



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ V.M.T. 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

EDITH ASTRIP CHAVEZ AYBAR

ASESOR

MG. ADEMAR VARGAS DÍAZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo se la dedico en primer lugar a Dios quien me da la fuerza en todo momento para salir adelante. A mi familia que es el más importante en este mundo; y que hacen que todo esto sea posible. A mis hijas que son mi bendición más grande.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, por estar conmigo siempre; brindarme siempre esa fuerza para seguir adelante y con buena salud.

Agradezco a mi esposo que ha sido mi apoyo en esta etapa importante de mi vida personal y profesional y a mis hijas que son el motivo para salir adelante y luchar por conseguir cada uno de mis sueños.

Agradezco a mi madre por estar siempre a mi lado brindándome todo su apoyo todos los días y en cada momento de mi vida; a mis abuelos que han sido como padres siempre y que, aunque uno de ellos no esté a mi lado sé que estaría muy orgullosa de mi persona; ya que supieron inculcarme valores que me permiten hoy culminar esta etapa muy hermosa.

Agradezco a los docentes y al Decano de la Facultad de Gestión, a la empresa Banco de Crédito del Perú; ya que ellos han sido de gran ayuda con sus conocimientos, así como su orientación, tiempo y dedicación día a día para concluir esta ansiada etapa.

Agradezco a mis amigos de la Universidad Autónoma del Perú, con quienes conviví en estos 5 años de experiencias, alegrías que quedaran en cada uno de mis recuerdos y mi corazón.

Gracias a todos.

RESUMEN

La evaluación del desempeño de los trabajadores de las empresas financieras viene sufriendo cambios importantes a través del tiempo, con lo cual se toman nuevos enfoques y se buscan factores que influyan en el desempeño laboral de los trabajadores. Uno de los principales factores es la calidad del servicio. Es por ello que se formuló el siguiente problema, ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y el desempeño laboral en el BCP - Villa María del Triunfo? Esto se justifica debido a que la mejora de la calidad del servicio en los bancos, genera una mayor satisfacción de los clientes y refuerza la fidelización e imagen corporativa de los clientes con el banco.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

El tipo de investigación es no experimental transversal, de diseño descriptivo-correlacional entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral. Mientras que la población lo conforma 29 trabajadores, siendo la muestra igual al de la población. Se diseñaron dos instrumentos para la recolección de datos los cuales fueron validados por criterio experto y obtuvieron confiabilidad muy alta.

Los resultados arrojaron mediante el análisis de R de Spearman 0.710 y significancia ($p=0,000<0.05$), donde se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la de la investigación; concluyendo que existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

Palabras clave: calidad de servicio, productividad, desempeño, satisfacción del cliente

ABSTRACT

The evaluation of the performance of the workers of financial companies has been undergoing important changes over time, which takes new approaches and seeks factors that influence the work performance of workers. Quality of Service is one of the main factors. That is why the following problem was formulate: How is the quality of service and work performance related to BCP - Villa María del Triunfo? This is justified because the improvement of the quality of the service in the banks, generates a greater satisfaction of the clients and reinforces the loyalty and corporative image of the clients with the bank.

The objective of the research is to determine the relationship between quality of service and work performance in the BCP - Villa María del Triunfo

The type of research is non-experimental transversal, descriptive-correlational design between the variables quality of service and work performance. While the population is 29 workers, being the sample equal to the population. Two instruments were design for data collection, which were validate by expert criteria and obtained very high reliability.

The results were obtained by Spearman's analysis of 0.710 and significance ($p = 0.000 < 0.05$), where the working hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted; concluding that there is a relationship between quality of service and work performance at BCP - Villa María del Triunfo.

Keywords: quality of service, productivity, performance, customer satisfaction

INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolla en cinco capítulos. En el primer capítulo se desarrolla sobre el problema de investigación donde se describe la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación: general y específicos y las limitaciones.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, describiendo los antecedentes de estudio, las bases teóricas científicas, sobre las variables de estudio que son liderazgo y desempeño laboral docente.

En el tercer capítulo se desarrolla el marco metodológico donde se describe el tipo de estudio, la población y muestra, las hipótesis planteadas y la operacionalización de variables, así como la descripción de los instrumentos y el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el cuarto capítulo se desarrolla la validación del instrumento, la descripción de los resultados de la calidad del servicio y sus dimensiones, como de la variable desempeño laboral y sus dimensiones. También, se realiza la comprobación de hipótesis mediante el uso de la estadística inferencial.

En el quinto y último capítulo se desarrolla las discusiones, conclusiones y recomendaciones y luego se anotarán las referencias bibliográficas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Realidad problemática.....2
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación5
- 1.3. Objetivos de la investigación7
- 1.4. Limitaciones de la investigación7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de estudio 10
- 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado 17
 - 2.2.1. Bases teóricas de calidad de servicio..... 17
 - 2.2.2. Desempeño laboral24
- 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....30

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

- 3.1. Tipo y diseño de la investigación33
- 3.2. Población y muestra34
- 3.3. Hipótesis36
 - 3.3.1. Hipótesis general36
 - 3.3.2. Hipótesis específicas36
- 3.4. Variables – Operacionalización36
 - 3.4.1. Variable calidad del servicio36
 - 3.4.2. Variable desempeño laboral.....37
- 3.5. Métodos y técnicas.....40
- 3.6. Descripción de los instrumentos41
- 3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos43

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- 4.1. Validación del instrumento46
- 4.2. Resultados descriptivos univariado48

4.2.1.	Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo	48
4.2.2.	Descripción de los niveles de la dimensión enfoque hacia el cliente de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo	49
4.2.3.	Descripción de los niveles de la dimensión infraestructura de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo	50
4.2.4.	Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo	51
4.2.5.	Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo	52
4.2.6.	Descripción de los niveles de la dimensión conocimiento de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo	53
4.2.7.	Descripción de los niveles de la dimensión motivación de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo	54
4.2.8.	Descripción de los niveles de la dimensión iniciativa de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo	55
4.3.	Prueba de Normalidad para las variables de estudio.....	56
4.4.	Resultados inferenciales	57
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1.	Discusiones.....	63
5.2.	Conclusiones.....	65
5.3.	Recomendaciones.....	66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la población de estudio	35
Tabla 2.	Operacionalización de la variable calidad del servicio	38
Tabla 3.	Operacionalización de la variable desempeño laboral	39
Tabla 4.	Tabla de especificaciones de calidad del servicio.....	42
Tabla 5.	Agrupación de ítems del desempeño laboral	43
Tabla 6.	Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio	46
Tabla 7.	Prueba de Alfa de Cronbach de la variable de calidad de servicio	46
Tabla 8.	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral ...	47
Tabla 9.	Prueba de Alfa de Cronbach de la variable de desempeño laboral	47
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de servicio ...	48
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de la dimensión enfoque hacia el cliente	49
Tabla 12.	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión infraestructura	50
Tabla 13.	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión elementos tangibles	51
Tabla 14.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según percepción de los trabajadores sobre el nivel de desempeño laboral ..	52
Tabla 15.	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión conocimiento	53
Tabla 16.	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación	54
Tabla 17.	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión iniciativa	55
Tabla 18.	Prueba de Kolmogorov Smirnov	56
Tabla 19.	Análisis correlacional entre la calidad de servicio y el desempeño laboral	57
Tabla 20.	Análisis correlacional entre el enfoque hacia el cliente y el desempeño laboral	59
Tabla 21.	Análisis correlacional entre la infraestructura y el desempeño laboral ..	60

Tabla 22. Análisis correlacional entre los elementos tangibles y el desempeño laboral	61
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del modelo de percepción de calidad de servicio.....	19
Figura 2. Esquema del modelo de servucción de calidad	20
Figura 3. Esquema del modelo de los tres componentes	21
Figura 4. Esquema del modelo SERVQUAL.....	22
Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la variable calidad de servicio.....	48
Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de enfoque hacia el cliente	49
Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de infraestructura	50
Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de elementos tangibles	51
Figura 9. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la variable desempeño laboral.....	52
Figura 10. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión conocimiento	53
Figura 11. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión motivación	54
Figura 12. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión iniciativa	55
Figura 13. Diagrama de dispersión de la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral	58

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente las empresas, a nivel mundial, presentan dificultades en el tema de calidad de servicio debido a que muchos les importa el tema de vender sus productos o servicios y no como el cliente pueda sentirse frente a la atención que se le brinda o a momento de realizar una compra.

A finales del siglo pasado la calidad del servicio empezó a tener un nivel competitivo destacando la satisfacción del cliente y ser considerado como una ventaja competitiva para la empresa. Siendo necesario tener en cuenta las necesidades de los clientes, para generar ventajas competitivas en el mercado a través de evaluaciones de desempeño midiendo no solo la calidad de servicio sino también la evaluación de desempeño que cada colaborador puede tener frente al puesto que desempeña.

En el Perú actualmente las empresas toman en cuenta como factor principal la calidad de servicio, y como resultado se observa muy buenas expectativas de los clientes hacia un producto o servicio que consumen, mientras que en otras empresas no existe la concepción de la buena calidad en el cliente y esto puede conllevar a que nuestros clientes tengan una insatisfacción por parte de la empresa donde el principal rostro serán aquellos colaboradores quien brinden la calidad de servicio adecuada.

Es una realidad de mercado, el incremento de la presión competitiva, la innovación tecnológica y financiera, la aparición de los clientes mucho más exigentes a la era anterior, y la respuesta de la banca, debe ser, la calidad total del servicio bancario.

La gestión en las empresas de hoy, se han convertido en no solo un concepto alternativo de técnicas utilizadas para comparar el proceso o resultados esperado, por lo tanto nada podía asegurar a las empresas que la ejecución de un plan corresponde con lo planificado.

Es inevitable tratar de crear un modelo de evaluación de desempeño cuando se trata de organizaciones de diferentes rubros puesto que cada uno maneja una gestión diferente en el proceso y la evaluación de la misma es diferente. Además, con su labor en la empresa el colaborador cumple con los objetivos de la organización y este esfuerzo debe figurar en la planeación estratégica de la empresa, lo cual implica que el desempeño de los colaboradores debe ser medido.

La evaluación del desempeño que hoy en día los bancos manejan en sus colaboradores no es la misma que en sus inicios de banca fueron hechas para la evaluación. La evaluación de desempeño es cambiaria en las empresas con el paso de los años puesto que el cliente es cada vez más exigente y por tanto la evaluación que se da no es la misma.

También se puede decir que la evaluación por desempeño no es la misma para cada colaborador de un mismo empleador y la misma no puede ser usada en otra entidad bancaria porque cada uno maneja un criterio para la atención, transacción, venta o al brindar una información.

En los bancos de hoy la evaluación son utilizadas como herramientas para la gestión del desempeño donde se aplican a través de la planificación estratégica para el establecimiento de metas, indicadores, prioridades, valores de la empresa a través de los diferentes procesos de atención que el colaborador realiza por parte de la entidad bancaria.

El aspecto de la evaluación del desempeño está en el informe del resultado, debido a que con base a este informe se tomara decisiones para la empresa. La primera decisión importante a tomar es el diagnostico de las evaluaciones, si tomamos un informe deficiente de los resultados de la evaluación, esto inevitablemente afectara negativamente la capacitación y con ello el desempeño de los colaboradores.

Otra decisión importante es la motivación de la empresa donde todos los colaboradores esperan el debido reconocimiento tanto moral como

remunerativo, así también podremos encontrar a aquellos colaboradores talentosos que le darán otra perspectiva a la empresa.

El fracaso o el éxito de cualquier negocio dependen del cumplimiento de sus empleados, por lo que es necesario que los directivos garanticen en sus necesidades y expectativas.

El BCP tiene las condiciones para poder posicionarse en un nivel mucho más alto del que esta, ganando así más participación de mercado y se líder frente a la competencia, pero si no es su principal arma el mejor día a día la calidad de servicio, no podrán realizar un buen desempeño laboral y por tanto cada meta trazada como corporativo no se dará y por el contrario perderá más participación en el mercado como se ha venido dando en estos últimos meses.

