UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OECHSLE - PUCALLPA, 2025

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

EDERSON, CHAVEZ PANDURO

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10:00 am del día lunes 26 de enero del 2026, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 11º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OECHSLE - PUCALLPA, 2025**", por el/la/los Bachilleres en Administración: **Ederson Chavez Panduro**, EN FORMA PRESENCIAL.

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD.

Siendo las 11:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Leydi Perez Guimaraez

Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Asesor

Bach. Ederson Chavez Panduro

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/823-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OECHSLE - PUCALLPA, 2025**"

Autor(es)	:	**CHAVEZ PANDURO, EDERSON**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS**

Presenta un **porcentaje de similitud de 8%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 31/12/2025

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Ederson Chavez Panduro

Autor de la tesis titulada: Calidad de servicio al cliente y rendimiento del personal de la empresa Oeschle-Pucallpa, 2025

Sustentada el año: 2026

Asesor(a): Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 09 / 02 / 2026

Email: edersonchavez039@gmail.com Firma: 

Teléfono: 990244802 DNI: 72127554

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y su fe en mí durante todo este proceso. A mis amigos y compañeros, por su compañía y ánimo en los momentos difíciles. Y a todos los que de alguna manera contribuyeron a que este logro fuera posible.

Ederson.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad, por compartir sus conocimientos y experiencias, y por orientarme con paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta investigación.

A la empresa Oechsle – Pucallpa, por permitirme realizar este estudio en sus instalaciones y facilitarme la información necesaria para la elaboración del presente trabajo.

Expreso mi profundo agradecimiento a mi asesor de tesis por su constante orientación, dedicación y compromiso a lo largo del desarrollo de esta investigación. Sus acertadas sugerencias y acompañamiento fueron esenciales para el perfeccionamiento y conclusión exitosa de este estudio.

.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN xii
ABSTRACT xiii
INTRODUCCIÓN xiv
CAPÍTULO I. 16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16
1.1. Descripción del problema 16
1.2. Formulación del problema 18
1.2.1. Problema general 18
1.2.2. Problemas específicos 18
1.3. Objetivos 18
1.3.1. Objetivo general 18
1.3.2. Objetivos específicos 18
1.4. Hipótesis 19
1.4.1. Hipótesis general 19
1.4.2. Hipótesis especificas 19
1.5. Variables 19
1.6. Operacionalización de variables 20
1.7. Justificación e importancia 21
1.7.1. Justificación teórica 21
1.7.2. Justificación metodológica 21
1.7.3. Justificación practica 21
1.7.4. Importancia 22
CAPÍTULO II. 23
MARCO TEÓRICO 23
2.1. Antecedentes del problema 23
2.1.1. Antecedentes internacionales 23
2.1.2. Antecedentes nacionales 25
2.1.3. Antecedentes locales 28
2.2. Bases teóricas del problema 28
2.2.1. Base teoría de la variable 1 28
2.2.2. Base teórica de la variable 2 31
2.3. Definición de términos básicos 33

CAPÍTULO III. 36
MARCO METODOLOGICO 36
3.1. Método de investigación 36
3.2. Población y muestra 37
3.2.1. Población 37
3.2.2. Muestra 37
3.3. Instrumentos de recolección de datos 38
3.3.1. Técnicas 38
3.3.2. Instrumentos de recolección 38
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 38
3.4. Procedimiento de recolección de datos 39
3.5. Tratamientos de los datos 39
CAPÍTULO IV. 40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 40
4.1. Resultados de los estadísticos descriptivos. 40
4.2. Resultados de las hipótesis de investigación 44
4.2.1. Prueba de normalidad 44
4.2.1. Contraste de las hipótesis 44
4.3. Discusión de resultados 46
CONCLUSIONES 50
SUGERENCIAS 51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 52
ANEXOS 56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 20

Tabla 2. Resultados de la calidad de servicio al cliente vs rendimiento del personal. . 40

Tabla 3. Resultados de la dimensión 1 fiabilidad vs rendimiento del personal. 41

Tabla 4. Resultados de la dimensión 2 empatía vs rendimiento del personal. 42

Tabla 5. Resultados de la dimensión 3 capacidad de respuesta vs rendimiento del personal. 43

Tabla 6. Prueba de Kolmogorov-Smirnov. 44

Tabla 7. Resultados del contraste de la hipótesis central. 44

Tabla 8. Resultados del contraste de la primera hipótesis especifica. 45

Tabla 9. Resultados del contraste de la segunda hipótesis especifica. 45

Tabla 10. Resultados del contraste de la tercera hipótesis especifica. 46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Esquema de un estudio correlacional.* 37

Figura 2. Gráfico de barras de la calidad de servicio al cliente vs rendimiento del personal. 40

Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión 1 fiabilidad vs rendimiento del personal. 41

Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión 2 empatía vs rendimiento del personal... 42

Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión 3 capacidad de respuesta vs rendimiento del personal. 43

RESUMEN

Este estudio se planteó como objetivo central, determinar cómo se relaciona la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025, su estudio fue de básica, nivel no experimental, diseño descriptivo correlacional transversal, su muestra fue 357 clientes de la empresa OECHSLE, uso como técnica la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. De acuerdo a los resultados, el 57.3% determinaron que la relación de la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025, fue regular, en la prueba de hipótesis general, se tuvo el valor de significancia bilateral (Sig.) es 0.000, lo cual es inferior a 0.05, lo que sugiere una alta significancia estadística en los resultados. Además, un coeficiente de correlación de 0.955 indica una fuerte relación positiva entre las variables analizadas calidad de servicio y rendimiento del personal.

Palabras clave: *calidad de servicio, fiabilidad y rendimiento del personal.*

.

ABSTRACT

This study aimed to determine how customer service quality is related to the performance of the staff at Oechsle - Pucallpa in 2025. It was a basic, non-experimental, descriptive correlational cross-sectional study with a sample of 357 customers from the Oechsle company. The technique used was the survey, and the instruments consisted of two questionnaires. According to the results, 57.3% determined that the relationship between customer service quality and staff performance at Oechsle - Pucallpa in 2025 was regular. In the general hypothesis test, the bilateral significance value (Sig.) was 0.000, which is lower than 0.05, suggesting high statistical significance in the results. Additionally, a correlation coefficient of 0.955 indicates a strong positive relationship between the analyzed variables of service quality and staff performance.

Keywords: service quality, reliability, and staff performance.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio al cliente se ha convertido en un factor determinante para el éxito de las empresas en un entorno cada vez más competitivo. En un mundo globalizado, donde los consumidores tienen acceso a múltiples opciones, garantizar una experiencia positiva para el cliente no solo es deseable, sino esencial para la sostenibilidad y crecimiento de cualquier organización. La empresa Oechsle - Pucallpa no es la excepción, ya que su capacidad para mantener y aumentar su base de clientes depende directamente de la calidad del servicio ofrecido. Esta relación se vuelve crítica al considerar que la satisfacción del cliente afecta las decisiones de compra y la lealtad a la marca.

El rendimiento del personal juega un papel fundamental en la calidad del servicio ofrecido. Empleados motivados y bien capacitados son esenciales para cumplir con las expectativas del cliente y proporcionar un servicio eficaz y eficiente. A través de un rendimiento elevado, el personal puede resolver problemas, atender inquietudes y generar una percepción positiva de la empresa. Por lo tanto, comprender cómo se interrelacionan la calidad de servicio al cliente y el rendimiento del personal es crucial para identificar estrategias que permitan optimizar ambas variables en Oechsle - Pucallpa.

La presente investigación se centra en examinar esta interrelación, considerando que una mejora en el rendimiento del personal puede ser un catalizador para elevar la calidad del servicio al cliente. Mediante un enfoque no experimental y el uso de herramientas como encuestas, se busca recopilar datos relevantes que permitan analizar esta dinámica. Comprender las variables que influyen en el rendimiento del personal y su impacto en la calidad del servicio

permitirá a la empresa implementar medidas efectivas y alineadas con las necesidades del mercado.

Finalmente, esta tesis no solo contribuirá al conocimiento académico en el ámbito de la gestión empresarial, sino que también ofrecerá recomendaciones prácticas para Oechsle - Pucallpa. Al proporcionar un análisis detallado sobre cómo la calidad de servicio y el rendimiento del personal se relacionan, se espera que los resultados de este estudio sirvan como una guía para la toma de decisiones estratégicas que mejoren la atención al cliente y, en última instancia, fortalezcan la posición competitiva de la empresa en el mercado.

Este estudio se ha llevado a cabo siguiendo las normativas y reglamentos establecidos por la universidad y la facultad, asegurando que todos los procedimientos académicos y éticos sean respetados en cada etapa de la investigación. Además, la redacción de este trabajo se ha realizado conforme a las normas APA, lo que garantiza la coherencia, claridad y rigurosidad en la presentación de la información. A través de esta metodología, se busca no solo cumplir con los estándares académicos requeridos, sino también contribuir significativamente al ámbito del conocimiento sobre la calidad de servicio al cliente y el rendimiento del personal, proporcionando un modelo de referencia para futuros estudios en esta área.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la calidad del servicio al cliente sigue siendo un desafío significativo para muchas organizaciones. Según una encuesta de la OCDE (2021), más del 60% de los consumidores globales expresaron que sus expectativas no fueron satisfechas, especialmente en telecomunicaciones y servicios financieros. Esto afecta tanto la satisfacción como la lealtad del cliente, resultando en pérdidas financieras para las empresas.

En cuanto al rendimiento laboral, la OIT (2022) señala que el 52% de los trabajadores experimentan una disminución en su rendimiento debido al estrés y la falta de oportunidades de desarrollo profesional, problemas que se intensificaron durante y después de la pandemia de COVID-19, afectando la productividad y la capacidad de las empresas para cumplir sus objetivos.

La calidad del servicio al cliente en Perú presenta serias deficiencias, particularmente en telecomunicaciones y servicios públicos. Un informe de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI, 2022) revela que el 58% de los consumidores opinan que el servicio no cumple con sus expectativas, debido a la falta de capacitación del personal y los largos tiempos de respuesta. Esto genera una percepción negativa entre los clientes y reduce la competitividad de las empresas en el mercado local.

En Perú, el rendimiento del personal empresarial enfrenta importantes desafíos. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del

Empleo (MTPE, 2023), el 47% de los trabajadores señala que la falta de incentivos y oportunidades de desarrollo profesional ha disminuido su rendimiento. Esto ha provocado una caída en la productividad general, afectando sobre todo a las pequeñas y medianas empresas, que necesitan un desempeño óptimo para mantenerse competitivas.

En Ucayali, la calidad del servicio al cliente tiene deficiencias, especialmente en comercio y servicios públicos. Según la Cámara de Comercio (2023), el 62% de los usuarios está insatisfecho debido a la falta de capacitación del personal, lo que afecta la confianza del consumidor y limita el desarrollo económico regional.

Además, el rendimiento laboral también es deficiente. Según el Gobierno Regional de Ucayali (2023), el 49% de los trabajadores afirma no recibir suficiente apoyo o incentivos para mejorar su desempeño, lo que impacta la productividad, especialmente en el sector agrícola y en pequeñas empresas, afectando la competitividad regional.

La calidad de servicio al cliente en la empresa Oechsle, sede Pucallpa, enfrenta serias dificultades debido a diversas causas, como la falta de capacitación constante del personal y la insuficiente comunicación interna. Esta situación no solo impide que los empleados ofrezcan una atención adecuada y personalizada a los clientes, sino que también repercute en su motivación y rendimiento. Las consecuencias de este problema son palpables: se incrementan las quejas de los consumidores, lo que afecta la reputación de la empresa, y se observa un aumento en la rotación del personal, ya que los empleados desmotivados tienden a buscar mejores oportunidades laborales. En última instancia, esta

dinámica puede conducir a la disminución de ventas y al estancamiento del crecimiento en un mercado cada vez más competitivo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la fiabilidad al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025?

- ¿Cómo se relaciona la empatía al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025?

- ¿Cómo se relaciona la capacidad de Respuesta al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer cómo se relaciona la fiabilidad al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

- Precisar cómo se relaciona la empatía al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

- Conocer cómo se relaciona la capacidad de Respuesta al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe una relación fuertemente entre la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

1.4.2. Hipótesis especificas

- Existe una relación fuertemente entre la fiabilidad al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

- Existe una relación fuertemente entre la empatía al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

- Existe una relación fuertemente entre la capacidad de Respuesta al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Calidad de servicio al cliente

- Definición conceptual

Percepción que tiene el cliente sobre la eficacia, eficiencia, y cortesía del servicio ofrecido por una empresa. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

- Definición operacional

Nivel de satisfacción del cliente evaluado mediante cuestionarios sobre la experiencia recibida durante la interacción con el personal y el servicio.

1.5.2. Variable 2 Rendimiento del personal

- Definición conceptual

Capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades y metas laborales con eficiencia y eficacia. (Campbell, McCloy, Oppler & Sager, 1993).

- Definición operacional

Evaluación del cumplimiento de metas y competencias laborales mediante reportes y encuestas al personal y supervisores.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Calidad de Servicio al Cliente	Fiabilidad	-Entrega a tiempo. -Cumplimiento de promesas. -Consistencia del servicio.	Likert (1-5)	Ordinal
	Empatía	-Atención personalizada. -Comprensión del cliente. -Trato amigable		
	Capacidad de Respuesta	-Rapidez en resolver problemas. -Disponibilidad para ayudar. -Atención a solicitudes		
Rendimiento del Personal	Productividad	-Cumplimiento de tareas. -Cantidad de tareas realizadas. -Metas alcanzadas	Likert (1-5)	Ordinal
	Calidad de Trabajo	-Precisión de los resultados. -Cumplimiento de estándares. -Retroalimentación positiva		
	Responsabilidad	-Puntualidad en el trabajo. -Cumplimiento de normativas. -Nivel de autonomía.		

Fuente: Elaboración propia.

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

Se justificó teóricamente al fundamentarse en diversas teorías sobre la calidad de servicio y el rendimiento laboral. Se abordaron conceptos como la teoría de la Satisfacción del Cliente y teorías motivacionales sobre el rendimiento del personal, con el fin de establecer cómo la calidad del servicio afecta directamente la satisfacción del cliente y la productividad de los empleados. Este marco teórico permitió comprender las relaciones entre las variables y generar un análisis profundo que sustentó los cambios propuestos.

1.7.2. Justificación metodológica

La tesis utilizó un enfoque metodológico mixto, que se justificó en la necesidad de obtener una visión integral de la situación. Se aplicaron técnicas cuantitativas, como encuestas a clientes y empleados, para medir la percepción del servicio y el rendimiento. Además, se emplearon técnicas cualitativas, como entrevistas y observaciones, para comprender los factores subjetivos que afectan la calidad del servicio y la motivación del personal. De esta forma, se garantizó una base sólida para el desarrollo del proyecto, permitiendo que las estrategias y propuestas futuras se ajusten a la realidad de la empresa Oechsle de la ciudad Pucallpa.

1.7.3. Justificación practica

Desde un punto de vista práctico, este proyecto se justificó porque permitió a la empresa Oechsle - Pucallpa mejorar la calidad

del servicio al cliente y el rendimiento del personal, lo cual se tradujo en una mayor satisfacción de los consumidores y en una mejor competitividad en el mercado local. Se espera que los resultados del proyecto conduzcan a la implementación de programas de capacitación, mejoras en los procesos de atención al cliente y un incremento en la motivación de los empleados, lo cual benefició tanto a los clientes como a la propia empresa en el mediano y largo plazo.

1.7.4. Importancia

La importancia de esta tesis radica en su potencial para transformar la calidad del servicio y el rendimiento del personal dentro de la empresa Oechsle - Pucallpa. Al mejorar la atención al cliente y optimizar el rendimiento laboral, se fortaleció la imagen de la empresa y se aumentó la lealtad de los clientes, lo cual es crucial para la sostenibilidad y el crecimiento en un mercado cada vez más competitivo. Además, el proyecto contribuyó al desarrollo del personal, promoviendo un ambiente laboral más motivador y productivo, lo cual no solo benefició a la empresa, sino también al bienestar de sus empleados. En general, el proyecto tuvo un impacto positivo tanto a nivel organizacional como social, al promover prácticas empresariales más efectivas y orientadas a la satisfacción del cliente y el crecimiento profesional del personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Alzamora (2021) en su estudio La calidad del servicio al cliente y la satisfacción laboral en la industria hotelera de las ciudades de Panamá y de Colón tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio al cliente y la satisfacción laboral en la industria hotelera. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño no experimental y de campo. La muestra estuvo conformada por 445 clientes y 484 colaboradores de 23 hoteles participantes. Los resultados indicaron que, aunque los hoteles cuentan con políticas orientadas a la satisfacción del cliente, las capacitaciones no son suficientes para optimizar el servicio. Se concluyó que mejorar las capacitaciones y divulgar la importancia del servicio al cliente son esenciales para incrementar la competitividad de las empresas en este sector.

Paz (2022) en su trabajo El desempeño laboral y su influencia en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Pueblo viejo, Los Ríos tuvo como objetivo analizar cómo el desempeño laboral impacta la calidad del servicio en esta organización. El estudio se realizó bajo un diseño descriptivo-explicativo y de corte transversal, con una muestra de 80 empleados del municipio, utilizando cuestionarios basados en la escala de Likert. Los resultados revelaron que las variables desempeño

laboral y calidad de servicio están significativamente relacionadas, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.584 y un nivel de significancia de $p<0.01$. Se concluyó que el desempeño laboral influye positivamente en la calidad del servicio, destacándose elementos como la productividad, eficacia, eficiencia y empatía como factores clave para mejorar la atención al cliente.

Vera (2023) en su investigación Desempeño laboral y calidad de servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en el desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio al cliente. El estudio fue de tipo correlacional con un nivel exploratorio y descriptivo, utilizando un diseño de campo y bibliográfico. La muestra incluyó a 93 personas, integradas por 21 clientes internos y 72 externos. Los resultados indicaron que el desempeño laboral influye significativamente en la calidad del servicio, respaldado por el análisis estadístico de Chi-cuadrado. Se concluyó que para mejorar la gestión organizacional es esencial fortalecer las habilidades y competencias de los empleados a través de la planificación, organización y evaluación continua, lo que permite alcanzar objetivos estratégicos y aumentar la satisfacción del cliente.

Pilco (2024) en su investigación Calidad de atención al cliente del SRI Bolívar a través del modelo SERVPERF, tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención al cliente del Servicio de Rentas Internas de Bolívar mediante el modelo SERVPERF. El estudio fue

cuantitativo, descriptivo, no experimental y de campo. La muestra consistió en 195 usuarios atendidos durante 2023, seleccionados mediante una fórmula de población finita. Los resultados evidenciaron deficiencias en dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, destacando problemas en la información oportuna de cambios tributarios y en el tiempo de atención. Se concluyó que mejorar el servicio requiere capacitación del personal, implementación de estrategias de seguridad pasiva y el uso de herramientas de retroalimentación como buzones de sugerencias.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quispitongo (2022) en su investigación Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto 2022 tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral. El estudio fue de tipo básico, no experimental, con un diseño transversal y correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo. La población incluyó a 31 trabajadores de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario tipo Likert. Los resultados revelaron que el nivel de gestión de calidad fue alto en el 90% y el desempeño laboral también fue alto en el 94% de los casos. Se encontró una correlación moderada significativa entre las variables ($r=0.687$, $p<0.01$), concluyendo que una mejora en la gestión de calidad repercute positivamente en el desempeño laboral, aunque se requiere

fortalecer ciertas dimensiones como el liderazgo de servicio y la orientación a procesos.

Colqui (2022) en su investigación Calidad de atención y rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca, 2022, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y el rendimiento laboral en este contexto. La investigación fue básica, con un diseño no experimental, transversal y nivel correlacional, empleando un enfoque cuantitativo. La muestra censal incluyó a 75 trabajadores asistenciales, y los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios SERVQUAL y un cuestionario diseñado por la autora, ambos con escala Likert y con niveles de confiabilidad de 0.887 y 0.786 respectivamente. Los resultados evidenciaron una correlación positiva débil entre las variables ($r=0.384$, $p<0.05$), concluyendo que mejoras en la calidad de atención repercuten directamente en el rendimiento laboral, destacando la necesidad de estrategias orientadas a fortalecer las dimensiones de calidad.

Torres (2023) en su investigación Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima tuvo como objetivo determinar la relación entre estas variables. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo-correlacional. La muestra incluyó a 100 colaboradores evaluados mediante cuestionarios validados por juicio de expertos y pruebas de confiabilidad. Los resultados revelaron una correlación negativa significativa entre desempeño

laboral y calidad de servicio ($r=-0.419$, $p<0.05$), destacando que un mayor desempeño laboral no se relacionó con una mejora en la calidad percibida del servicio. Se concluyó que las estrategias organizacionales deben enfocarse en la alineación entre el desempeño y las expectativas de calidad para lograr un impacto positivo en los servicios ofrecidos.

Calderón (2024) en su investigación Calidad de servicio al cliente y rendimiento del personal del área de recepción en el Hostal Chevos, Chincha - Perú 2023, tuvo como objetivo medir la calidad de servicio que se brinda al cliente en el área de recepción. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental de alcance explicativo y correlacional, y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 110 visitantes del hostal, utilizando la encuesta con un cuestionario de 17 preguntas con escala tipo Likert. Los resultados mostraron que el 48% de los encuestados se sienten satisfechos con la calidad de servicio brindada, aunque se recomendaron capacitaciones eventuales y el uso de manuales de buenas prácticas para mejorar el servicio. Se concluyó que la implementación de estrategias como la capacitación y el mantenimiento regular son necesarias para mejorar tanto la calidad del servicio como el rendimiento del personal.

Chinchercoma (2024) en su investigación Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023, tuvo como objetivo determinar la relación entre estas variables. El estudio fue de tipo básico, con enfoque

cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 33 empleados de una cadena de restaurantes en Cusco. Los resultados revelaron que el 66.67% de los empleados evaluó la calidad del servicio como alta y el 42.4% percibió su desempeño laboral en un nivel medio. Se encontró una correlación positiva muy alta y significativa entre la calidad del servicio y el desempeño laboral ($r=0.997$, $p<0.05$). Se concluyó que mejorar la calidad del servicio repercute favorablemente en el desempeño laboral, siendo fundamental para la satisfacción del cliente y la competitividad del negocio.

2.1.3. Antecedentes locales

No existe estudios locales en relación a las variables calidad de servicio al cliente y rendimiento del personal a nivel local, es decir en la región de Ucayali.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de calidad de servicio al cliente

Zeithaml et al. (2023), la calidad del servicio al cliente se define como "el grado al que un servicio cumple o excede las expectativas del cliente, implicando la percepción del rendimiento del servicio por parte de los usuarios" (p. 45).

Parasuraman et al. (2022), la calidad del servicio al cliente se refiere a la discrepancia entre las expectativas del consumidor y sus percepciones del servicio recibido, destacando que la calidad se evalúa a través de diversas

dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (p. 32).

Grönroos (2021) argumenta que la calidad del servicio es "una evaluación global realizada por el cliente sobre la experiencia del servicio, que se construye a partir de la interacción con el proveedor de servicios y el resultado de dicha interacción" (p. 78).

2.2.1.2. Teorías de calidad de servicio al cliente

De acuerdo con Lovelock y Wirtz (2023), la calidad del servicio al cliente se fundamenta en diversas teorías y modelos, tales como el modelo SERVQUAL y la Ley de Expectativas-Percepciones, que explica cómo las expectativas previas del cliente afectan su percepción de calidad tras la experiencia de servicio (p. 98).

Kotler y Keller (2022) destacan que la calidad del servicio al cliente se rige por teorías como la Teoría de la Satisfacción-Confirmación, la cual sugiere que los clientes evalúan la calidad del servicio en función de si sus expectativas iniciales fueron confirmadas o excedidas por la experiencia del servicio (p. 220).

Grönroos (2021) argumenta que la calidad del servicio al cliente se basa en la teoría de la calidad percibida, que distingue entre la calidad técnica (resultado del servicio) y la calidad funcional (cómo se presta el

servicio), lo cual establece un marco completo para evaluar la experiencia del cliente (p. 56).

2.2.1.3. Dimensiones de la calidad de servicio al cliente

- Fiabilidad

De acuerdo con Zeithaml, Bitner y Gremler (2023), la fiabilidad se define como "la capacidad de la organización para cumplir sus promesas de manera precisa y consistente". Esta dimensión se enfoca en la capacidad del proveedor de servicio para proporcionar lo que prometió, de manera fiable y precisa, generando confianza en el cliente (p. 112).

- Empatía

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2023), la empatía implica "la atención y el cuidado personalizado que los empleados muestran hacia sus clientes". Esta dimensión se enfoca en la capacidad de los empleados para mostrar un trato individualizado, escuchando y comprendiendo las necesidades específicas de los clientes y haciendo un esfuerzo por satisfacerlas, lo cual fortalece la relación y mejora la experiencia del cliente (p. 112).

- Capacidad de respuesta

Zeithaml, Bitner y Gremler (2023) explican que la capacidad de respuesta "se refiere a la disposición y prontitud del personal para ayudar a los clientes y brindar servicios oportunos". Esta dimensión mide la rapidez y

eficacia con la que el personal de la organización responde a las solicitudes, problemas y preguntas del cliente, y cómo su actitud y voluntad influyen en la satisfacción general del servicio recibido (p. 112).

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de rendimiento de personal

De acuerdo con Aguinis (2023), el rendimiento del personal se define como "el nivel de contribución del empleado hacia los objetivos organizacionales, incluyendo tanto el cumplimiento de tareas como comportamientos que añaden valor a la organización" (p. 45).

Según Mathis y Jackson (2022), el rendimiento del personal se refiere al grado en que un empleado alcanza los estándares establecidos por la organización, incluyendo tanto la calidad como la eficiencia de las tareas realizadas, además de las actitudes y comportamientos que impactan positivamente en el entorno laboral (p. 112).

Mondy y Martocchio (2023) definen el rendimiento del personal como "el conjunto de comportamientos y resultados medibles que un empleado contribuye a la organización, evaluados a través de indicadores de desempeño, alineados con los objetivos estratégicos y los valores de la empresa" (p. 98).

2.2.2.2. Teorías de Rendimiento del personal

Según Armstrong (2023), las teorías del rendimiento del personal se fundamentan en conceptos motivacionales como la teoría de la expectativa de Vroom, que postula que los empleados incrementan su rendimiento en función de la expectativa de que un mayor esfuerzo conllevará mayores recompensas, y en teorías como la Ley del Refuerzo, que subraya el impacto de los incentivos y recompensas en el comportamiento laboral (p. 185).

Robbins y Judge (2022) señalan que el rendimiento del personal está influenciado significativamente por la teoría del establecimiento de metas de Locke y Latham, la cual establece que los objetivos específicos y difíciles, cuando son aceptados por los empleados, llevan a un mayor rendimiento, ya que proporcionan dirección y estimulan el esfuerzo constante (p. 210).

2.2.2.3. Dimensión del Rendimiento del personal

- Productividad

Según Dessler (2023), la dimensión de productividad se refiere a "la eficiencia con la que los empleados transforman los recursos en resultados, cuantificando la cantidad de trabajo producido en relación con el tiempo y los recursos empleados". Esta dimensión se centra en la capacidad de maximizar los resultados con el mínimo de

recursos, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales de manera eficiente (p. 184).

- Calidad de trabajo

Noe et al. (2023) describen la dimensión de calidad de trabajo como "la medida en que el trabajo realizado por el empleado cumple con los estándares de precisión, consistencia y atención a los detalles establecidos por la organización". La calidad de trabajo se enfoca en la capacidad del empleado de realizar tareas de manera que se minimicen los errores y se maximice la satisfacción del cliente o los resultados deseados (p. 201).

- Responsabilidad

Armstrong (2023) define la dimensión de responsabilidad como "la disposición del empleado para asumir la propiedad de sus tareas y acciones, incluyendo la puntualidad, la autodisciplina y la disposición para aceptar y aprender de los errores". Esta dimensión mide el nivel de compromiso y madurez del empleado respecto a sus funciones y su impacto en el entorno de trabajo (p. 158).

2.3. Definición de términos básicos

- Calidad

Según Goetsch y Davis (2023), "calidad se define como la medida en la cual un conjunto de características inherentes de un producto o servicio cumplen con los requisitos establecidos o superan las expectativas de los clientes" (p. 25).

- Servicio

Según Lovelock y Wirtz (2023), un servicio se define como "un acto o desempeño esencialmente intangible que una parte ofrece a otra, que no resulta en la propiedad de algo y está diseñado para aportar valor y satisfacer necesidades específicas del cliente" (p. 15).

- Cliente

Kotler y Keller (2022) definen al cliente como "la persona u organización que adquiere bienes o servicios para satisfacer sus necesidades o deseos, representando el componente central en la relación de intercambio en el marketing" (p. 30).

- Rendimiento

Según Aguinis (2023), el término "rendimiento" se refiere a "el conjunto de acciones, conductas y resultados logrados por un individuo que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales, evaluándose mediante criterios de desempeño específicos y medibles" (p. 65).

- Personal

Mondy y Martocchio (2023) definen el término "personal" como "el conjunto de empleados de una organización, que incluye a todos aquellos que desempeñan funciones, tareas y actividades específicas que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales" (p. 50).

- Empresa

De acuerdo con Robbins y Coulter (2023), una empresa se define como "una organización compuesta por personas y recursos que trabajan juntos con el propósito de alcanzar objetivos económicos y satisfacer

necesidades del mercado mediante la producción de bienes o servicios" (p. 25).

- Entrega a tiempo

Según Heizer y Render (2023), "entrega a tiempo" se refiere a la capacidad de una organización para proporcionar productos o servicios al cliente en la fecha o momento previamente acordado, cumpliendo con los plazos establecidos de manera precisa y consistente, lo cual es fundamental para mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia de la cadena de suministro (p. 215).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación se llevó a cabo como un estudio de tipo básico, en consonancia con los objetivos formulados. Según Hernández et al. (2014), la investigación básica, a veces denominada investigación pura o fundamental, se caracteriza por tener como propósito principal ampliar el conocimiento teórico sobre un fenómeno, sin enfocarse en aplicaciones prácticas a corto plazo.

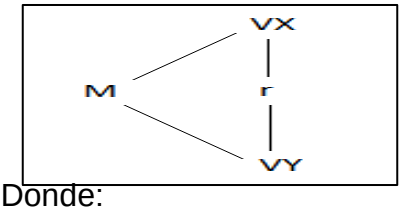
3.1.2. Nivel de investigación

Según su diseño, esta investigación fue de tipo no experimental. Según Hernández et al. (2014), un estudio no experimental es aquel en el que no se realiza manipulación intencional de las variables independientes, sino que se observan los fenómenos tal y como ocurren en su entorno natural, con el objetivo de analizarlos posteriormente.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional transversal. Según Hernández et al. (2014), un estudio de diseño descriptivo correlacional transversal busca medir la relación entre dos o más variables en un momento particular, sin intervenir ni manipularlas, con el propósito de describir cómo se asocian en un contexto específico.

Figura 1. *Esquema de un estudio correlacional.*



Donde:

M = Muestra del estudio.

Vx = Variable calidad servicio del cliente.

Vy = Variable rendimiento del personal.

r = Relación de dos variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Fue el total de clientes de la empresa OECHSLE de la ciudad de Pucallpa, que asciende a 5000 aproximadamente.

3.2.2. Muestra

Fue una muestra de tamaño 357 clientes de la empresa OECHSLE de la ciudad de Pucallpa.

Para determinar el tamaño de la muestra en esta investigación, se empleó la siguiente fórmula, que corresponde al método de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{z^2.p.qN}{e^2(N-1) + z^2.p.q}$$

Donde:

Población (N)	: 5000
Nivel de confiabilidad al	: 95%
Valor de la distribución (z)	: 1.96
Margen de error (e)	: 0.05
Porcentaje de aceptación (p)	: 0.5

Porcentaje de no aceptación (q) : 0.5

Reemplazando:

$$n = \frac{(1{,}96)^2.(0{,}5).(0{,}5)(5000)}{(0{,}05)^2(5000-1)+(19{,}6)^2.(0{,}5).(0{,}5)}$$

$$n = 357\ clientes.$$

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica que empleó en este estudio fue la encuesta, la cual permitió recolectar información sobre las variables de habilidades sociales y calidad de servicio según la percepción de los clientes de la empresa OECHSLE en la ciudad de Pucallpa.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Se utilizaron dos cuestionarios (ver anexo 2) como instrumentos para la recolección de datos. Cada cuestionario incluyó 15 ítems destinados a medir las variables calidad de servicio al cliente y rendimiento del personal, empleando escalas de frecuencia: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), y nunca (1), así como niveles de evaluación: alto, regular y bajo, según la percepción del cliente.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de ambos instrumentos se evaluó a través de fichas de juicio de expertos (dos profesionales con experiencia en el área). La confiabilidad se determinó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se gestionó el permiso correspondiente en la sede de estudio para garantizar la aplicación de los instrumentos sin inconvenientes. Posteriormente, se entregó a cada unidad de análisis un par de cuestionarios, y finalmente, se recogieron los cuestionarios completados para proceder con su análisis estadístico.

3.5. Tratamientos de los datos

El análisis de los datos recolectados se llevó a cabo utilizando el software SPSS en su versión 29.0. La presentación de los datos se realizó empleando métodos de estadística descriptiva, como tablas de distribución de frecuencias cruzadas y gráficos estadísticos. Además, se utilizó estadística inferencial para la interpretación de los resultados, incluyendo la prueba de normalidad y la prueba de correlación, que pudo ser el coeficiente de Pearson o el coeficiente Rho de Spearman, dependiendo de las características de los datos. Con base en los resultados obtenidos, se procedió a la toma de decisiones, considerando que se aceptó la hipótesis si el valor p es menor a 0.05, mientras que fue rechazada si el valor p es mayor a 0.05.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

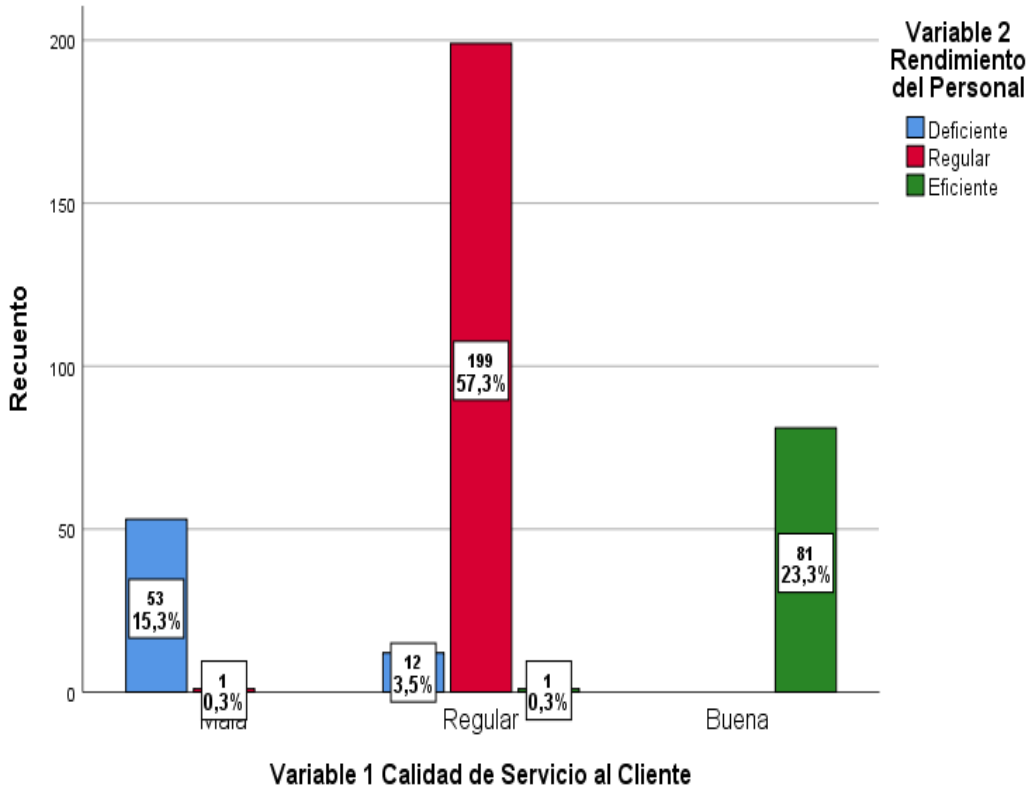
4.1. Resultados de los estadísticos descriptivos.

Tabla 2. *Resultados de la calidad de servicio al cliente vs rendimiento del personal.*

Estadísticos descriptivos			Variable 2 Rendimiento del Personal			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Calidad de Servicio al Cliente	Deficiente	fi	53	1	0	54
		%	15,3%	0,3%	0,0%	15,6%
	Regular	fi	12	199	1	212
		%	3,5%	57,3%	0,3%	61,1%
	Eficiente	fi	0	0	81	81
		%	0,0%	0,0%	23,3%	23,3%
Total		fi	65	200	82	347
		%	18,7%	57,6%	23,6%	100,0%

Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios*.

Figura 2. *Gráfico de barras de la calidad de servicio al cliente vs rendimiento del personal.*



Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios.*

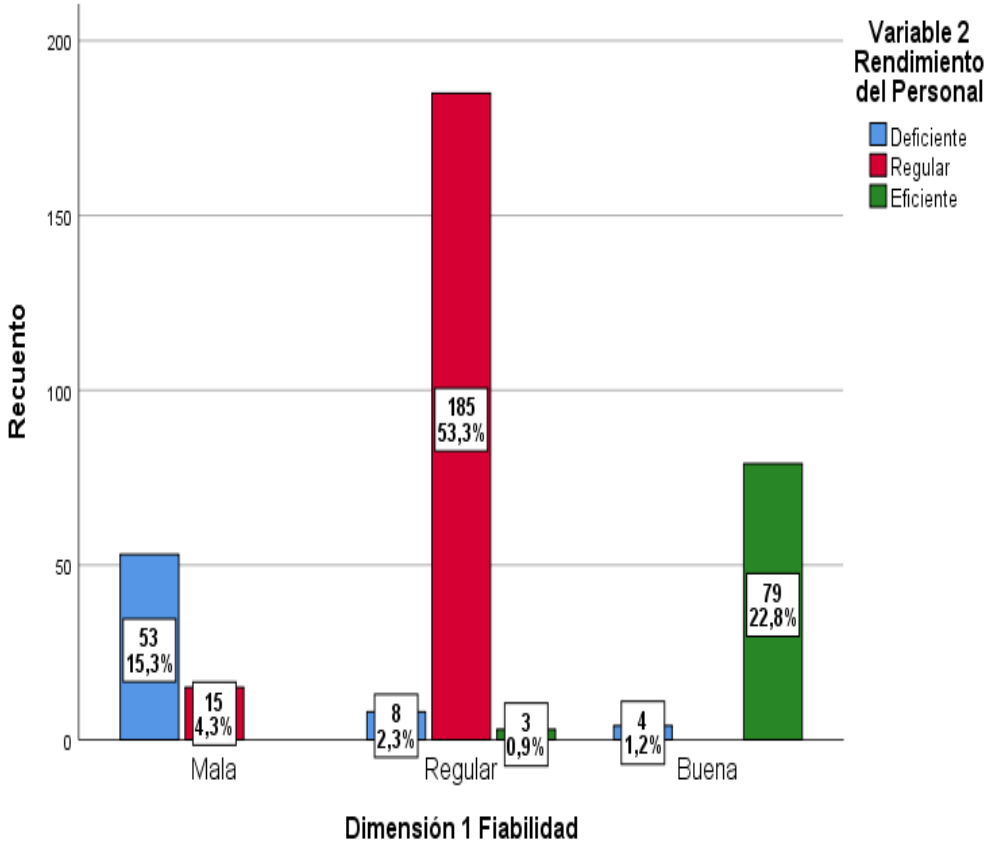
De acuerdo a los resultados, el 57.3% determinaron que la relación de la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025, fue regular.

Tabla 3. *Resultados de la dimensión 1 fiabilidad vs rendimiento del personal.*

Estadísticos descriptivos			Variable 2 Rendimiento del Personal			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 1 Fiabilidad	Deficiente	fi	53	15	0	68
		%	15,3%	4,3%	0,0%	19,6%
	Regular	fi	8	185	3	196
		%	2,3%	53,3%	0,9%	56,5%
	Eficiente	fi	4	0	79	83
		%	1,2%	0,0%	22,8%	23,9%
Total		fi	65	200	82	347
		%	18,7%	57,6%	23,6%	100,0%

Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios*.

Figura 3. *Gráfico de barras de la dimensión 1 fiabilidad vs rendimiento del personal.*



Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios.*

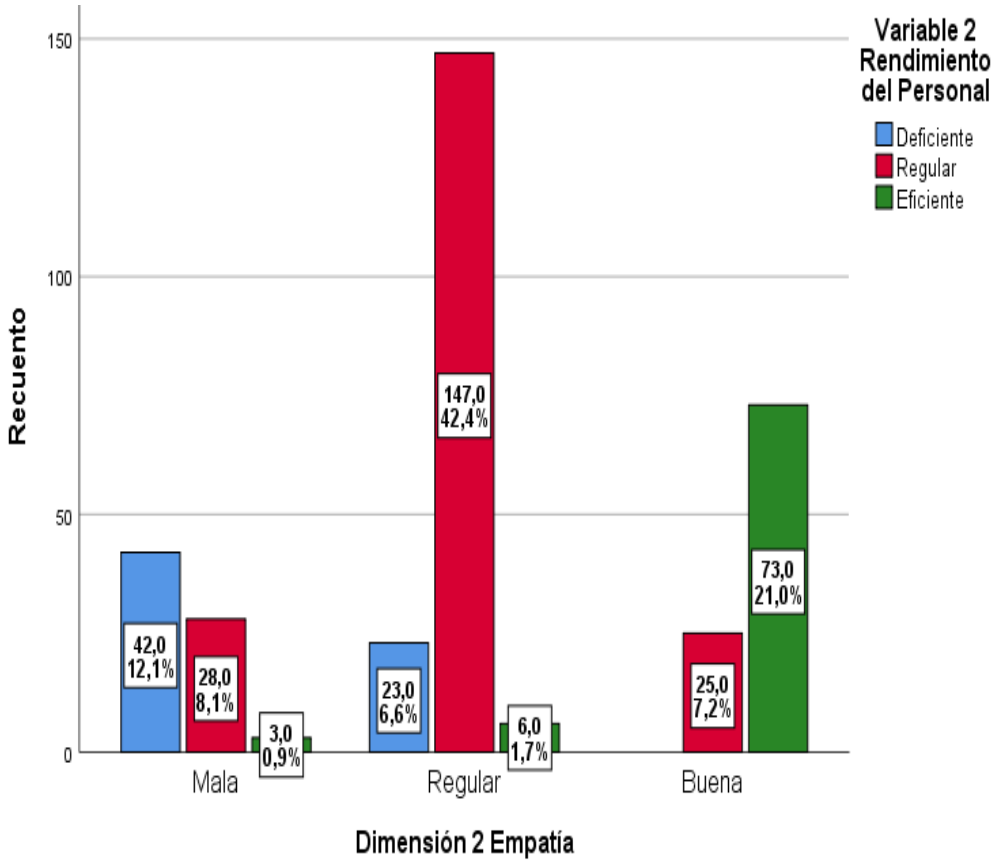
Según los resultados, el 53.3% establecieron que la relación entre la fiabilidad del servicio al cliente y el rendimiento del personal de la empresa Oechsle - Pucallpa en 2025, fue de carácter regular.

Tabla 4. *Resultados de la dimensión 2 empatía vs rendimiento del personal.*

Estadísticos descriptivos			Variable 2 Rendimiento del Personal			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 2 Empatía	Deficiente	fi	42	28	3	73
		%	12,1%	8,1%	0,9%	21,0%
	Regular	fi	23	147	6	176
		%	6,6%	42,4%	1,7%	50,7%
	Eficiente	fi	0	25	73	98
		%	0,0%	7,2%	21,0%	28,2%
Total		fi	65	200	82	347
		%	18,7%	57,6%	23,6%	100,0%

Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios*.

Figura 4. *Gráfico de barras de la dimensión 2 empatía vs rendimiento del personal.*



Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios.*

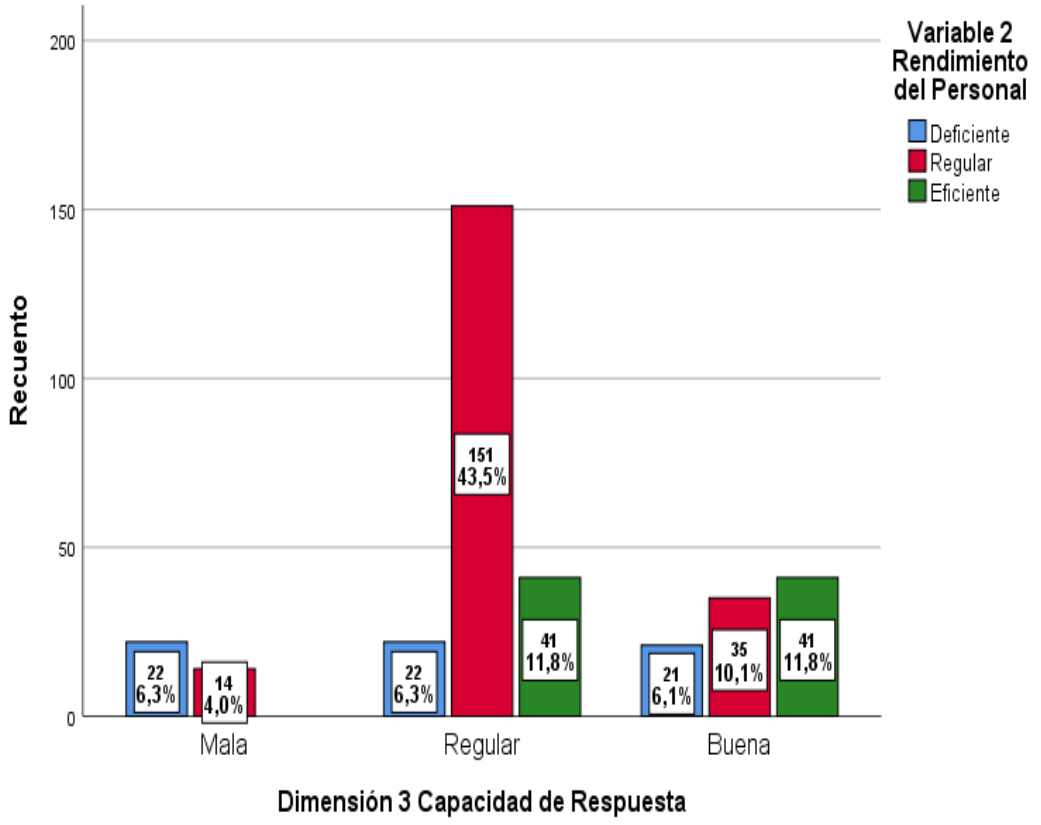
Según los resultados, el 42.4% precisaron que la relación entre la empatía al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025, fue de carácter regular.

Tabla 5. *Resultados de la dimensión 3 capacidad de respuesta vs rendimiento del personal.*

Estadísticos descriptivos			Variable 2 Rendimiento del Personal			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dimensión 3 Capacidad de Respuesta	Deficiente	fi	22	14	0	36
		%	6,3%	4,0%	0,0%	10,4%
	Regular	fi	22	151	41	214
		%	6,3%	43,5%	11,8%	61,7%
	Eficiente	fi	21	35	41	97
		%	6,1%	10,1%	11,8%	28,0%
Total		fi	65	200	82	347
		%	18,7%	57,6%	23,6%	100,0%

Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios*.

Figura 5. *Gráfico de barras de la dimensión 3 capacidad de respuesta vs rendimiento del personal.*



Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios.*

Según los resultados, el 43.5% conocieron que la relación entre la capacidad de Respuesta al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025, fue de carácter regular.

4.2. Resultados de las hipótesis de investigación

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 6. *Prueba de Kolmogorov-Smirnov*.

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Fiabilidad	,287	347	,000
Dimensión 2 Empatía	,259	347	,000
Dimensión 3 Capacidad de Respuesta	,337	347	,000
Variable 1 Calidad de Servicio al Cliente	,317	347	,000
Variable 2 Rendimiento del Personal	,294	347	,000

Nota: *Base de datos recolectado de los cuestionarios.*

Los resultados indican que todos los valores son inferiores a 0.05, lo que evidencia una significancia estadística. Por consiguiente, utilizaremos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables y validar nuestras hipótesis, lo cual guiará las decisiones de aceptación o rechazo que se presentan en el siguiente apartado.

4.2.1. Contraste de las hipótesis

Tabla 7. *Resultados del contraste de la hipótesis central.*

Contraste de la hipótesis general			Variable 2 Rendimiento del Personal
Rho de Spearman	Variable 1 Calidad de Servicio al Cliente	Coeficiente de correlación	.955
		Sig. (bilateral)	.000
		N	347

Nota: Base de datos recolectado de los cuestionarios.

Los datos revelan que el valor de significancia bilateral (Sig.) es 0.000, lo cual es inferior a 0.05, lo que sugiere una alta significancia estadística en los resultados. Además, un coeficiente de correlación de 0.955 indica una fuerte relación positiva entre las variables analizadas calidad de servicio y rendimiento del personal.

Tabla 8. *Resultados del contraste de la primera hipótesis especifica.*

Contraste de la hipótesis especifica 1			Variable 2 Rendimiento del Personal
Rho de Spearman	Dimensión 1 Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.863
		Sig. (bilateral)	.000
		N	347

Nota: Base de datos recolectado de los cuestionarios.

Los datos revelan que el valor de significancia bilateral (Sig.) es 0.000, lo cual es inferior a 0.05, lo que sugiere una alta significancia estadística en los resultados. Además, un coeficiente de correlación de 0.863 indica una fuerte relación positiva entre la dimensión 1 fiabilidad y la variable 2 rendimiento del personal.

Tabla 9. *Resultados del contraste de la segunda hipótesis especifica.*

Contraste de la hipótesis especifica 2			Variable 2 Rendimiento del Personal
Rho de Spearman	Dimensión 2 Empatía	Coeficiente de correlación	.711
		Sig. (bilateral)	.000
		N	347

Nota: Base de datos recolectado de los cuestionarios.

Los datos revelan que el valor de significancia bilateral (Sig.) es 0.000, lo cual es inferior a 0.05, lo que sugiere una alta significancia estadística en los resultados. Además, un coeficiente de correlación de

0.711 indica una fuerte relación positiva entre la dimensión 2 empatía y la variable 2 rendimiento del personal.

Tabla 10. *Resultados del contraste de la tercera hipótesis especifica.*

Contraste de la hipótesis especifica 3			Variable 2 Rendimiento del Personal
Rho de Spearman	Dimensión 3 Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	.278
		Sig. (bilateral)	.000
		N	347

Nota: Base de datos recolectado de los cuestionarios.

Los datos revelan que el valor de significancia bilateral (Sig.) es 0.000, lo cual es inferior a 0.05, lo que sugiere una alta significancia estadística en los resultados. Además, un coeficiente de correlación de 0.278 indica una baja relación positiva entre la dimensión 3 capacidad de respuesta y la variable 2 rendimiento del personal.

4.3. Discusión de resultados

La investigación sobre la "Calidad de Servicio al Cliente y Rendimiento del Personal de la Empresa Oechsle - Pucallpa, 2025", revela que un 57.3% de los encuestados percibieron la relación entre estos dos factores como regular. Este hallazgo resuena con los estudios previos, como el de Alzamora (2021), que identificó que, a pesar de tener políticas orientadas a la satisfacción del cliente, las capacitaciones en las empresas del sector hotelero no son suficientes. Esto sugiere que, aunque Oechsle esté implementando estrategias, es posible que la falta de formación efectiva del personal esté afectando la calidad del servicio, lo que a su vez influye en el rendimiento del mismo.

Además, el 53.3% de los participantes determinaron que la relación entre la fiabilidad del servicio al cliente y el rendimiento del personal era también regular. Este resultado se correlaciona con el trabajo de Paz (2022), donde se concluyó que el desempeño laboral tiene un impacto positivo en la calidad del servicio. Elementos como la productividad y la empatía se destacan como clave para mejorar la atención al cliente. De esta forma, se evidencia la necesidad de abordar la capacitación del personal como un elemento crucial para aumentar la calidad del servicio y, por ende, su relación con el rendimiento laboral.

Asimismo, un 42.4% de los encuestados precisaron que la empatía del personal hacia los clientes tenía una relación regular con su rendimiento. Este dato respalda la conclusión de Vera (2023), que señaló que el desempeño laboral influye significativamente en la calidad del servicio mediante un análisis estadístico. La atención a la formación y desarrollo continuo de los empleados se puede considerar fundamental para fortalecer esta relación, lo que a su vez generaría un impacto positivo en la satisfacción del cliente y en la eficacia del servicio ofrecido.

Finalmente, un 43.5% conocieron que la capacidad de respuesta al cliente también tenía una relación regular con el rendimiento del personal, lo que concuerda con los hallazgos de Calderón (2024) y Chinchercoma (2024), quienes presentaron un panorama de satisfacción mixto entre los empleados y los clientes. Las recomendaciones para mejorar el servicio, tales como capacitaciones frecuentes y el uso de manuales de buenas prácticas, son esenciales. En conclusión, los datos obtenidos en esta investigación y en estudios previos destacan la necesidad de implementar

estrategias de formación y desarrollo efectivo, así como la importancia de mantener una gestión dinámica que responda a las exigencias del mercado y a las expectativas del cliente.

La investigación sobre la "Calidad de Servicio al Cliente y Rendimiento del Personal de la Empresa Oechsle - Pucallpa, 2025" muestra resultados significativos que indican una alta correlación entre las variables analizadas. Un valor de significancia bilateral de 0.000, acompañado de un coeficiente de correlación de 0.955, sugiere una relación fuerte entre la calidad del servicio y el rendimiento del personal. Estos hallazgos refuerzan las conclusiones de estudios previos, como el de Chinchercoma (2024), donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.997. Ambas investigaciones subrayan la importancia de mejorar la calidad del servicio como una estrategia fundamental para elevar el rendimiento laboral, lo que a su vez contribuye a la satisfacción del cliente y la competitividad empresarial.

En cuanto a la dimensión de fiabilidad, los resultados revelan un coeficiente de correlación de 0.863 y una significancia también inferior a 0.05. Esto se alinea con el trabajo de Paz (2022), que encontró una relación significativa (r=0.584) entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. La fuerte relación observada en Oechsle sugiere que la fiabilidad es un factor crítico que influye positivamente en el rendimiento del personal, indicando que la implementación de medidas que fortalecen esta dimensión podría traducirse en un mejoramiento del servicio al cliente.

Asimismo, la dimensión de empatía muestra un coeficiente de correlación de 0.711, lo que indica una relación positiva fuerte con el

rendimiento del personal. Este dato es consistente con las conclusiones de Quispitongo (2022), quien también observó una correlación moderada (r=0.687) entre la calidad de gestión y el desempeño laboral. Ambos resultados resaltan la importancia de desarrollar habilidades de empatía en el personal para optimizar la atención al cliente, sugiriendo que las empresas deben invertir en capacitación específica que fomente estas competencias.

Por otro lado, la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un coeficiente de correlación de 0.278, lo que indica una relación baja y positiva con el rendimiento del personal. Este hallazgo contrasta con el de Torres (2023), que encontró una correlación negativa y significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio. Este desajuste sugiere que, a pesar de la importancia de la capacidad de respuesta, su efecto en el rendimiento puede no ser tan contundente como en otras dimensiones. Por lo tanto, es fundamental que Oechsle evalúe y ajuste sus estrategias organizacionales para asegurar que todas las dimensiones interrelacionadas de calidad del servicio se alineen adecuadamente con las expectativas del personal y los clientes, a fin de potenciar el desempeño y la satisfacción general.

CONCLUSIONES

- Este estudio concluye que existe una fuerte relación positiva entre la calidad del servicio al cliente y el rendimiento del personal de la empresa Oechsle - Pucallpa, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.955 y una alta significancia estadística. Esto implica que mejorar la calidad del servicio tiene un impacto directo en el desempeño laboral de los empleados.
- La dimensión de fiabilidad mostró un coeficiente de correlación de 0.863 con el rendimiento del personal. Esto sugiere que garantizar un servicio confiable es crucial para optimizar el desempeño laboral, resaltando la necesidad de implementar políticas que fortalezcan esta área.
- Con un coeficiente de correlación de 0.711, la dimensión de empatía demuestra ser un factor clave en la relación entre el servicio y el rendimiento. Esto indica que fomentar habilidades de empatía en el personal puede mejorar significativamente la calidad de atención al cliente.
- A pesar de que la dimensión de capacidad de respuesta mostró una relación positiva con el rendimiento del personal (coeficiente de 0.278), esta relación es débil. Esto sugiere que, aunque es relevante, se requiere un enfoque más integral que contemple otras dimensiones para mejorar la respuesta y, en consecuencia, el rendimiento del personal.

SUGERENCIAS

- Desarrollar e implementar un programa de capacitación regular que se centre en habilidades clave como la fiabilidad, la empatía y la atención al cliente. Estos programas deben incluir talleres prácticos y simulaciones que ayuden a los empleados a mejorar sus competencias y aplicar lo aprendido en situaciones reales.
- Introducir indicadores de rendimiento que evalúen tanto la calidad del servicio como el desempeño del personal. Esto permitirá a la empresa monitorear continuamente las áreas que necesitan mejora y facilitará la toma de decisiones basada en datos para implementar cambios efectivos.
- Crear canales de retroalimentación donde tanto empleados como clientes puedan compartir sus experiencias y sugerencias. Esto ayudará a identificar áreas específicas de mejora y a ajustar las estrategias de servicio según las necesidades y expectativas reales del mercado.
- Implementar un sistema de incentivos que reconozca y recompense a los empleados que logren un alto desempeño en la atención al cliente y que contribuyan a mejorar la calidad del servicio. Esto no solo motivará a los empleados, sino que también fomentará un ambiente de trabajo más positivo y competitivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguinis, H. (2023). *Performance management* (5ª ed.). Wiley.

Alzamora, M. (2021). *La calidad del servicio al cliente y la satisfacción laboral en la industria hotelera de las ciudades de Panamá y de Colón*. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 9(1), 62-76. https://doi.org/10.37387/ipc.v9i1.211

Armstrong, M. (2023). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance* (7ª ed.). Kogan Page.

Calderón, V. F. (2024). *Calidad de servicio al cliente y rendimiento del personal del área de recepción en el Hostal Chevos, Chincha - Perú 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

Cámara de Comercio de Ucayali. (2023). *Encuesta de satisfacción sobre servicios en Ucayali*. https://www.ccucayali.org.pe/encuesta-servicios.

Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Chinchercoma, M. (2024). *Calidad de servicio y desempeño laboral en una cadena de restaurantes de comida rápida, Cusco 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco].

Colqui, A. O. (2022). *Calidad de atención y rendimiento laboral del personal asistencial de un centro de salud en Cajamarca, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Dessler, G. (2023). *Human resource management* (17ª ed.). Pearson.

Gobierno Regional de Ucayali. (2023). *Informe sobre el rendimiento laboral en la región de Ucayali*. https://www.regionucayali.gob.pe/reporte-rendimiento.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2023). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (10ª ed.). Pearson.

Grönroos, C. (2021). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (5ª ed.). Wiley.

Heizer, J., & Render, B. (2023). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (14ª ed.). Pearson.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.

Kotler, P., & Keller, K. (2022). *Marketing management* (16ª ed.). Pearson.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2023). *Services marketing: People, technology, strategy* (10ª ed.). Pearson Education.

Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2022). *Human resource management* (16ª ed.). Cengage Learning.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2023). *Reporte anual sobre el rendimiento laboral en Perú*. https://www.trabajo.gob.pe/reporte-rendimiento.

Mondy, R., & Martocchio, J. (2023). *Human resource management* (16ª ed.). Pearson.

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2023). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (12ª ed.). McGraw-Hill Education.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). *Consumer satisfaction survey 2021*. https://www.oecd.org/consumer/satisfaction-survey.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Informe global sobre trabajo y bienestar*. https://www.ilo.org/global/reports/workplace-productivity

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40

Paz, L. (2022). *El desempeño laboral y su influencia en la calidad de servicio de los empleados del Municipio del Cantón Puebloviejo, Los Ríos* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional UTB. https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14656.

Pilco, S. A. (2024). *Calidad de atención al cliente del SRI Bolívar a través del modelo SERVPERF* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/25d83dba-157b-419c-941d-4544db533bc0/content

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19ª ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2023). *Management* (16ª ed.). Pearson.

Sociedad Nacional de Industrias (SNI). (2022). *Informe sobre la calidad del servicio al cliente en el Perú*. https://www.sni.org.pe/informe-servicio-cliente.

Quispitongo, C. (2022). *Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín].

Torres Llacza, Y. (2023). *Desempeño laboral y calidad de servicio en colaboradores de un establecimiento de salud de Lima* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Vera, J. (2023). *Desempeño laboral y calidad de servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. https://repositorio.uta.edu.ec/items/9047fe2e-6e57-4d1e-9648-e9cf35c7f22d

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8ª ed.). McGraw-Hill Education

ANEXOS

Anexo 1. *Instrumentos para recolectar los datos.*

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Estimado cliente le facilitamos un cuestionario que permitirá extraer información sobre el estudio "*CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OECHSLE - PUCALLPA, 2025, 2025*". De acuerdo a su criterio y experiencia usted marcara con una equis (x) en los ítems, según las siguientes escalas de medición:

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

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
01	¿Con qué frecuencia cumples con los plazos de entrega de los productos o servicios ofrecidos a los clientes?					
02	¿Con qué frecuencia mantienes las promesas hechas a los clientes en relación con el servicio que brindarás?					
03	¿Con qué frecuencia brindarás un servicio que sea consistente y de calidad en cada interacción con los clientes?					
04	¿Con qué frecuencia informas a los clientes sobre cualquier cambio que afecte la entrega de su pedido?					
05	¿Con qué frecuencia recibes comentarios positivos de los clientes sobre la regularidad de tus servicios?					
Empatía						
06	¿Con qué frecuencia ofreces atención personalizada a cada cliente que atiendes?					
07	¿Con qué frecuencia demuestras comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de tus clientes?					
08	¿Con qué frecuencia mantienes un trato amigable y cordial con los clientes durante tus interacciones?					
09	¿Con qué frecuencia te tomas el tiempo para escuchar atentamente a los clientes y sus inquietudes?					
10	¿Con qué frecuencia te esfuerzas por establecer una conexión emocional con los clientes para entender mejor sus expectativas?					
Capacidad de Respuesta						
11	¿Con qué frecuencia resuelves los problemas de los clientes de manera rápida y eficiente?					
12	¿Con qué frecuencia estás disponible para ayudar a los clientes cuando lo necesitan?					
13	¿Con qué frecuencia atiendes las solicitudes de los clientes de manera oportuna?					
14	¿Con qué frecuencia coordinas con otros departamentos para solucionar las inquietudes de los clientes?					
15	¿Con qué frecuencia mantienes a los clientes informados sobre el estado de sus solicitudes o problemas?					

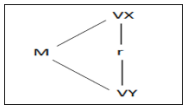
CUESTIONARIO PARA MEDIR DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL

Estimado cliente le facilitamos un cuestionario que permitirá extraer información sobre el estudio "*CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OECHSLE - PUCALLPA, 2025, 2025*". De acuerdo a su criterio y experiencia usted marcara con una equis (x) en los ítems, según las siguientes escalas de medición:

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

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Productividad						
01	¿Con qué frecuencia cumples con todas las tareas que te son asignadas en el tiempo estipulado?					
02	¿Con qué frecuencia logras realizar una cantidad significativa de tareas a lo largo de tu jornada laboral?					
03	¿Con qué frecuencia alcanzas las metas establecidas para tu desempeño en el trabajo?					
04	¿Con qué frecuencia priorizas tus tareas para asegurar su cumplimiento diario?					
05	¿Con qué frecuencia revisas tu progreso hacia las metas establecidas para asegurarte de que las estás alcanzando?					
Calidad de Trabajo						
06	¿Con qué frecuencia produces resultados que son precisos y sin errores?					
07	¿Con qué frecuencia cumples con los estándares de calidad establecidos en tus tareas?					
08	¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación positiva sobre la calidad de tu trabajo?					
09	¿Con qué frecuencia revisas tu trabajo antes de entregarlo para asegurar que cumpla con los estándares necesarios?					
10	¿Con qué frecuencia tomas en cuenta la retroalimentación recibida para mejorar la calidad de tu trabajo en el futuro?					
Responsabilidad						
11	¿Con qué frecuencia llegas puntual a tu lugar de trabajo?					
12	¿Con qué frecuencia cumples con las normativas y políticas establecidas por la empresa?					
13	¿Con qué frecuencia trabajas de manera autónoma sin necesidad de supervisión constante?					
14	¿Con qué frecuencia asumes la responsabilidad de tus tareas y decisiones en el trabajo?					
15	¿Con qué frecuencia informas a tus superiores sobre el progreso de tus tareas y responsabilidades?					

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OECHSLE - PUCALLPA, 2025.						
PROBLEMAS	**OBJETIVOS**	**HIPÓTESIS**	**VARIABLES**	**TIPO Y DISEÑO**	**TÉCNICAS E INSTRUMENTO**	**POBLACIÓN Y MUESTRA**
Problema General -¿Cómo se relaciona la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025? **Problemas Específicos** - ¿Cómo se relaciona la fiabilidad al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025? - ¿Cómo se relaciona la empatía al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025? - ¿Cómo se relaciona la capacidad de Respuesta al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025?	**Objetivo General** -Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025. **Objetivos Específicos** - Establecer cómo se relaciona la fiabilidad al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025. - Precisar cómo se relaciona la empatía al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025. - Conocer cómo se relaciona la capacidad de Respuesta al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.	**Hipótesis General** -Existe una relación fuertemente entre la calidad de servicio al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025. **Hipótesis Especificas** -Existe una relación fuertemente entre la fiabilidad al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025. -Existe una relación fuertemente entre la empatía al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025. -Existe una relación fuertemente entre la capacidad de Respuesta al cliente con el rendimiento del personal de la empresa OECHSLE - Pucallpa, 2025.	**Variable 1** Calidad de servicio al cliente **Dimensiones** Fiabilidad Empatía Capacidad de Respuesta **Variable 2** Rendimiento del personal. **Dimensiones** Productividad Calidad de Trabajo Responsabilidad	**Tipo** Aplicada **Diseño** No experimental **Corte** Trasversal **Nivel o alcance** Correlacional **Esquema**  Leyenda: M = Muestras del estudio. Vx = Medición de la variable 1. Vy = Medición de la variable 2. r = Correlación entre las variables.	**Técnica** Encuesta **Instrumento** Cuestionarios	**Población** Fue el total de clientes de la empresa OECHSLE de la ciudad de Pucallpa, que asciende a 5000 aproximadamente . **Muestra** Fue una muestra de tamaño 357 clientes de la empresa OECHSLE de la ciudad de Pucallpa. **Muestreo** Para determinar el tamaño de la muestra en esta investigación, se empleó la siguiente fórmula, que corresponde al método de muestreo aleatorio simple.

.

Anexo 3. ***Ficha de validación de los instrumentos.***

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : Basmentos Gonzales Christie Elizabeth
1.2 Cargo e institución donde labora : Sub Gerente - MPCP
1.3 Nombre del instrumento evaluado : Calidad de Servicio
1.4. Autor (es) del instrumento : Chavez Panduro Ederson
:

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2.OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7.CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8.COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	32 D	10 E

$$Coeficiente\ de\ Validez = \frac{A + B + C + D + E}{50} \qquad \frac{42}{50} = 0.84$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

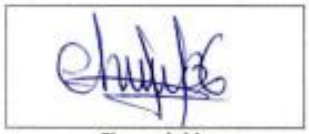
CATEGORIA		INTERVALO
Desaprobado	( )	[0,00 – 0,60]
Observado	( )	[0,60 – 0,70]
Aprobado	(X)	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procedente

Lugar: Empresa Oechsle - Pucallpa

Pucallpa 26 de Junio del 2025



Firma del juez
Licenciada en Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : Barrientos Gonzales Christie Elizabeth

1.2 Cargo e institución donde labora : Sub Gerente - MPCP

1.3 Nombre del instrumento evaluado : Rendimiento del Personal

1.4. Autor (es) del instrumento : Chavez Panduro Ederson

:

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2.OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7.CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8.COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
		↓	↓	↓	↓	↓
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	32 D	10 E

$$Coeficiente\ de\ Validez = \frac{A + B + C + D + E}{50} \qquad \frac{42}{50} = 0.84$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado ( )	[0,00 – 0,60]
Observado ( )	[0,60 – 0,70]
Aprobado (X)	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procedente

Lugar: Empresa Oechsle - Pucallpa

Pucallpa 26 de Junio del 2025

Firma del juez

Licenciada en Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : Lobo Artavi Jessica Merlita

1.2 Cargo e institución donde labora : Empleado - Municipalidad Prov. Coronel Portillo

1.3 Nombre del instrumento evaluado : Rendimiento del Personal

1.4. Autor (es) del instrumento : Chavez Tandoro, Edersen.

:

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2.OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5.SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7.CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8.COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	24 D	20 E

$$Coeficiente\ de\ Validez = \frac{A + B + C + D + E}{50} = \frac{44}{50} = 0.88$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado ( )	[0,00 – 0,60]
Observado ( )	[0,60 – 0,70]
Aprobado (X)	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procedente.

Lugar: Empresa Oechsle - Pucallpa.

Pucallpa 26 de Junio del 2025

Firma del juez

Licenciado en Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez: Lobo Aricari Jessica Nerlita.

1.2 Cargo e institución donde labora: Empleada – Municipalidad Prov. Coronel Portillo

1.3 Nombre del instrumento evaluado: Calidad del Servicio

1.4. Autor (es) del instrumento: Chavez Pandura Ederson.

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2.OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7.CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8.COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D 2	E 15

$$Coeficiente\ de\ Validez = \frac{A + B + C + D + E}{50} = \frac{43}{50} = 0.86$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
Desaprobado	( )	[0,00 – 0,60]
Observado	( )	[0,60 – 0,70]
Aprobado	(X)	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procedente

