items]
D2: Retadora [3 items]
D3: Seguidora [3 items]
D4: Especialista en nichos[3 items]
Tota:l 12 items

24	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
25	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
26	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
27	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
28	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
29	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
30	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
31	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
32	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
33	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
34	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
35	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
36	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
37	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
38	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
39	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
40	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
41	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
42	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
43	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
44	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
45	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
46	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
47	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
48	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
49	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
50	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
51	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
52	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22

53	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
54	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
55	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
56	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	3	2	8	4	3	8	23
57	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
58	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
59	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
60	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
61	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
62	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
63	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
64	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
65	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
66	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
67	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
68	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
69	1	4	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	8	5	3	6	22
70	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
71	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
72	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
73	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
74	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
75	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	3	2	8	4	3	8	23
76	1	4	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	8	6	3	7	24
77	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
78	2	5	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	10	4	3	7	24
79	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
80	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
81	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22

82	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
83	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
84	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
85	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
86	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
87	1	4	3	1	2	2	1	1	1	3	2	2	8	5	3	7	23
88	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
89	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
90	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
91	2	5	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	10	5	6	4	25
92	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	8	9	9	12	38
93	5	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	10	12	15	12	49
94	2	1	2	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	13	9	13	40
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	12
96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	24
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	9	9	9	36
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	48
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	15	60
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	15	60
101	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	13	12	13	14	52
102	3	3	3	2	3	2	3	4	4	5	4	5	9	7	11	14	41
103	4	3	4	1	1	4	4	5	5	5	4	5	11	6	14	14	45
104	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	3	3	3	16
105	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
106	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	6	4	3	7	20
107	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
108	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
109	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
110	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22

111	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
112	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
113	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
114	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
115	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
116	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
117	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
118	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
119	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
120	3	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	10	4	3	7	24
121	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
122	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
123	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
124	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
125	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
126	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
127	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
128	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
129	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
130	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
131	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
132	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
133	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
134	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
135	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
136	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
137	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
138	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
139	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22

140	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
141	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
142	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
143	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
144	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
145	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
146	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
147	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
148	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
149	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22
150	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	8	4	3	7	22

DESEMPEÑO LABORAL																				
N°	D1							D2					D3				D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16				
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	27	21	16	64
2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	29	21	17	67
3	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	16	5	7	28
4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	20	8	8	36
5	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
6	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
7	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
8	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
9	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
10	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
11	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
12	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
13	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
14	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
15	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
16	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
17	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
18	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
19	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
20	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
21	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
22	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
23	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34

Escala y valores
Totalmente malo [1]
Malo [2]
Indiferente [3]
Bueno [4]
Totalmente bueno [5]

Dimensiones:
D1: Rendimiento de tarea [7 items]
D2: Comportamientos Contraproducentes [5 items]
D3: Rendimiento en el contexto [4 items]
Tota: 16 items

24	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
25	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
26	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
27	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
28	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	16	11	6	33
29	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
30	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	16	11	6	33
31	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
32	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
33	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
34	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
35	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
36	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
37	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
38	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
39	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
40	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
41	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
42	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
43	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
44	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
45	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
46	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
47	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
48	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
49	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
50	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
51	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
52	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34

53	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
54	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
55	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
56	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
57	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
58	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
59	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
60	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	16	11	6	33
61	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
62	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
63	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
64	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
65	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
66	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
67	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
68	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
69	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
70	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
71	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
72	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
73	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
74	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	15	11	7	33	
75	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
76	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
77	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
78	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
79	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
80	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	
81	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34	

82	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
83	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
84	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
85	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
86	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
87	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
88	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
89	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
90	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
91	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	25	20	17	62
92	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	24	18	17	59
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	20	17	65
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	20	17	65
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	20	17	65
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	28	20	17	65
97	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	30	21	17	68
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	25	20	80
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	5	4	16
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	12	48
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	27	21	16	64
102	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	29	21	17	67
103	4	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	16	5	7	28
104	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	20	8	8	36
105	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
106	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
107	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
108	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
109	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
110	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34

111	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
112	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
113	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
114	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
115	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
116	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
117	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
118	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
119	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
120	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
121	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
122	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
123	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
124	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
125	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
126	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
127	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
128	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	16	11	6	33
129	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
130	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	16	11	6	33
131	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
132	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
133	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
134	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
135	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
136	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
137	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
138	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
139	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34

140	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
141	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
142	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
143	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
144	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
145	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
146	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
147	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
148	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
149	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34
150	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	16	11	7	34

CALIDAD DEL SERVICIO																													
		D1				D2					D3				D4				D5										
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	17	20	18	18	24	97
2	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	13	15	16	19	23	86
3	4	3	4	4	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	1	4	4	5	3	15	16	19	17	17	84	
4	2	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	4	4	5	28	
5	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
6	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	9	8	4	9	8	38	
7	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
8	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
9	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
10	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
11	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
12	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
13	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
14	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
15	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
16	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
17	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
18	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
19	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
20	3	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	13	8	4	9	8	42	
21	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
22	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
23	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	
24	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40	