De acuerdo a lo expuesto se formula los siguientes problemas:

Problema general

¿De qué manera se le relaciona la calidad de servicio y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo - 2018?

Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el enfoque hacia el cliente y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la infraestructura y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo - 2018?
- ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo - 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación nos permitirá conocer acerca de cómo en una organización se viene dando la calidad de servicio y como este influye en el desempeño laboral. La calidad de servicios es un tema de mucha relevancia en una organización, ya que los clientes son más exigentes y conocen más de finanzas que en el pasado. En la actualidad la fidelización de los clientes de los bancos va de la mano con la calidad de servicio, es por esto que, al sentirse inconformes con los servicios brindados por una empresa o institución, estos toman la decisión de cambiar de empresa en busca de un mejor servicio. Un cliente más exigente no tiene lealtad de marca y es más exigente en materia de facilidades transaccionales y de inversión.

Los bancos ahora en día enfrentan a un entorno más supervisado y regulado, esto es un factor positivo y debe reconocerse como de manera sostenida en los últimos años.

Los resultados obtenidos en el siguiente estudio de investigación nos permitirán conocer las expectativas y la calidad de servicio en el que son atendidos los clientes, si bien se sabe que la calidad de servicio y la evaluación de desempeño son ejes muy importantes para el banco BCP.

Resulta de mucho valor que el BCP hoy en día brinde una excelente calidad en el servicio, ya que es un factor muy importante que ayuda a aumentar y generar la ventaja competitiva.

El cumplimiento de la evaluación de desempeño determinara que tanto cumple el personal con los ejes importantes dentro de la organización.

Por ello la aplicación del modelo SERVQUAL, ayudará con la investigación a medir las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio recibido, esto nos permitirá comprender lo que realmente buscan los

usuarios; así los directivos de la empresa tomaran decisiones para brindar un mejor servicio y así mejorar con el paso de los años.

Aspecto teórico

El aspecto teórico se realizó mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de los recursos humanos medir la relación que existe entre la calidad de servicio y desempeño laboral de la empresa BCP. A su vez para la variable calidad de servicio se utilizó al autor Pizzo (2013) y Sarmiento (2015) de igual manera para la segunda variable desempeño laboral se utilizó al autor Pedraza, Amaya y Conde (2010) y Chavez (2014).

Aspecto metodológico

En el aporte metodológico, el investigador ofreció dos instrumentos de investigación que permitirá recoger datos sobre la variable calidad de servicio y sus dimensiones que consta por 27 ítems de la misma manera para la variable desempeño laboral y sus dimensiones que consta de 27 ítems; dichos instrumentos que será sometidos a criterios rígidos de validez y confiabilidad, poniendo al alcance de la comunidad académica.

Aspecto práctico

Esta investigación será de utilidad para el BCP agencia Villa María del Triunfo ya que permitirá a los trabajadores generar siempre una excelente calidad de servicio que se identifiquen siempre como agencia y así poder expandir esta iniciativa a las demás agencias contribuyendo a cada uno para un óptimo desempeño laboral.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el enfoque hacia el cliente y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

Determinar la relación entre la infraestructura y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

Determinar la relación entre los elementos tangibles y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

Limitación institucional

Ingreso restringido a centros de estudios especializados, por lo que se da un acceso limitado a las tesis de sus egresados.

Limitación temporal

Escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfico actualizado.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Internacionales

Casierra (2018) en su tesis titulada “Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016”, Ecuador. Para optar el grado académico de maestría en Gerencia de Servicio de Salud, el cual se resumen en: la investigación tuvo como objetivo evaluar el desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios del Hospital. La investigación utilizó una metodología descriptiva correlacional y método analítico. La población estuvo conformada por 87 trabajadores de enfermería. Se determinó un tamaño de muestra conformada por 27 trabajadores utilizando el método no probabilístico. La investigación obtuvo como resultados que hay relación entre el desempeño laboral y la calidad en el Hospital. Además, también se correlacionan las dimensiones de desempeño de la función, conocimiento, proactividad e innovación, relaciones interpersonales y productividad con el desempeño laboral. Llegando a la siguiente conclusión:

El desempeño laboral de los trabajadores es importante en la institución ya que con ellos se pretende alcanzar los objetivos organizacionales.

El desempeño laboral se ve afectado por el conocimiento de la institución y la proactividad e innovación.

Los factores que repercutieron en la calidad fueron los componentes de seguridad y fiabilidad.

Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio. Donde todas las dimensiones del desempeño laboral influyen en la calidad del servicio.

Vargas (2011) en su tesis “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato”, Ecuador. Para optar el grado académico de Ingeniero de Empresas, el cual se resumen en: la investigación tuvo como principal objetivo determinar la incidencia del desempeño laboral en la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE”. La investigación utilizó una metodología descriptiva correlacional exploratoria. La población estuvo conformada por 350 trabajadores de la empresa “SAFE DRIVE”. Se determinó un tamaño de muestra conformada por 142 trabajadores utilizando el muestreo probabilístico. La investigación obtuvo como resultados que 89.6% de los trabajadores que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral, el 46.9% manifiesta que la satisfacción de los resultados influye en el desempeño laboral. Además, se pudo establecer que en la elaboración del plan de capacitación tiene que cumplir con las necesidades y exigencias de los trabajadores, y por su parte los trabajadores deben cumplir con mejorar el cumplimiento de sus funciones laborales. Por otra parte, la calidad del servicio en la empresa ayuda al desarrollo competitivo para lograr que la empresa obtenga ventajas competitivas y cumpla con sus objetivos y expectativas. Llegando a la siguiente conclusión:

Se tienen altos niveles de insatisfacción del cliente con respecto al desempeño de los trabajadores.

Los clientes perciben como bueno el servicio que ofrece la empresa

La calidad del servicio en la empresa tiene niveles regulares, con lo cual se deben mejorar la calidad del servicio brindado.

El desempeño laboral en la empresa SAFE DRIVE se ve afectado por el estrés laboral.