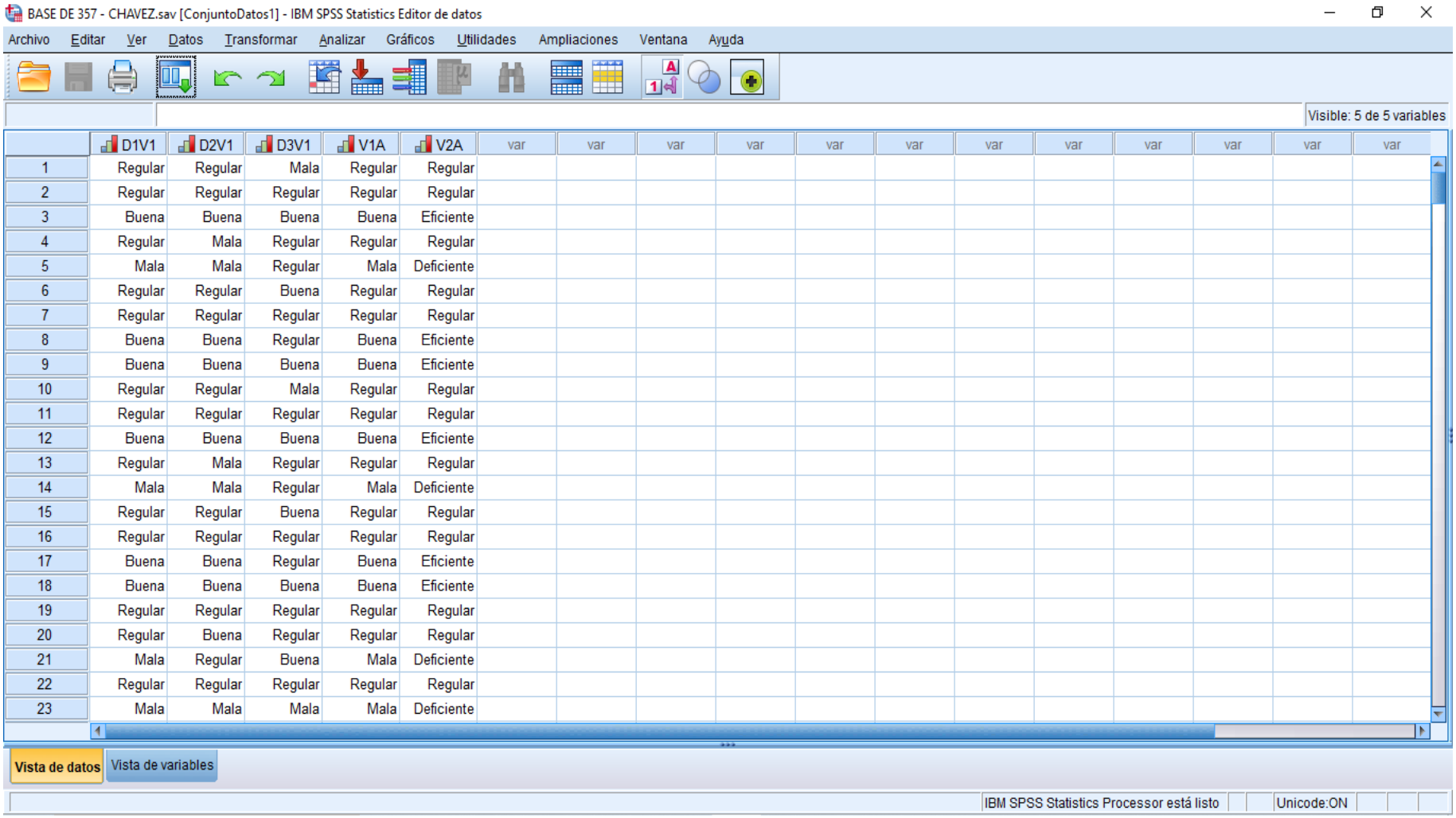
Lugar: Empresa Oechsle – Pucallpa

Pucallpa 24 de Junio del 2025

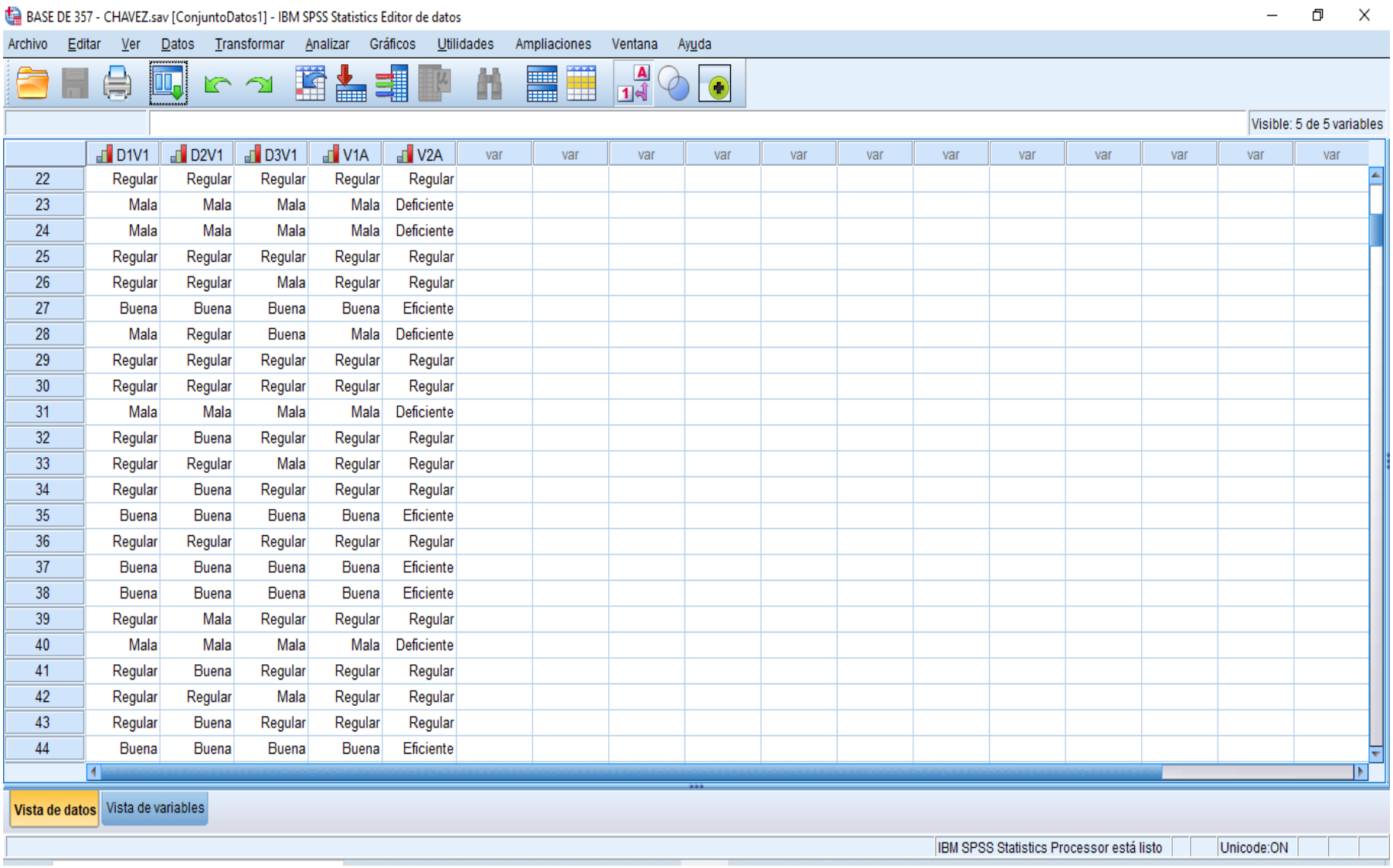
Firma del juez

Licenciado en Administración

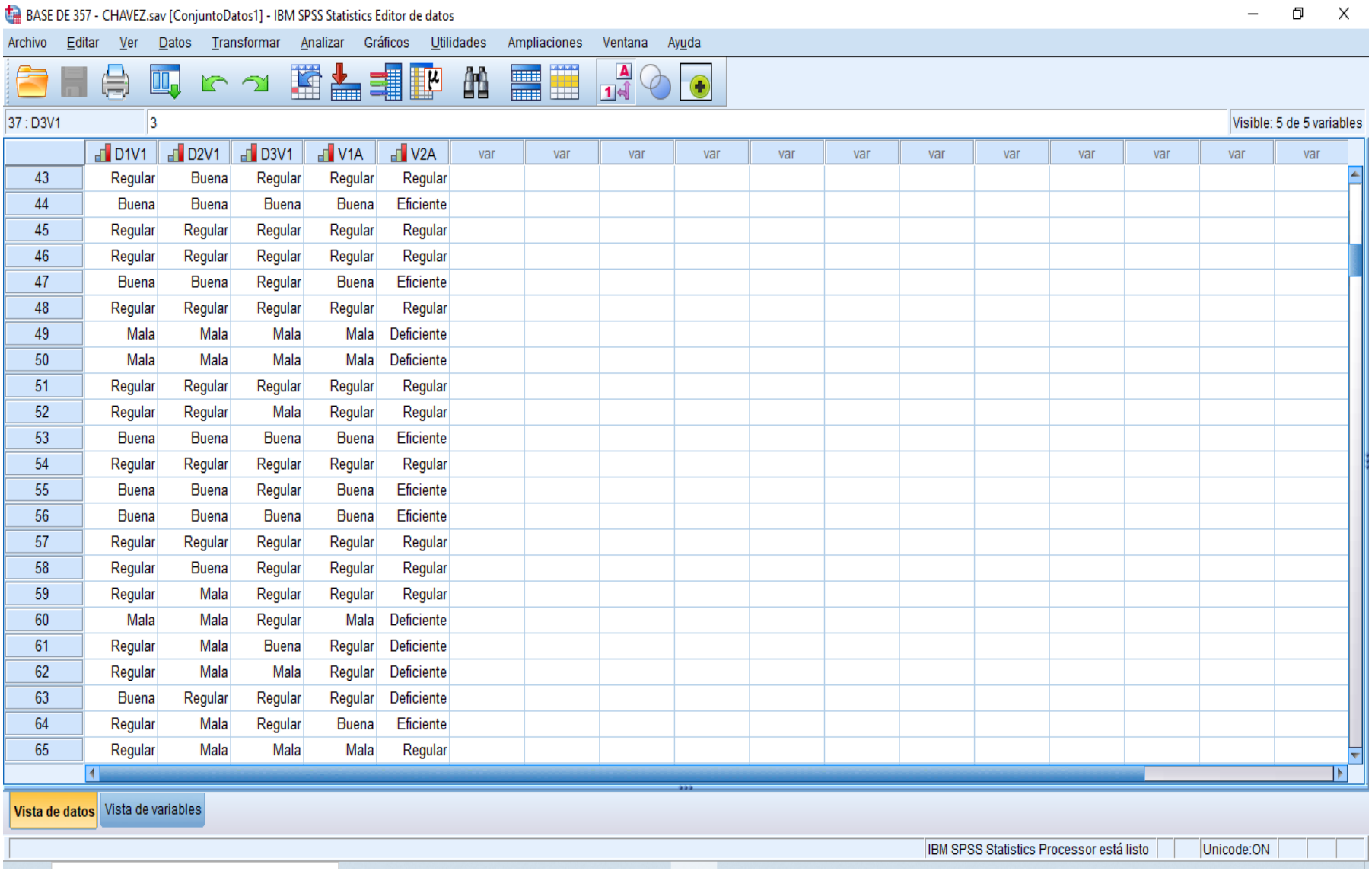
Anexo 4. *Base de datos.*



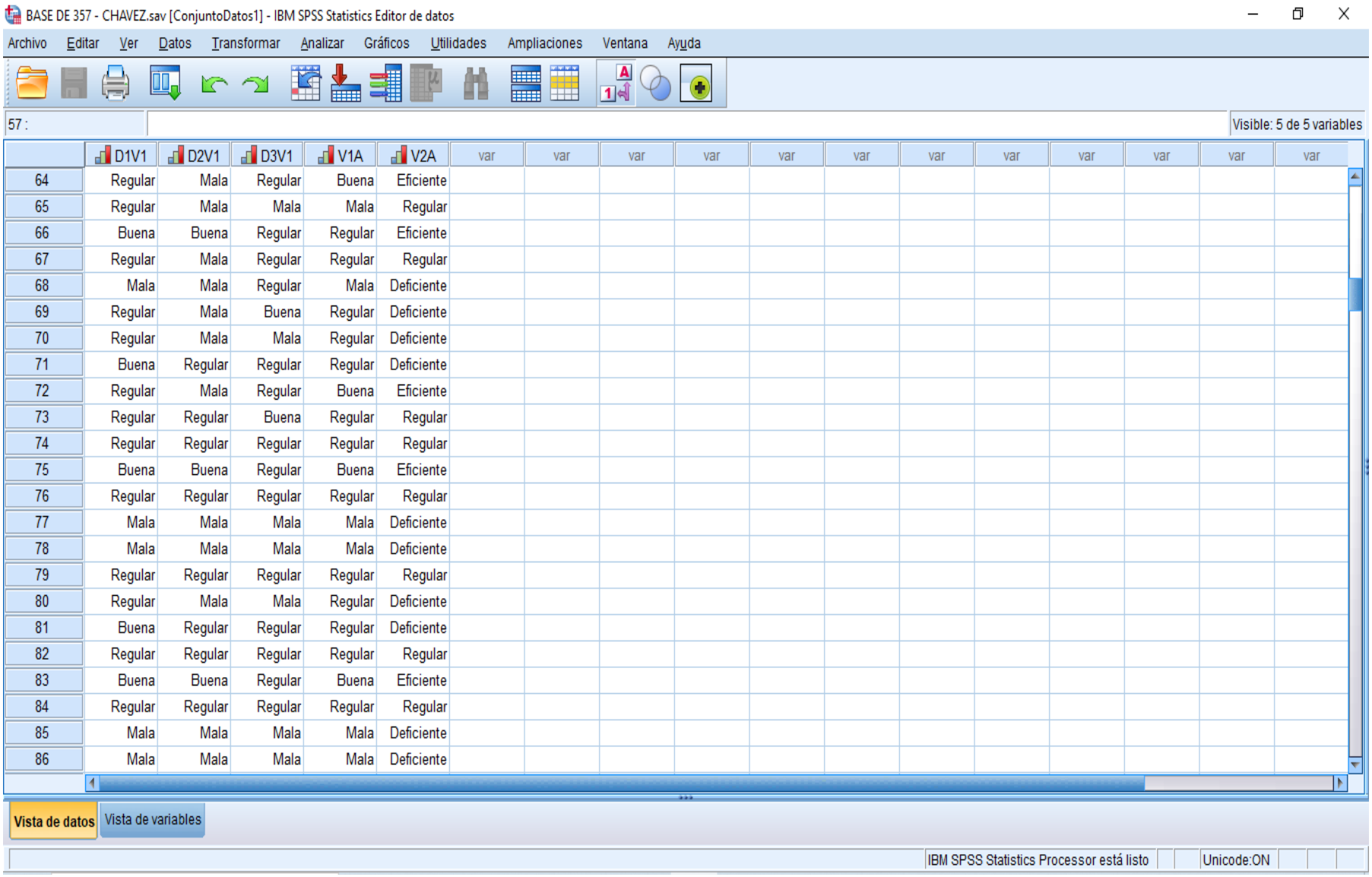
	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular												
2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
3	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
4	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
5	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente												
6	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
7	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
8	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
9	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
10	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular												
11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
12	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
13	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
14	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente												
15	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
17	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
18	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
19	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
20	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
21	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente												
22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
23	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente												



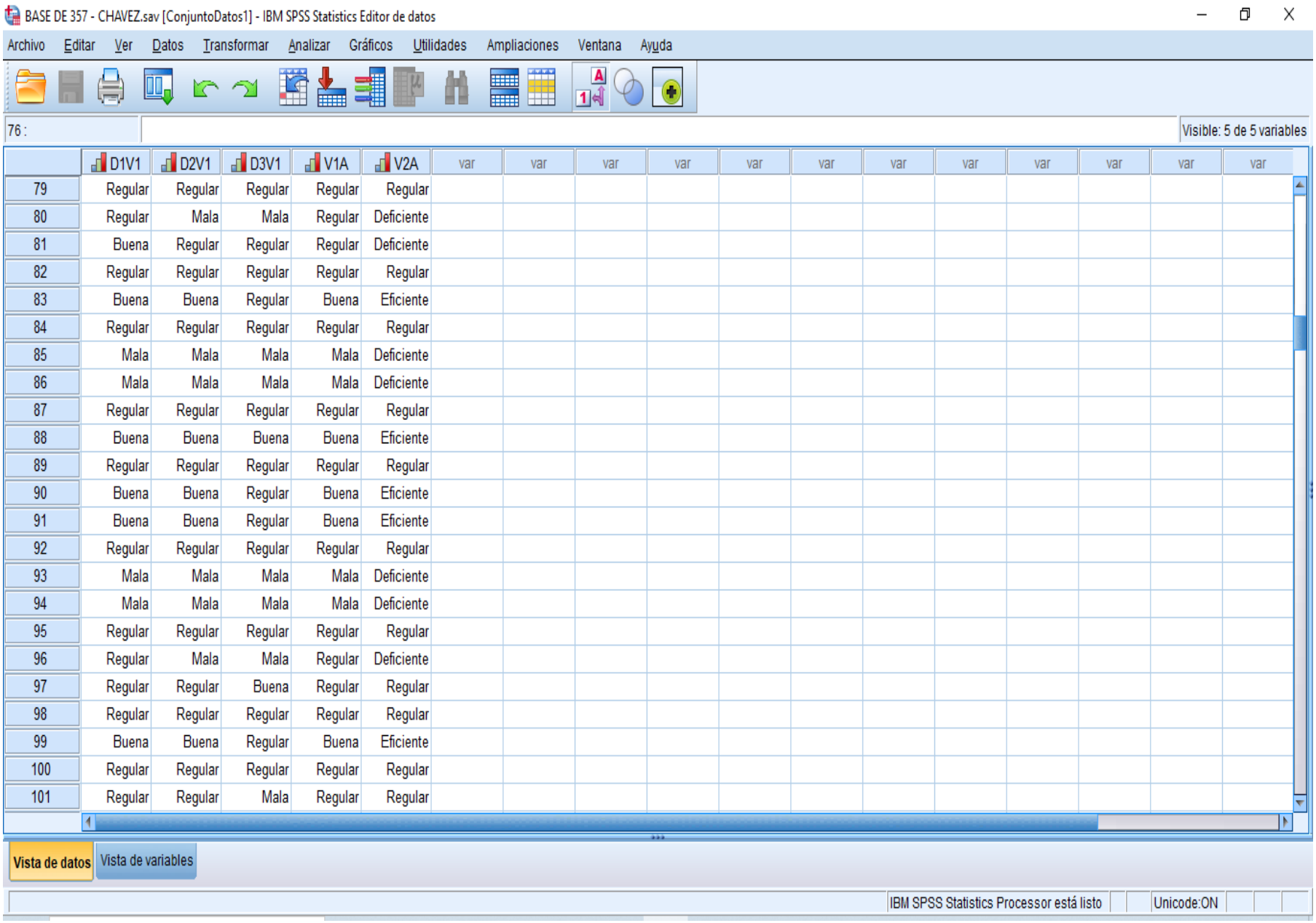
	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
23	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
24	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
25	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
26	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular											
27	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
28	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente											
29	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
31	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
32	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular											
33	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular											
34	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular											
35	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
36	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
37	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
38	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
39	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular											
40	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
41	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular											
42	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular											
43	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular											
44	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											



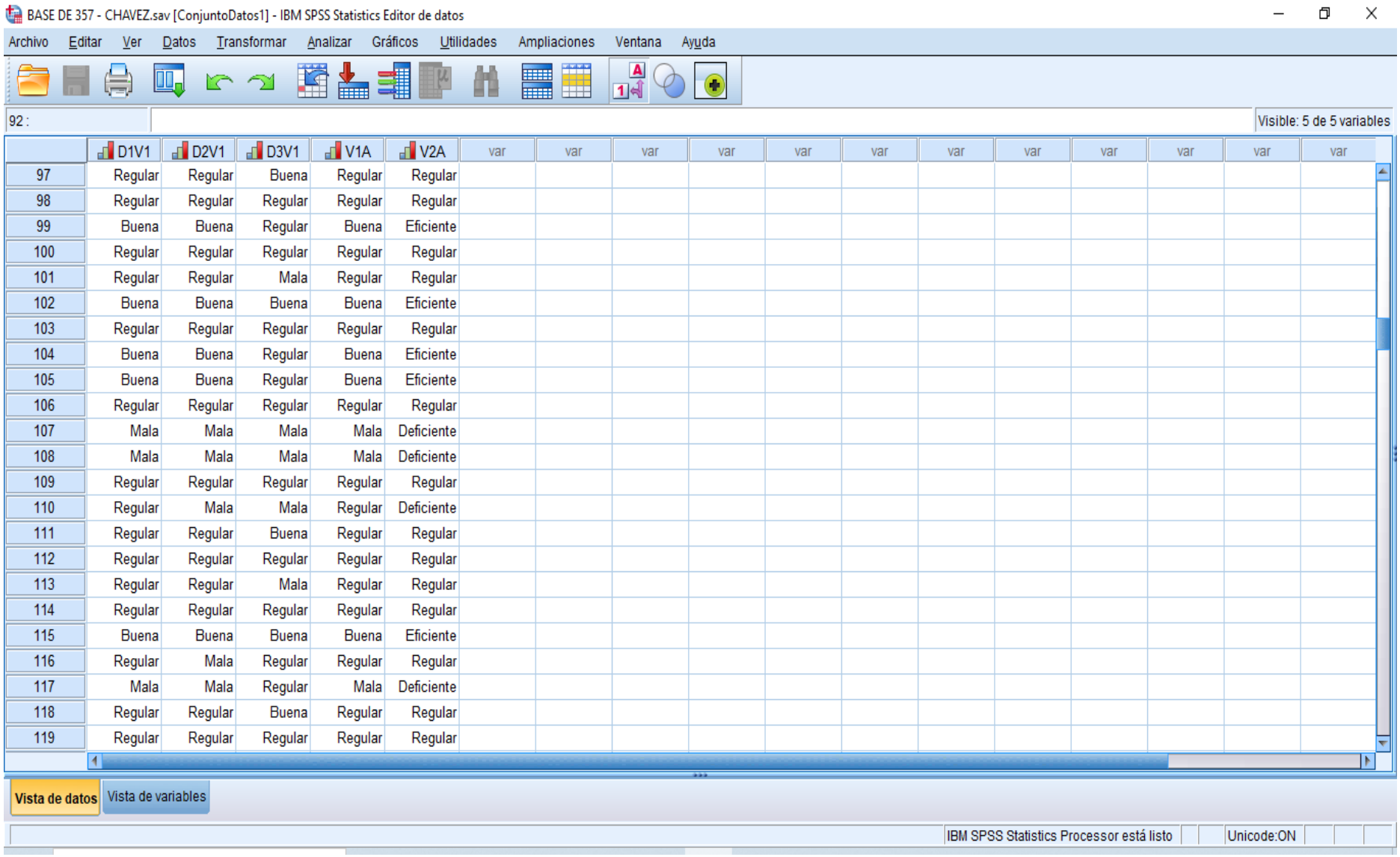
	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
43	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
44	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
45	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
46	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
47	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
48	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
49	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente												
50	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente												
51	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
52	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular												
53	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
54	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
55	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
56	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
57	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
58	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
59	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
60	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente												
61	Regular	Mala	Buena	Regular	Deficiente												
62	Regular	Mala	Mala	Regular	Deficiente												
63	Buena	Regular	Regular	Regular	Deficiente												
64	Regular	Mala	Regular	Buena	Eficiente												
65	Regular	Mala	Mala	Mala	Regular												