Escala y valores
Totalmente malo [1]
Malo [2]
Indiferente [3]
Bueno [4]
Totalmente bueno [5]

Dimensiones:
D1: Tangibilidad [4 items]
D2: Fiabilidad [5 items]
D3: Capacidad de respuesta [4 items]
D4: Seguridad [4 items]
D5: Empatía [5 items]
Tota:l 22 items

54	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
55	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
56	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	10	8	41
57	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
58	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
59	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
60	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
61	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
62	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
63	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
64	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
65	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
66	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
67	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
68	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
69	1	4	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	9	8	6	8	7	38
70	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	11	8	4	9	7	39
71	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
72	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
73	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
74	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
75	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	10	8	41
76	1	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	10	4	9	8	42
77	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
78	2	5	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	13	8	4	9	8	42
79	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
80	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
81	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
82	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40

83	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
84	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
85	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
86	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
87	1	4	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	9	9	4	9	8	39
88	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
89	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
90	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
91	2	5	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	12	7	7	5	7	38
92	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	12	15	12	16	22	77
93	5	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	15	20	20	16	22	93
94	2	1	2	2	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	7	23	12	18	23	83
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	5	22
96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	10	8	8	10	44
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	12	12	15	66
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	20	16	16	20	88
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	20	20	25	110
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	20	20	25	110
101	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	17	20	18	18	24	97
102	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	13	15	16	19	23	86
103	4	3	4	4	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	1	4	4	5	3	15	16	19	17	17	84
104	2	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	5	4	4	5	28	
105	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
106	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	9	8	4	9	8	38

107	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
108	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
109	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
110	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
111	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
112	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
113	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
114	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
115	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
116	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
117	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
118	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
119	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
120	3	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	13	8	4	9	8	42
121	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
122	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40

13 9	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 0	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 1	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 2	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 3	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 4	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 5	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 6	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 7	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 8	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
14 9	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40
15 0	1	4	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	11	8	4	9	8	40

Anexo 6: Propuesta

PLAN DE MEJORA	
Diagnóstico	<p>El curso de gestión y evaluación del desempeño para el fortalecimiento organizacional parte de la necesidad de mejorar el desempeño laborar para contribuir a un mejor servicio ofrecido por los trabajadores administrativos. Este seminario promueve actividades con el objetivo de fortalecer las actividades en su centro de labores, es muy importante que el personal directivo tenga claro sus funciones o responsabilidades, el procedimiento a seguir, las políticas a seguir y los objetivos a alcanzar. Si algunos de estos aspectos no están claros, es muy probable que los empleados no se desempeñen bien, siempre mantendrán las sospechas cada vez que quieran realizar una determinada acción y nunca sabrán cuáles son sus objetivos. Sea lo que sea, no lo harán. Por lo tanto, la prioridad no se puede establecer correctamente. Una buena manera de mejorar la eficiencia del trabajo de los trabajadores es motivarlos continuamente y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como darles más poder, dándoles más poder. Más responsabilidad, premiando los logros, ofreciendo un servicio de Calidad a las personas.</p>
Desarrollo del Plan	<p>Basándome en el objetivo y el diagnostico, se desarrolló una estructura de las tareas y actividades del problema basados en teorías aplicadas a este estudio de investigación, a) Mejorar el desempeño b) cambiar ciertas conductas de trabajo c) no tener distracciones d) hacerse responsable de sus acciones, con ello se busca que los trabajadores tengan claro la identificación y diagnóstico de sus capacidades para que se brinde una pronta solución.</p>
Mejorar el desempeño	<p>Para ello se propone fomentar motivación y la creatividad del trabajador ya que realizar trabajos de manera mecanizada conlleva al estrés y por lo tanto no será eficiente para la organización</p>

Cambiar ciertas conductas de trabajo	Conlleva a promover el trabajo en equipo, ya que existen formas de trabajo que no son propicias para una organización, esto empezando por la cabeza del equipo, para ello se tiene que tener claridad del por qué se hacen las tareas, mientras se fomente más uniones grupales mejores serán los resultados.
No tener distracciones	Con la entrada de las TICs se ha visto mayor distracción de las funciones del trabajador tanto en lo personal y laboral, es difícil estar concentrado en las tareas si tenemos a las redes sociales abiertas constantemente, por ello es importante tener claro los objetivos y manejarlos con responsabilidad.
Hacerse responsable de sus acciones	Si se tiene algún percance en el lugar donde se labora, es necesario actuar con capacidad de solución sin culpabilizar a terceros, ya que estas aptitudes no se ven correctas para la organización.
Monto total	La Propuesta tendrá un monto total de S/ 25,000 nuevos soles pagadas en 3 armadas según los TDR