Cruz y Moya (2014) en su tesis titulada “Análisis de la Calidad del Servicio y su incidencia en la Fidelización de los Clientes de las PYMES del Cantón Milagro 2013 – 2014”, Ecuador. Para optar el grado académico de Ingeniero Comercial, el cual se resumen en: La investigación tuvo como

objetivo establecer como la calidad del servicio incide en la fidelización de los clientes de las PYMES. La investigación utilizó una metodología descriptiva correlacional y exploratoria con diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 106 Miopes y 88294 habitantes de la región. El tipo de muestra utilizado fue probabilístico el cual quedó determinado por 83 Pymes y 383 Habitantes. La investigación obtuvo como resultados que el 87% de las empresas pequeñas consideran importante planificar y desarrollar estrategias de calidad en los productos y/o servicios que ofrecen, el 69% de las empresas medianas consideran que el outsourcing es un sistema de contratación muy esencial en sus negocios y el 63% de las empresas medianas consideran que sus colaboradores tienen mayor compromiso con el negocio y con el trabajo que desempeñan. Además, se pudo establecer que la calidad del servicio incide en la fidelización de los clientes de las PYMES y que la cultura organizacional influye en el compromiso laboral del talento humano de las PYMES. Llegando a la siguiente conclusión:

Se tiene una deficiente comunicación de las PYMES con sus clientes en el postventa. Además, de que no realizan el seguimiento al servicio que ofrecen.

Las PYMES no aplican estrategias corporativas que les permitan generar ventajas competitivas.

Las PYMES no logran formar un alto grado de pertenencia de su personal con la empresa. Esto a su vez, afecta a la formación de la cultura organizacional en la empresa

La empresa no realiza un seguimiento de las necesidades y gustos de sus clientes, lo cual no le permite estar enterado de los requerimientos y gustos de los clientes para una mayor satisfacción en el servicio brindado.

La calidad de servicio es un factor de diferenciación con la competencia en el sector de las PYMES.

Antecedentes nacionales

Nolazco (2017) en su tesis titulada “El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016”, Perú. Para optar el grado académico de maestro en gestión y negocios, el cual se resume: la investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la institución Qali Warma Huánuco 2017. Se utilizó una metodología de tipo no experimental transaccional con diseño descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores de los comités de alimentación escolar del programa Qali Warma de Huánuco. La muestra estuvo conformada por 230 trabajadores correspondientes a 46 colegios, utilizando un tipo de muestra no probabilística. La investigación obtuvo como resultados que la calidad de servicio no depende del desempeño laboral. Llegando a la siguiente conclusión:

Se tienen altos niveles de insatisfacción de los clientes con el servicio brindado por la institución Qali Warma de Huánuco.

Se tienen altos niveles regulares del desempeño laboral de los colaboradores de la institución Qali Warma de Huánuco.

En la institución Qali Warma de Huánuco no hay relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

Se tiene una relación muy débil entre las dimensiones de productividad, eficacia, eficiencia, responsabilidad con la satisfacción de los clientes.

Díaz (2016) su tesis titulada “Desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores del área operativa en la empresa Recuplast S.A.C San Juan de Lurigancho 2016”. Para optar el título profesional de licenciada en Administración, la cual se resume: la investigación propuso como principal objetivo establecer la relación entre el Desempeño laboral y la Calidad de

servicio en la empresa. La investigación utilizó una metodología de tipo no experimental transversal con diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por los 50 trabajadores de la empresa Recuplast S.A.C. La muestra estuvo conformada por los 50 trabajadores, utilizando un tipo de muestra no probabilística censal. La investigación obtuvo como resultados que el desempeño laboral y la calidad de servicio se relacionan significativamente. Llegando a las siguientes conclusiones:

En la empresa Recuplast S.A.C. se tienen niveles deficientes de calidad de servicio, lo cual influye en la satisfacción de los clientes que no se muestran muy conformes con el servicio.

En la empresa Recuplast S.A.C. se tienen niveles regulares de desempeño laboral de los trabajadores.

El factor de infraestructura, equipos y mobiliario es determinante en la calidad del servicio, debido a que si no se cuentan con las condiciones favorables de infraestructura, equipos y mobiliarios, esto repercute negativamente en la calidad del servicio.

Cueva y Gonzales (2017) en su tesis titulada “Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante Sabor de Mi Tierra de San Ignacio – 2017”. Para optar el grado de bachiller en Administración, la cual se resume: la investigación tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio en el restaurante Sabor de mi Tierra. La investigación utilizó una metodología de tipo no experimental transversal con diseño descriptivo. La población estuvo conformada por 800 pobladores de San Ignacio. La muestra fue de tipo probabilística la cual estuvo determinada por 33 pobladores de San Ignacio. La investigación obtuvo como resultados que los clientes no se encuentran satisfechos con la calidad de servicio. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los clientes no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio en el restaurante.

Los clientes se muestran insatisfechos con la rapidez de atención en el restaurante.

Los clientes no se encuentran satisfechos con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante.

Los clientes se muestran insatisfechos con la mejora continua del servicio que brinda el restaurante.

Huaraca y Ore (2016) en su tesis titulada “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015”. Para optar el grado de licenciado en Administración, la cual se resume: la investigación planteó como objetivo principal determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la municipalidad. La investigación utilizó una metodología de tipo aplicada con diseño descriptivo - correlacional. La población estuvo conformada por 27 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión en el 2015. La muestra estuvo compuesta por 27 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ascensión y fue de tipo probabilística. La investigación obtuvo como resultados que hay relación directamente proporcional y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Ascensión. Llegando a las siguientes conclusiones:

En la municipalidad se tiene un nivel medio de la calidad de los servicios.

Las dimensiones confianza y satisfacción laboral de la calidad del servicio presentan niveles altos.

En la municipalidad se presenta un nivel medio de desempeño laboral de los trabajadores.

La dimensión acciones del desempeño laboral muestra un nivel alto.

Todas las dimensiones del desempeño laboral tienen una relación positiva y significativa con la calidad del servicio en la municipalidad.

Rollano (2017) en su tesis titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016”. Para optar el grado de licenciado en Turismo, la cual se resume: la investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac. La investigación utilizó una metodología de tipo no experimental transversal con diseño descriptivo – correlacional. La población estuvo compuesta por 50 trabajadores del hotel. La muestra fue de tipo probabilística la cual estuvo determinada por 33 trabajadores. La investigación obtuvo como resultados que 51.5% de los clientes manifiesta que existe una regular calidad del servicio y el 63.6% manifiesta que el personal se encuentra comprometido con su trabajo. Además, se pudo establecer que existe una relación directamente proporcional entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los trabajadores del hotel consideran que se tienen un nivel regular de calidad del servicio.

Las dimensiones infraestructura y elementos tangibles de la calidad del servicio tienen un nivel regular en el hotel, mientras que la dimensión enfoque hacia el cliente presenta nivel bajo.

En el hotel se tienen un desempeño laboral regularmente adecuado.

Las dimensiones clima laboral, motivación y capacidad de los trabajadores del desempeño laboral son regularmente adecuadas en el hotel.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de calidad de servicio

Definición de calidad de servicio

Entender los conceptos de calidad del servicio es fundamental para darle un valor agregado a la calidad del servicio en cada empresa con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente. Además, la calidad de servicio es un factor determinante en la fidelización de clientes, posicionamiento de la empresa y participación en el mercado.

Pizzo (2013) propone un concepto de la calidad de servicio:

Hábito que desarrolla y practica una organización con la finalidad de interpretar las necesidades y expectativas de los clientes, con el propósito de ofrecerles un servicio que les es accesible, adecuado, oportuno, seguro, útil y confiable, inclusive en circunstancias inesperadas o ante errores, de tal forma que el cliente pueda sentirse atendido, comprendido y servido, sorprendiéndolo con mayor valor al que espera. (p. 67).

Sarmiento (2015) nos dice que la calidad del servicio:

Impacta fuertemente en el rendimiento del negocio, en la reducción de costos, en la satisfacción del cliente y por consecuencia en la fidelidad del cliente y en la rentabilidad. Definir la calidad de servicio resulta un poco complejo, algunos investigadores indican que para conceptualizarlo es importante comparar las expectativas del cliente antes de recibir el producto o servicio con las percepciones que tiene acerca del servicio o producto una vez recibido. (p. 15).

Abadi (2004) manifiesta que la calidad de los servicios “Depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan; que consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (p. 4).

2.2.1.1. Importancia de calidad de servicio

Las empresas conviven en un ambiente de competitividad creciente, donde se buscan nuevas formas de lograr ventaja competitiva con respecto a la competencia. Estas deben ser capaces de crear, adquirir y transferir conocimiento, así como traducirlo en nuevas formas de comportamiento.

Por su parte Evans y Lindsay (2008) establece:

El aseguramiento de la lealtad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución del a manufactura y la entrega de servicios. (p. 39).

La calidad de servicio es un factor importante en la diferenciación de los servicios que ofrecen las empresas, lo cual genera ventajas competitivas, los cuales buscan la satisfacción de los clientes tomando en cuenta sus opiniones para mejorar el proceso de atención al cliente. La calidad de servicio es un factor importante en la fidelización de los clientes.

2.2.1.2. Características de calidad de servicio

Domínguez (2006) establece:

Que el servicio al cliente está dado por dos elementos importantes y básicos, uno de los individuos que prestan servicios para cubrir las necesidades que tiene, haciéndole sentir que les interesa su bienestar y que por ende, desee recomendar dichos servicios a sus familiares y amigos, y el otro una adecuada infraestructura física para que estos individuos puedan ejecutar sus labores adecuadamente y en forma eficiente. (p. 47).

El diseño de todo proceso de calidad de servicio en las empresas debe contar con las siguientes características o principios:

- El cliente debe ser el único que puede calificar la calidad del servicio.
- El cliente determina el nivel de satisfacción del servicio.

- La empresa tiene que diseñar estrategias que le ayuden a alcanzar los objetivos, generar ingresos y diferenciarse de la competencia.
- La empresa debe controlar y manejar la expectativa de la clientela, reduciendo la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

2.2.1.3. Teorías relacionadas a la calidad de servicio

Modelo de la percepción de calidad de servicio

Modelo propuesto por Grönroos (1984), este modelo consta de tres factores que influyen en la calidad del servicio que experimentan los clientes y son:

- Calidad técnica, definida como la calidad que ofrece la empresa.
- Calidad funcional, definido como la forma o el proceso de atención al cliente
- Imagen corporativa, esta se forma con la base de la calidad técnica y funcional)

Grönroos (1984) dice que: “La calidad total percibida se medirá a partir de la diferencia entre la calidad experimentada y calidad esperada, donde se busca que la calidad experimentada supere a la calidad esperada” (p. 18).

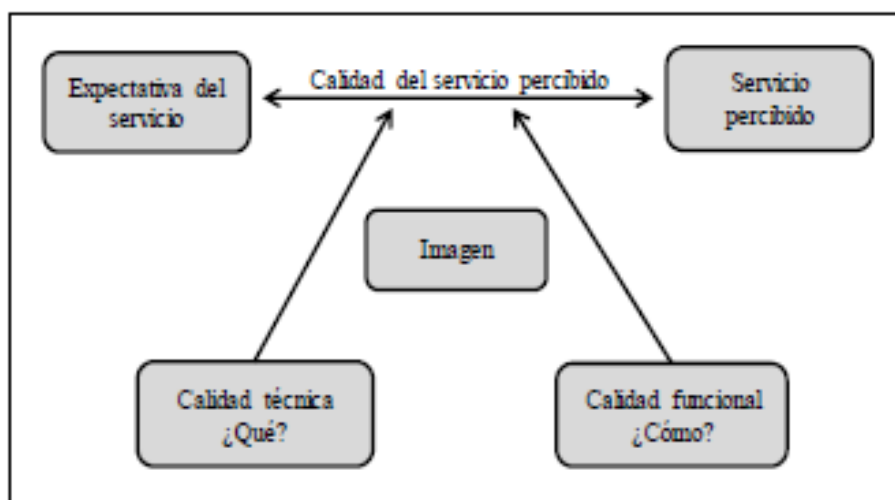


Figura 1. Esquema del modelo de percepción de calidad de servicio

Modelo de servucción de calidad

Eigler y Langeard (1989) desarrollaron el modelo de servucción de calidad:

Donde la concepción y puesta en marcha se aplica de la misma forma en el proceso de creación de servicios y en las actividades de fabricación de productos. Este modelo está conformado por la parte visible (el soporte físico y el personal de contacto) que están sujetos por la parte invisible, que es el sistema de la organización (finanzas, mercadotecnia, recursos humanos y planeación), a partir de ello se puede prestar servicio a los clientes. (p. 13).

