TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"IMPACTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE GESTIÓN EDUCATIVA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA (LIMA-PERÚ), 2025"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Jennifer Estefany Medrano Fabian (0000-0002-9379-9143)

Asesor:

Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-4784-6524)

Lima – Perú

2025

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 17 de diciembre de 2025

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 1	**DRA. SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI**
Miembro 2	**MG. MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"IMPACTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE GESTIÓN EDUCATIVA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA (LIMA-PERÚ), 2025" CON CÓDIGO DE REGISTRO DE PROYECTO: N° PRE-1-2025-00891

Presentado por el(la) bachiller.
JENNIFER ESTEFANY MEDRANO FABIAN

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
DR. ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas en** la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**JENNIFER ESTEFANY MEDRANO FABIAN**		
Nota (en letras):	QUINCE		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Presidente(a) del Jurado

DR. ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Asesor(a)

DRA. SANDRA ELIZABETH HUAMAN PASTORELLI
Miembro 1

MG. MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 29 de enero del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Medrano Fabian, Jennifer Estefany**,** egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Antonio Roberto Huachaca Urbina, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "IMPACTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE GESTIÓN EDUCATIVA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA (LIMA - PERÚ), 2025", sustentado para obtener el título en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista :
DNI:75515332

Firma del asesor de tesis

DNI: 08665380

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Impacto del desempeño laboral en la calidad del servicio en el área de gestión educativa de una universidad privada (Lima-Perú), 2025

Autores. Jennifer Estefany Medrano Fabian

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2901281119)

Código de registro. PRE-1-2025-00891

Resultado de la evaluación. 5%

Revisado por. Herlyss Leonel Sovero Navarro.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Impacto del desempeño

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	5%	2%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
2	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
5	moam.info Fuente de Internet	<1%
6	tallerdeinvestigaci1.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
7	www.rte.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

IMPACTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN GESTIÓN EDUCATIVA UNIVERSITARIA

Impact of work performance on service quality in university education management

Impacto do desempenho laboral na qualidade do serviço na gestão educativa universitária

Jennifer Estefany Medrano Fabian
100071356@científica.edu.pe
Universidad Científica del Sur – Lima, Perú
ORCID: 0000-0002-93799143

Antonio Roberto Huachaca Urbina
ahuachaca@cientifica.edu.pe
Universidad Científica del Sur – Lima, Perú
ORCID: 0000-0003-4784-6524

RESUMEN

En el ámbito de la educación superior, esta investigación tuvo como finalidad examinar cómo el desempeño laboral impacta en la calidad del servicio brindado en el área de gestión educativa de una universidad privada ubicada en Lima. Con respecto al ámbito del método, tuvo un diseño no experimental explicativo con un enfoque cuantitativo y una muestra 112 participantes. Los instrumentos utilizados fueron 2 cuestionarios para cada una de las variables. Dentro de los hallazgos el impacto ha estado en el umbral bajo y medio; por ejemplo, desempeño laboral como variable independiente en relación con: calidad de servicio el 21%, fiabilidad el 35%, capacidad de respuesta el 17%, satisfacción de usuarios el 13%. En conclusión, Se evidenció que la influencia del desempeño laboral sobre la calidad del servicio tiende a ser baja, aunque mantiene un carácter favorable. Esta situación configura la determinación que no necesariamente representa una acepción negativa, sino que sugiere una oportunidad de mejora en la excelencia.

Palabras clave

Desempeño laboral, calidad de servicio, fiabilidad, productividad, trabajo en equipo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ABSTRACT

In the field of higher education, this research aimed to examine how job performance impacts the quality of service provided in the educational management area of a private university located in Lima. Regarding the methodological approach, the study employed a non-experimental explanatory design with a quantitative approach and a sample of 112 participants. Two questionnaires were used as instruments, one for each variable. Among the findings, the impact was found to be within the low and medium thresholds; for instance, job performance as an independent variable showed relationships with: service quality (21%), reliability (35%), responsiveness (17%), and user satisfaction (13%). In conclusion, it was evidenced that the influence of job performance on service quality tends to be low, although it remains favorable. This situation suggests that such a result does not necessarily imply a negative outcome but rather represents an opportunity for improvement toward excellence.

Keywords

Job performance, service quality, reliability, productivity, teamwork.

RESUMO

No âmbito do ensino superior, esta pesquisa teve como objetivo examinar como o desempenho profissional impacta na qualidade do serviço prestado na área de gestão educacional de uma universidade privada localizada em Lima. Quanto ao método, utilizou-se um delineamento não experimental do tipo explicativo, com abordagem quantitativa e uma amostra de 112 participantes. Foram aplicados dois questionários como instrumentos, um para cada variável. Entre os achados, observou-se que o impacto situou-se nos limiares baixo e médio; por exemplo, o desempenho profissional, como variável independente, apresentou relações com: qualidade do serviço (21%), confiabilidade (35%), capacidade de resposta (17%) e satisfação dos usuários (13%). Conclui-se que a influência do desempenho profissional sobre a qualidade do serviço tende a ser baixa, embora permaneça favorável. Tal situação não representa necessariamente um resultado negativo, mas sim uma oportunidade de melhoria em direção à excelência.

Palavras chave

Desempenho profissional, qualidade do serviço, fiabilidade, produtividade, trabalho em equipa.

1. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva del diseño laboral en el contexto de la gestión educativa en una universidad, éste es un factor determinante. Debido a que la universidad para mantener su posicionamiento en la sociedad requiere de una acción multiparadigmática donde los actores inmersos deben crear las condiciones propias de la academia donde se propicie el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis