

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Desempeño laboral y calidad de servicio, en los
trabajadores del Recreo la Colina, Huaraz 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(A) En Administración

Autor

Calvo Villanueva, Esperanza Lucia

ASESOR

Lujan Torres, Jorge Jorge

Huaraz – Perú

2018

ABSTRACT

El presente estudio sostuvo un propósito determinar la relación que existe entre el Desempeño laboral y la Calidad de servicio en el recreo la Colina de la ciudad de Huaraz para el año 2022. Se aplicó como metodología el tipo de estudio no experimental con un diseño descriptivo, correlativo de corte transversal. Su población de estudio estuvo conformada por 200 consumidores promedio por semana que visitan a la empresa en estudio, haciendo un total mensual de 800 clientes, la muestra estuvo constituida por un total de 260. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se tomó el cuestionario debidamente estructurado. A través del presente estudio de investigación, se determinó que existió una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, en el recreo La Colina, Huaraz, 2022 debido que el nivel de significancia es 0.003 menor al 0.005 es decir se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.