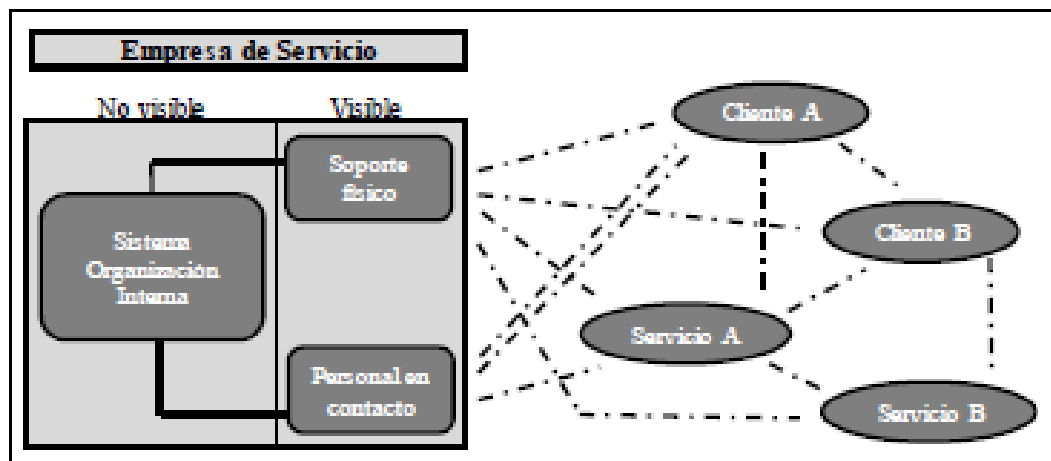


Figura 2. Esquema del modelo de servucción de calidad

La organización debe de comportarse como un sistema, en concordancia con los elementos físicos (materiales) y el personal (trabajadores) que se encuentran en contacto directo y permanente con los clientes, de esta manera se configura un servicio de calidad para ser ofrecido.

Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver

El modelo propuesto por Rust y Oliver consta de tres componentes principales:

1. Características del servicio, el cual hace referencia al modelo de servicio utilizado en las instituciones.
2. Entrega del servicio, donde se diseña la mejor manera de entregar los servicios a los clientes

3. Ambiente del servicio, que es la mezcla y conjunción entre la cultura organizacional, la filosofía de gestión y el ambiente físico de la empresa



Figura 3. Esquema del modelo de los tres componentes

Las empresas de servicios deben potenciar el desarrollo de los tres elementos del modelo, porque tienen relación de trabajo con empresas con productos intangibles, así como en empresas de bienes.

Modelo SERVQUAL

Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), modelo que se basa en la disconformidad entre las expectativas y percepciones de los clientes. Lo que da pie a que si las percepciones igualan o superan a las expectativas, se determina que se brindando calidad en el servicio, para el caso contraria se demostraría deficiencias en la calidad del servicio.

El modelo SERVQUAL presenta cinco dimensiones:

- Elementos tangibles: Todo lo relacional con las características físicas de la empresa y la apariencia del personal.
- Fiabilidad: Grado de confianza que tienen los clientes con la empresa, debido a que se genera una imagen fiable, precisa y consistente.

- Capacidad de respuesta: Habilidad que tiene el personal para ayudar a los clientes y brindar el servicio de manera rápida.
- Seguridad (Garantía): Habilidad del personal para ganar la confianza y credibilidad de los clientes.
- Empatía: Atención individualizada que la empresa brinda a los clientes.

A partir de las dimensiones del modelo SERVQUAL se puede hacer una evaluación del servicio percibido (que se ofrece) y esperado (evaluado por el cliente), para así poder determinar el nivel de calidad de servicio.

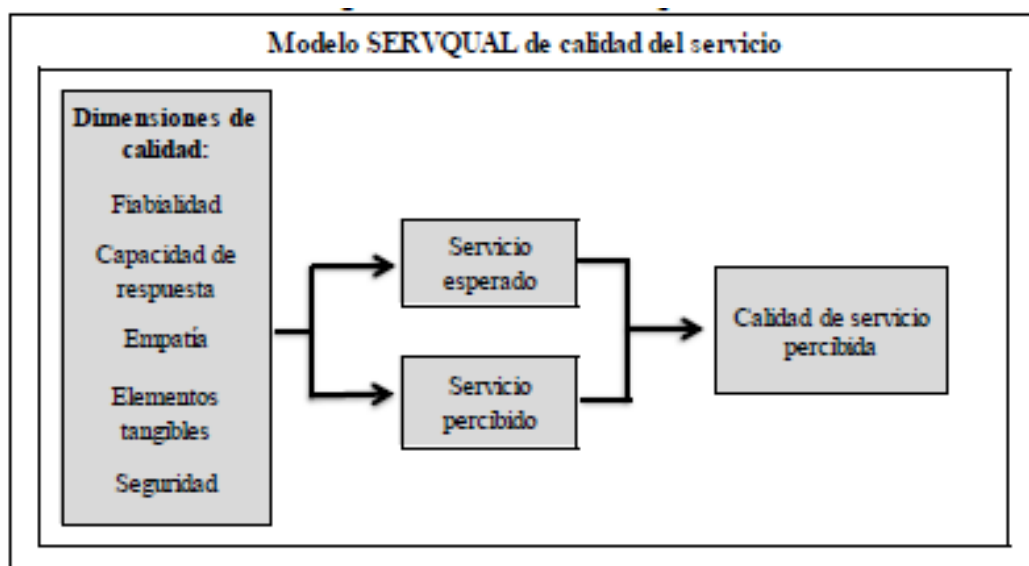


Figura 4. Esquema del modelo SERVQUAL

2.2.1.4. Dimensiones de calidad

La calidad de servicio en general se comprende un conjunto de elementos tangibles, satisfacción laboral, confianza, responsabilidad y empatía, que perciben los usuarios y/o clientes de las entidades públicas y privadas, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

Teniendo en cuantos estos aspectos se han considerados las siguientes dimensiones en la calidad del servicio, las cuales son:

Enfoque hacia el cliente

Es importante el entender y determinar las necesidades que motivan a clientes, y los objetivos que se desean alcanzar. Los resultados que esperamos obtener al satisfacer esas necesidades se conocen como los objetivos.

Snell y Bohlander (2013) manifiesta que la: “Jerarquía de Maslow provee un marco de referencia para entender cuando estas necesidades se presentan en un proceso de negociación y así atender el que se les den atención y puedan ser satisfechas” (p. 21).

También, Snell y Bohlander (2013) se refieren a que: “El trato personalizado debe de estar presente en la negociación al darse que los consumidores de hoy ya no solo buscan productos de buena calidad y bajos precios” (p. 27).

El servicio rápido es uno de los factores del servicio de calidad para una gran ventaja competitiva para aumentar las ventas de servicios, reducir los problemas de capacidad de servicio y mejorar el rendimiento, optimizando y estandarizando la oferta de su servicio de calidad (Snell y Bohlander, 2013, p. 43).

Infraestructura

Friego (2015) determina que:

La infraestructura en las empresas es los productos o servicios son esencialmente idénticos, el único modo de lograr diferenciación y mejorar la percepción de valor es mejorar sustancialmente la calidad de atención y servicio, para lograr la satisfacción y la lealtad del cliente. (p. 12).

Friego (2015) propone que: “Existen factores que influyen la percepción de la calidad de la empresa, para los cuales se tienen que dar un estudio a fondo con mirada crítica para evitar que se tengan pérdidas de calidad en el servicio” (p. 7).

Así mismo, Frigo (2015) se refiere a la calidad del servicio a:

Organizar los recursos que tienen en torno a la idea de negocio que quieren desarrollar, distinguiéndose los recursos financieros (dinero), los recursos materiales (instalaciones y maquinaria) y las personas, que son las que realizarán un trabajo orientado a satisfacer las necesidades de los clientes, y por el que tendrán una determinada contraprestación económica. (p. 7).

Elementos tangibles

La naturaleza tangible y multifacética de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del servicio por la dificultad de comparar sus percepciones de la prestación de servicio y el resultado de sus expectativas.

Gisbert (2008) los elementos tangibles: “Aparte de los bienes, muebles o inmuebles: terrenos, construcciones, instalaciones técnicas, maquinaria, utillaje, mobiliario, también consideran los útiles de limpieza y mantenimiento, presentación de uniformes según la temporada, entre otros” (p. 5).

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Chávez (2014) citando a Chiavenato (2007) definió al desempeño laboral como: “El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 322).

Pedraza, Amaya y Conde (2010) definen el desempeño laboral como: “El comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 5).

Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2007, p. 56).

Es decir, aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores que pueden ser medidos por medio de las competencias que buscan cumplir los objetivos organizacionales.

Para Chiang, Méndez y Sánchez (2010) es el resultado de: “La unión de factores como calidad, eficiencia, efectividad del trabajador para el logro de los propósitos de la organización” (p. 24).

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral es importante porque involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea.

Para Newtrons (2007) manifiesta la importancia del desempeño laboral:

Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, en donde cada persona puede proponerse el mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos para la organización. (p. 30).

2.2.2.3. Características del desempeño laboral

Davis y Newtrons (2003) manifiestan que el desempeño laboral está afectado por factores como: “capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajos en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño” (p. 21).

Araujo (2010) citando a Bohórquez, afirmó que: “El desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 22).

Chiang et al. (2010) manifestó que el desempeño laboral como:

El funcionamiento de los equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral, que consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización. (p. 211).

2.2.2.4. Teorías relacionadas con el desempeño laboral

Enfoque clásico de desempeño laboral

Chiavenato (2007) establece que el desempeño es: “Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.54).

El desempeño define la capacidad del personal (trabajadores), es decir, que un individuo genera un mejor desempeño en el trabajo en menos tiempo, realizando menos esfuerzos y con una mayor efectividad.

Factores que afectan el desempeño laboral

La teoría de los factores se encuentra relacionada con la razón de ser del trabajo y con los que integran el entorno laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

La satisfacción laboral es una capacidad de sentir de goce o dolencia que se encuentra influenciada por pensamientos, metas e propósitos del comportamiento. Todo esto forma parte de la base para que los directivos de las organizaciones puedan determinar el comportamiento futuro del desempeño laboral del personal.

Evaluación del desempeño laboral

Benavides (2002) al definir desempeño laboral lo incumbe con aptitudes, alegando que: “En la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño” (p. 72).

En esta teoría Benavides (2002) nos indica que: “Las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un trabajo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (p. 75).

De igual forma Benavides (2002) explica que: “Los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas” (p. 77).

Mondy y Noe (1997) consideraron que: “el sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores” (p. 55).

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Conocimiento

Chiavenato (2007) manifiesta que el desempeño laboral es usado para: “Proporcionar conocimiento al trabajador y no solo lo que sabe hacer, refiriéndose a aspectos como la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad del desarrollo de sus actividades laborales asignadas” (p. 33).

También, Chiavenato (2007) hace referencia al:

Aprovechamiento de la jornada laboral, al comportamiento de la disciplina, al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos. (p. 56).

Reyes (2002) plantea que el desempeño laboral es:

Las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (p. 35).

