

**FUERZA AÉREA DEL PERÚ**  
**ESCUELA DE OFICIALES**  
**TESIS**



**TÍTULO:**

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL  
PERSONAL EN EL SERVICIO DE INTELIGENCIA DE LA FUERZA  
AÉREA DEL PERÚ, 2024**

**Línea De Investigación**

**CIENCIAS AEROESPACIALES**

**PRESENTADO POR:**

**TEN. FAP. MELY RAQUEL URBINA VILCHEZ**

**CÓDIGO ORCID: 0009-0001-6975-8982**

**ASESOR TEMÁTICO: TTG FAP (R) AURELIO CROVETTO Y.**

**ASESOR METODOLÓGICO: DRA. MERCY PALIZA CHAMPI.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
CIENCIAS AEROESPACIALES**

**LIMA - 2025**

## Declaración jurada de originalidad y de no plagio

### Declaración Jurada de Originalidad y de No plagio



#### ESCUELA DE OFICIALES DE LA FAP DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD Y DE NO PLAGIO


Yo, Mely Raquel Urbina Vilchez, Oficial egresado de la Carrera Profesional “Ciencias Aeroespaciales” de la Escuela de Oficiales de la FAP con número de serie 98438, identificado con DNI 48414707 autor de la tesis de investigación “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal en el Servicio de Inteligencia de la Fuerza Aérea del Perú, 2024”.


#### **DECLARO BAJO JURAMENTO QUE,**

El tema y contenido de la tesis de investigación son originales, reflejando el resultado de mi dedicación, y esfuerzo personal. No he recurrido a prácticas de copia, ni he empleado ideas, formulaciones, citas textuales, ni ilustraciones de otras tesis, obras, artículos, memorias, etc., ya sea en versión digital o impreso, sin mencionar de forma exacta y clara su origen, fuente o autor, tanto al texto como a los elementos visuales, como gráficos, figuras, cuadros, tablas u otros contenidos protegidos por derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que infringir los derechos de autor y cometer plagio conllevan consecuencias que pueden dar lugar a sanciones tanto a nivel de la institución de la FAP como a nivel legal.

Ratifico plenamente lo expresado y, como manifestación de mi compromiso, suscribo el presente documento en la Ciudad de Lima, a los 20 días de octubre de 2025.

  
.....  
MELY RAQUEL URBINA VILCHEZ  
D.N.I.: 48414707

  
.....  
DRA. MERCY PALIZA CHAMPI  
D.N.I.: 10557937

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal en el Servicio de Inteligencia de la Fuerza Aérea del Perú durante el año 2024.

La metodología empleada corresponde a un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado de 20 ítems a una muestra de 42 militares del SEDIN, garantizando la voluntariedad, confidencialidad y anonimato en las respuestas.

Los resultados obtenidos evidencian la existencia de relación significativa entre las variables lo que indica una asociación positiva de nivel moderado-alto. En consecuencia, se concluye que el desempeño laboral se relaciona de manera directa con la calidad de servicio del personal del Servicio de Inteligencia de la Fuerza Aérea del Perú en el año 2024.

Se pretende que la presente tesis sirva como elemento de partida para investigaciones explicativas y de mejora para las variables desempeño laboral y calidad de servicio (producto de inteligencia), en el Servicio de Inteligencia de la Fuerza Aérea del Perú.

**Palabras Clave:** Desempeño laboral, Calidad de servicio, Fuerza Aérea del Perú, Servicio de Inteligencia.

## **Abstract**

The present research aims to determine the relationship between job performance and service quality of the personnel at the Intelligence Service of the Peruvian Air Force (SEDIN) during 2024.

The study follows a basic research design, with a quantitative approach, correlational scope, and a non-experimental cross-sectional design. The technique applied was a survey, implemented through a structured questionnaire of 20 items administered to a sample of 42 military from SEDIN, ensuring voluntary participation, confidentiality, and anonymity in their responses.

The results revealed a significant relationship between the variables indicating a positive moderate-to-strong correlation. Consequently, it is concluded that job performance is directly related to the service quality of the personnel at the Intelligence Service of the Peruvian Air Force in 2024.

It is intended that this thesis serves as a starting point for explanatory and improvement research for the variables of job performance and quality of service, in the Intelligence Service of the Peruvian Air Force.

**Keywords:** Work performance, Quality of service, Peruvian Air Force Intelligence Service.