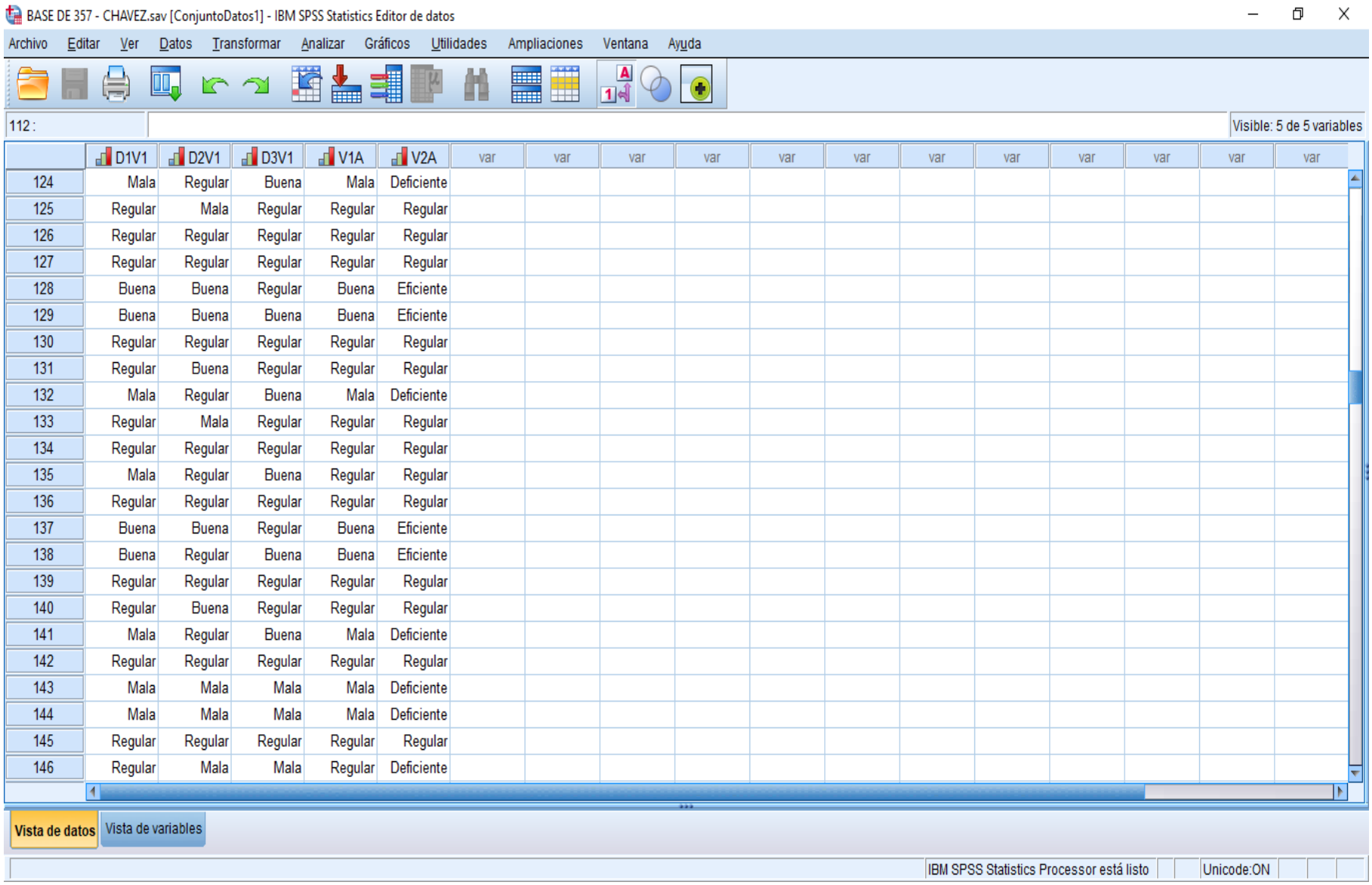
	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
64	Regular	Mala	Regular	Buena	Eficiente											
65	Regular	Mala	Mala	Mala	Regular											
66	Buena	Buena	Regular	Regular	Eficiente											
67	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular											
68	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente											
69	Regular	Mala	Buena	Regular	Deficiente											
70	Regular	Mala	Mala	Regular	Deficiente											
71	Buena	Regular	Regular	Regular	Deficiente											
72	Regular	Mala	Regular	Buena	Eficiente											
73	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular											
74	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
75	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
76	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
77	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
78	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
79	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
80	Regular	Mala	Mala	Regular	Deficiente											
81	Buena	Regular	Regular	Regular	Deficiente											
82	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
83	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
84	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
85	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
86	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											



	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
79	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
80	Regular	Mala	Mala	Regular	Deficiente											
81	Buena	Regular	Regular	Regular	Deficiente											
82	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
83	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
84	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
85	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
86	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
87	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
88	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
89	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
90	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
91	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
92	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
93	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
94	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente											
95	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
96	Regular	Mala	Mala	Regular	Deficiente											
97	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular											
98	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
99	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
100	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
101	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular											



	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
97	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
98	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
99	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
100	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
101	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular												
102	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
103	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
104	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
105	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
106	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
107	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente												
108	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente												
109	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
110	Regular	Mala	Mala	Regular	Deficiente												
111	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
112	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
113	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular												
114	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
115	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
116	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
117	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente												
118	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
119	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												


BASE DE 357 - CHAVEZ.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

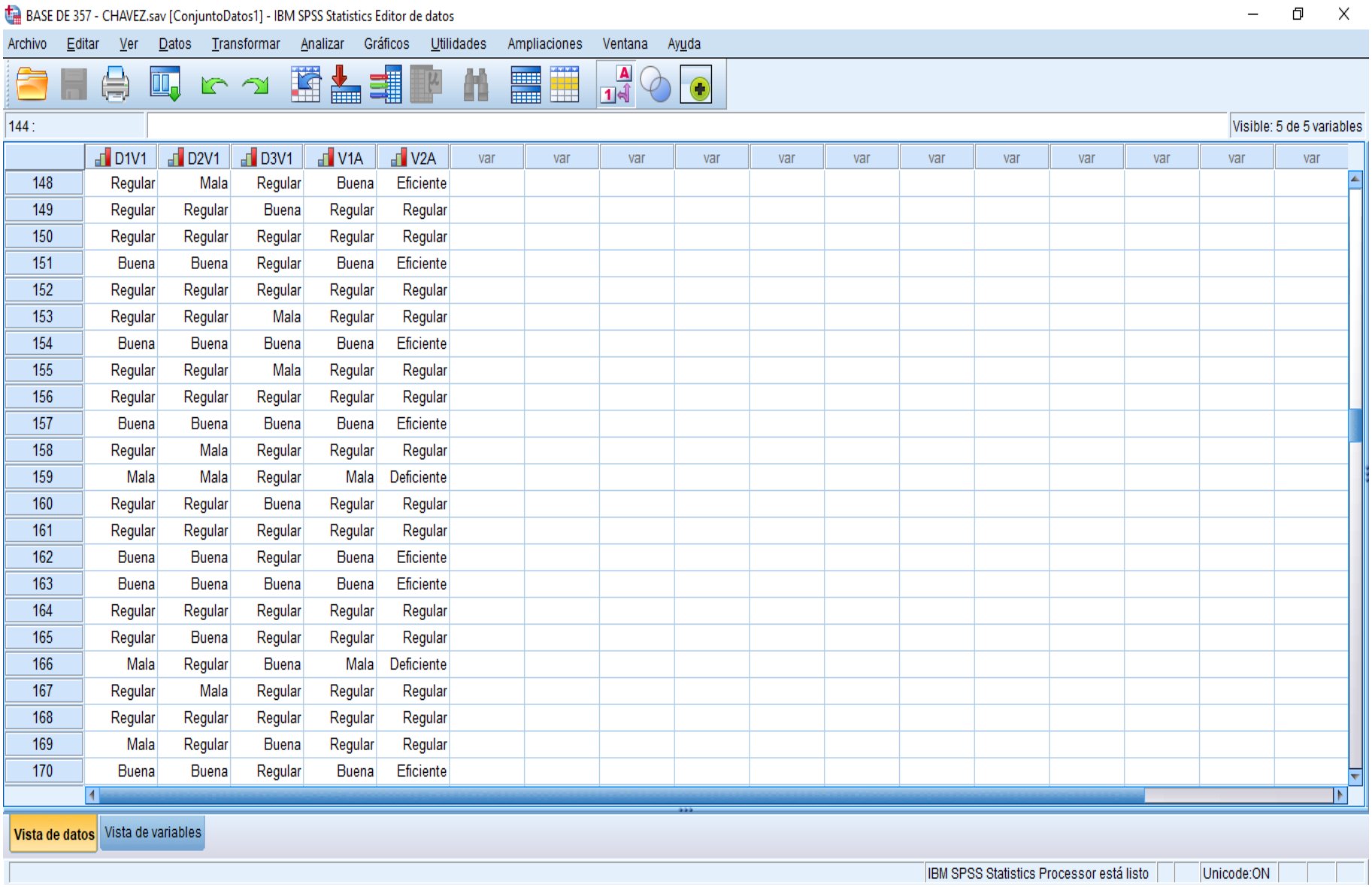
112 :

Visible: 5 de 5 variables

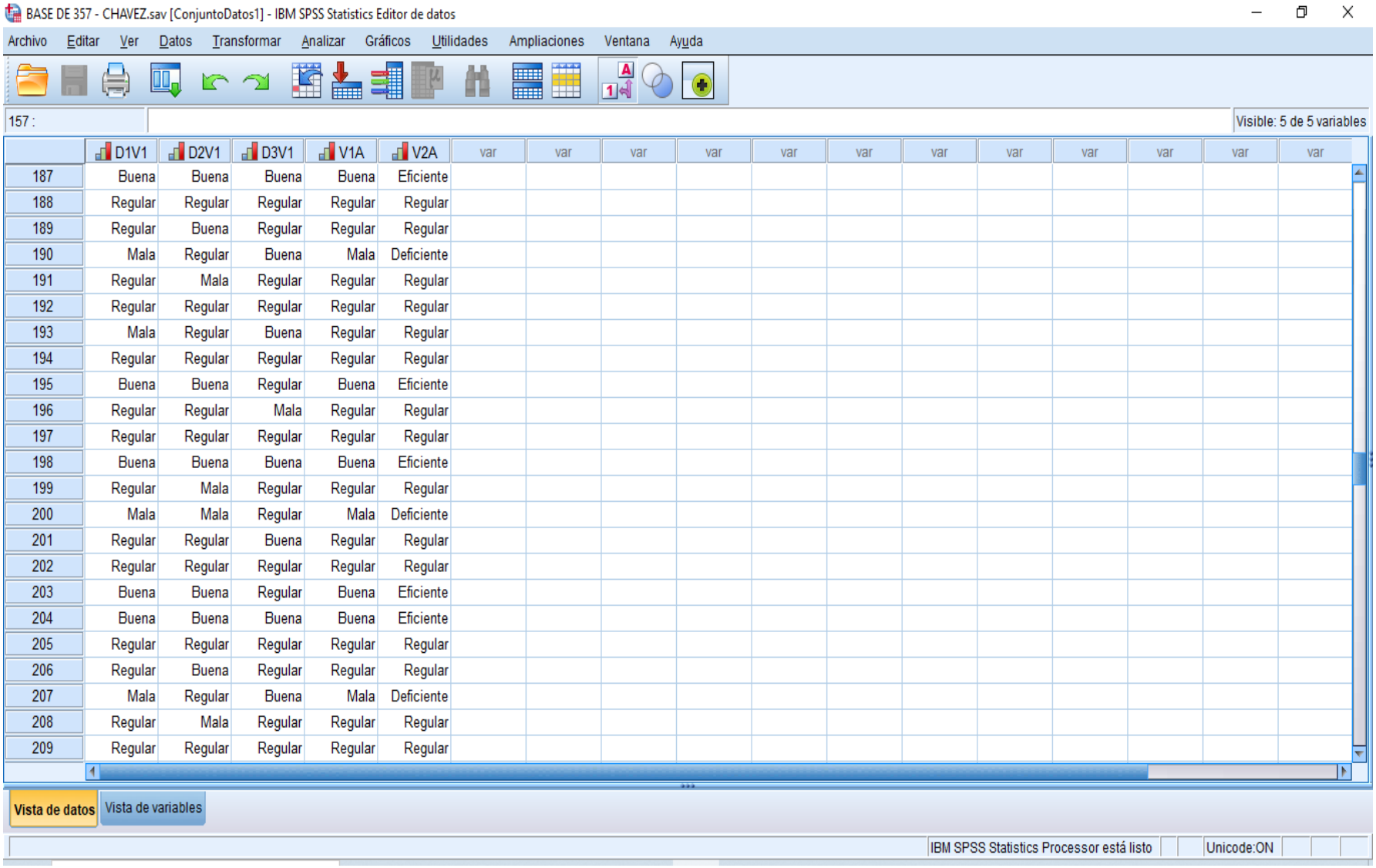
	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
124	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente												
125	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
126	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
127	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
128	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
129	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
130	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
131	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
132	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente												
133	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
134	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
135	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular												
136	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
137	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
138	Buena	Regular	Buena	Buena	Eficiente												
139	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
140	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
141	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente												
142	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
143	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente												
144	Mala	Mala	Mala	Mala	Deficiente												
145	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
146	Regular	Mala	Mala	Regular	Deficiente												

Vista de datos Vista de variables

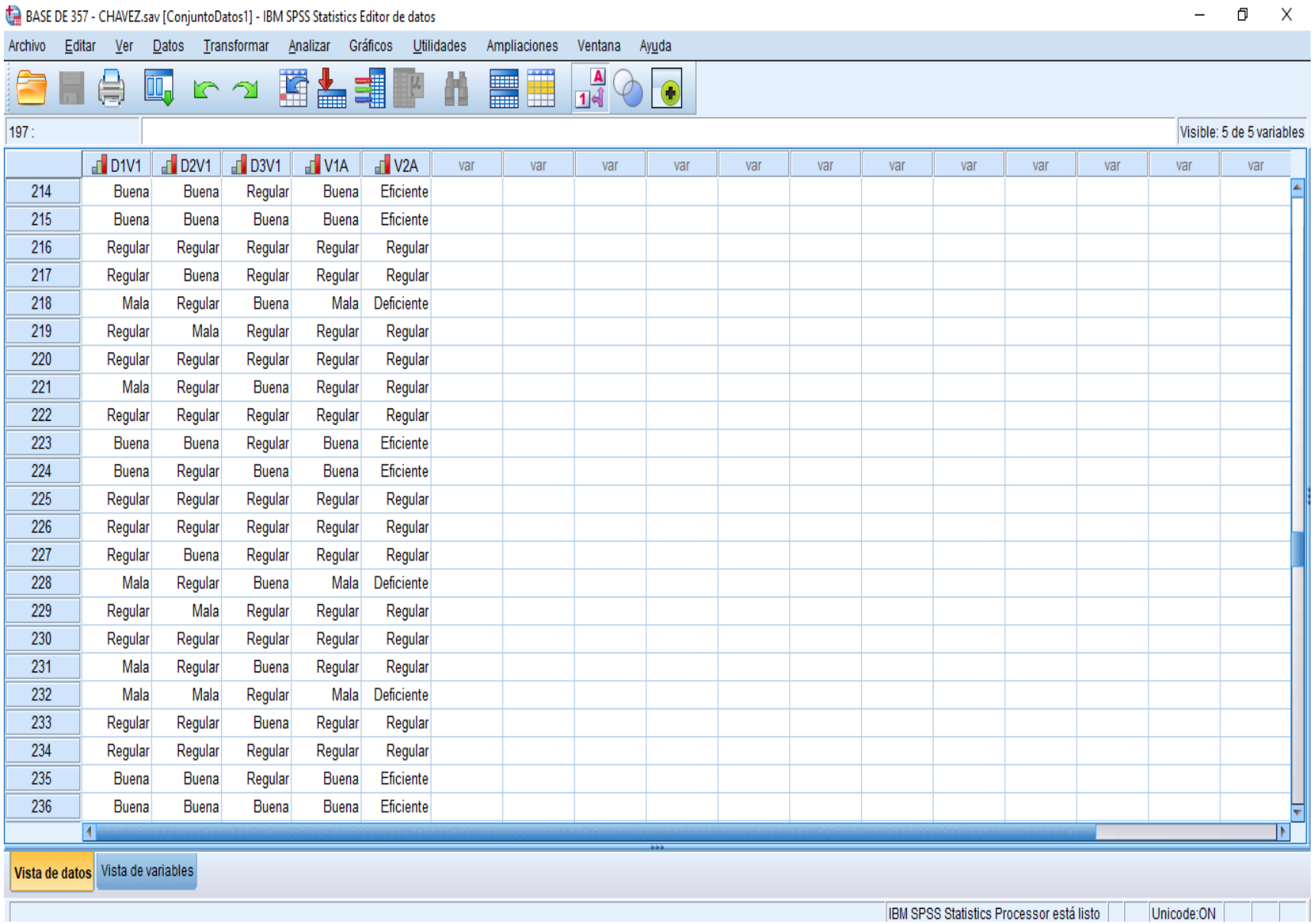
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
148	Regular	Mala	Regular	Buena	Eficiente											
149	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular											
150	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
151	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
152	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
153	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular											
154	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
155	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular											
156	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
157	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
158	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular											
159	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente											
160	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular											
161	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
162	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
163	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
164	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
165	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular											
166	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente											
167	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular											
168	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
169	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular											
170	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											



	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
187	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
188	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
189	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
190	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente												
191	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
192	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
193	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular												
194	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
195	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
196	Regular	Regular	Mala	Regular	Regular												
197	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
198	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
199	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
200	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente												
201	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
202	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
203	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
204	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
205	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
206	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
207	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente												
208	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
209	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												


BASE DE 357 - CHAVEZ.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

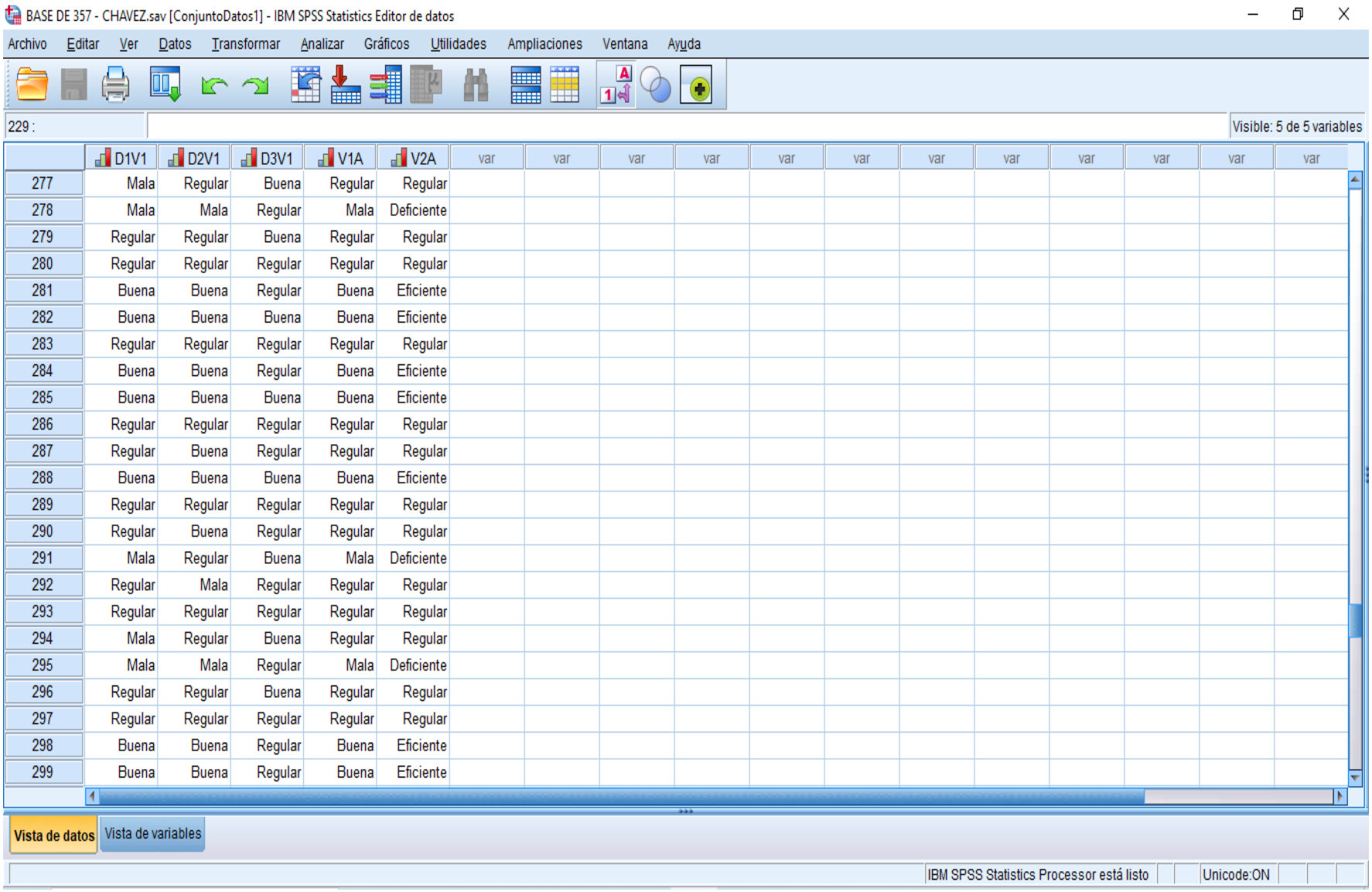
197 :

Visible: 5 de 5 variables

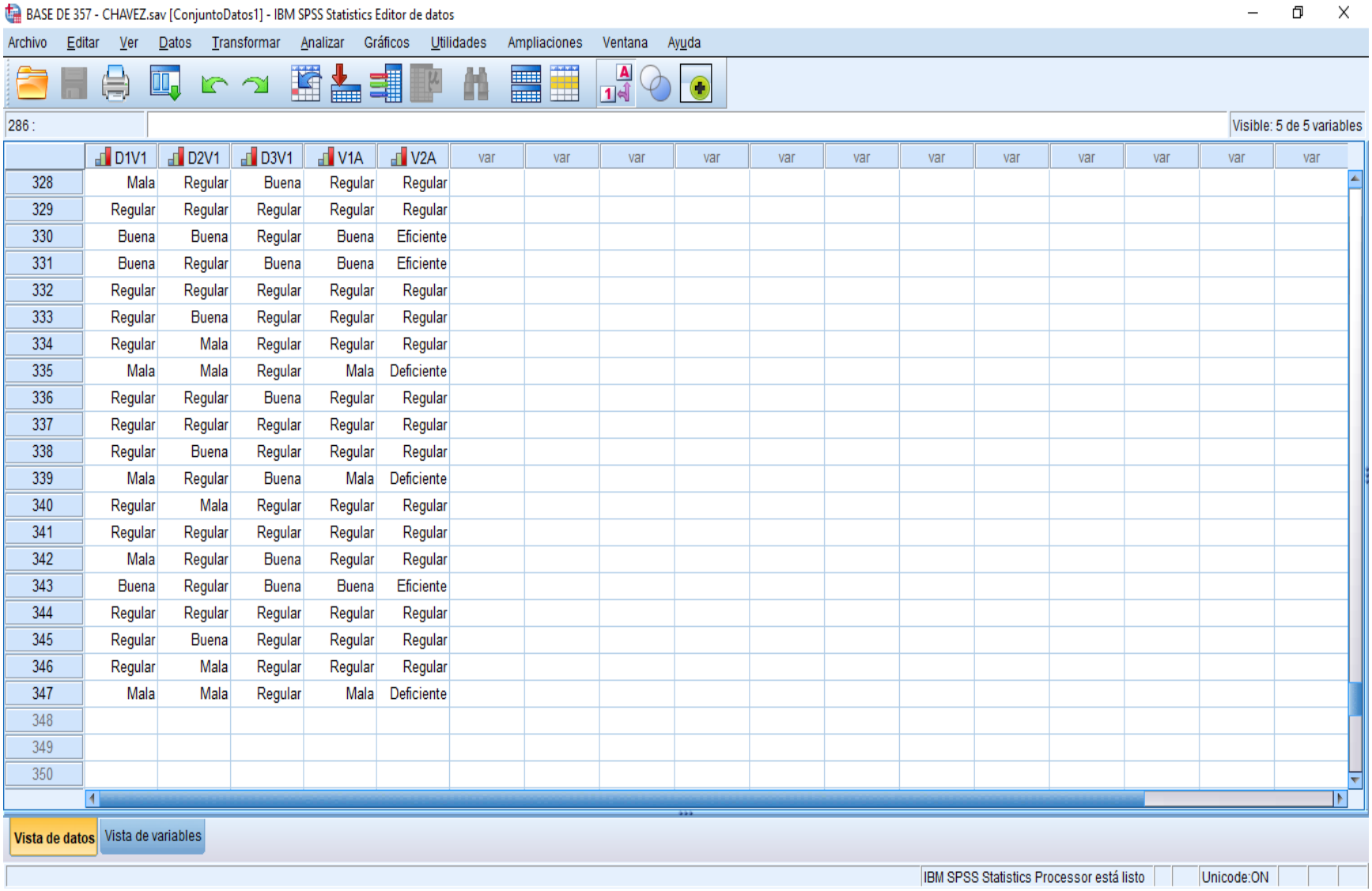
	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
214	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
215	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											
216	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
217	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular											
218	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente											
219	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular											
220	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
221	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular											
222	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
223	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
224	Buena	Regular	Buena	Buena	Eficiente											
225	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
226	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
227	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular											
228	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente											
229	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular											
230	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
231	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular											
232	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente											
233	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular											
234	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular											
235	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente											
236	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
277	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular												
278	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente												
279	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
280	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
281	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
282	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
283	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
284	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
285	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
286	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
287	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
288	Buena	Buena	Buena	Buena	Eficiente												
289	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
290	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular												
291	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente												
292	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular												
293	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
294	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular												
295	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente												
296	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular												
297	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular												
298	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												
299	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente												

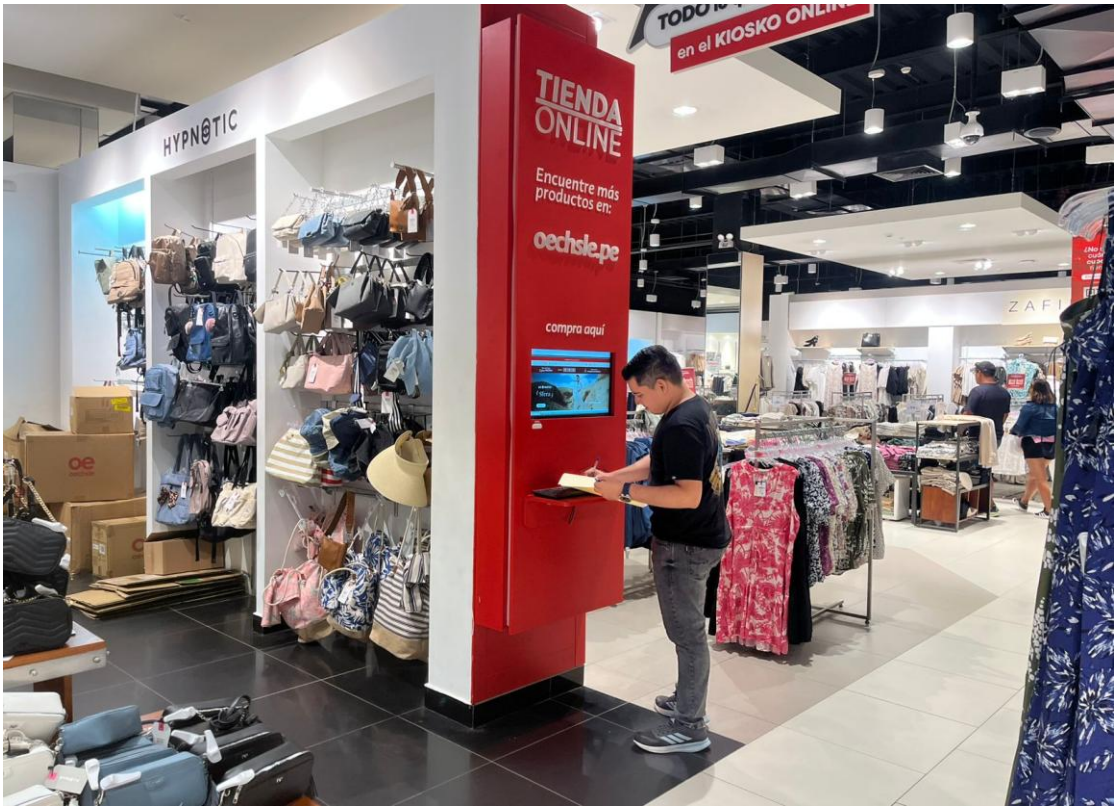


	D1V1	D2V1	D3V1	V1A	V2A
328	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular
329	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
330	Buena	Buena	Regular	Buena	Eficiente
331	Buena	Regular	Buena	Buena	Eficiente
332	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
333	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular
334	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular
335	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente
336	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular
337	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
338	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular
339	Mala	Regular	Buena	Mala	Deficiente
340	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular
341	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
342	Mala	Regular	Buena	Regular	Regular
343	Buena	Regular	Buena	Buena	Eficiente
344	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
345	Regular	Buena	Regular	Regular	Regular
346	Regular	Mala	Regular	Regular	Regular
347	Mala	Mala	Regular	Mala	Deficiente
348					
349					
350					

Anexo 5. *Tomas fotográficas.*




PIONIER
Fitsme


HYPN@TIC
TIENDA ONLINE
Encuentre más productos en:
oechsle.pe
compra aquí


Kapa Polka
9.90


oe
PODIUM
I.SEG