Motivación

Es la capacidad que tienen las organizaciones para estimular positivamente al personal o trabajadores con la finalidad de incrementar su moral, autoestima y desempeño para un mejor cumplimiento de sus funciones laborales. Estos estímulos modifican el comportamiento de los empleados de una manera determinada y originan comportamientos grupales que permiten a la empresa alcanzar sus objetivos en un menor tiempo.

Pérez (2009) indica que: “Herzberg desarrolla una teoría de la motivación en el trabajo, que se caracteriza por las necesidades que afectan el comportamiento humano e incide en el rendimiento del personal” (p. 45).

Los factores motivacionales se encuentran bajo el control del individuo, ya que están relacionado con lo que hace y desempeña el

individuo con conocimiento profesional y las necesidades de autorrealización.

Bittel (2000) manifiesta que el desempeño: “Es determinado en gran parte por las expectativas del trabajador respecto a su trabajo, sus actitudes hacia las metas a lograr y su deseo crecimiento laboral” (p. 63).

Betancourt y Caballero (2010) expresan que: “La motivación es primordial para que se mantengan satisfechos con el desempeño de sus trabajos, y, por ello, mejorar su productividad y buen hacer, que repercutan en obtener la necesaria competitividad y rentabilidad de la empresa” (p. 3).

Iniciativa

Dessler y Varela (2010) relaciona que:

La Iniciativa de los trabajadores con las aptitudes laborales; donde involucra dar respuesta efectiva a las tareas y actividades encomendadas. Es el grado en que puede depositar confianza en un empleado, en el sentido de que terminará sus tareas y le dará seguimiento. (p. 13).

Dessler y Varela (2010) determina que:

La mayoría de las estrategias de las organizaciones destacan la mejoría en el desempeño laboral basada en las prioridades en la administración de recursos humanos para buscar la iniciativa para el desafío de las habilidades que se concentren cada vez más en incrementar la competitividad, reducir los costos y mejorar el desempeño de los trabajadores. (p. 27).

Chávez (2014) considera que:

Ciertas características en el desempeño laboral como son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados que tienen los trabajadores en la organización. (p. 359).

Amorós (2007) el desempeño laboral influye en la

Forma estructural y sistemática, sobre liderazgo y cooperación en el centro de trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que afecten el nivel de producción del personal. (p. 43).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Administración de recursos humanos

Bittel (2000) define a la administración de recursos humanos como un:

Sistema que permite desarrollar las potencialidades de los trabajadores para que así puedan obtener la máxima satisfacción en su trabajo, dar lo mejor de sus esfuerzos a la organización, y alcanzar los fines de la administración en la forma más eficiente y eficaz (p. 310).

Bittel (2000) también señala que:

Autoestima

Es el sistema de necesidades que tiene un individuo para que este motivado, demostrando necesidad de logro en su meta en una organización, por ende, el reconocimiento dentro de un grupo o equipo de trabajo. Mientras más estable se mantenga dará buenos resultados demostrara en su labor alcanzando el éxito y determinando su personalidad.

Calidad de servicio

Es aquel pilar para las empresas, ya que le permitirá crear un lazo más que empresa- cliente, sino que será hacia un vínculo para conseguir la satisfacción de los clientes y consolidar relaciones duraderas.

Capacitación del trabajador

Es el procedimiento implementado en el área de RR.HH., con la finalidad de que el individuo desempeñe su habilidad en aspecto eficientemente posible, por lo cual los programas de capacitación producen una retroalimentación con resultados favorables en las organizaciones.

Desempeño del personal

Es el nivel de desempeño alcanzado por un trabajador de la organización, para el logro de metas en un tiempo determinado, representando la eficacia lograda por el trabajador en la realización de las tareas encargadas en la organización.

Motivación

Proceso que implica la manera como es el manejo de las emociones de los trabajadores en su puesto de trabajo, para que actúe y se comporte de una determinada manera dentro de la organización.

Productividad

Es la relación entre la cantidad de obtenido (output) y los recursos utilizados (input) en la producción midiendo la relación entre los productos y los insumos utilizados.

Trabajo en equipo

Es la reunión de un grupo de trabajadores que satisfacen el conjunto de necesidades por lo cual se produce estructura que posee un sistema permanente de interacciones dando el principio al concepto de equipo de trabajo (p. 312).

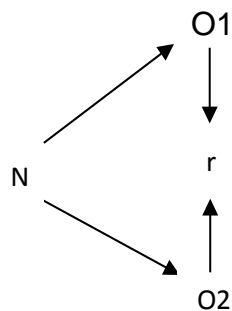
CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de la investigación es no experimental de corte transversal, ya que los serán obtenidos, descritos e interpretados sin ninguna manipulación de las variables de estudio en forma deliberada. Además, es de corte trasversal porque los datos fueron recolectados en un determinado periodo de tiempo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) dan un concepto sobre la investigación no experimental como:

Investigación en donde las variables se mantienen intactas, observando solo los fenómenos tal como se dan en su entorno natural para analizarla, es decir, que es un estudio en donde no se realiza variaciones en el comportamiento de la variable en forma intencional porque solo se observa como las variables independientes tienen efectos sobre otras variable que se consideran que depende de la independiente (p. 153).



Donde:

N = Muestra del BCP oficina Villa María del Triunfo

O1 = Variable 1: Calidad de Servicio

O2 = Variable 2: Desempeño Laboral

r = Relación

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es “descriptiva correlacional”

Según Hernández et al. (2014) una investigación es descriptiva porque: “Se detallada de cada una de las variables de estudio con la característica principal de dar a conocer la realidad del problema” (p. 89).

También, Arias (2006) manifiesta que: “Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación” (p. 25).

La investigación es correlacional porque se busca medir el nivel de relación de las dimensiones de una o ambas variables. Como es el caso de las dimensiones del marketing digital con la variable de fidelización de clientes.

Hernández et al. (2014) definen la investigación correlacional como:

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas. (p. 82).

3.2. Población y muestra

Población

La población en estudio está compuesta por 29 trabajadores del Banco de Crédito del Perú (BCP) oficina de Villa María del Triunfo

Tabla 1

Distribución de la población de estudio

Descripción	Frecuencia
Gerente de Oficina	1
Funcionario de Negocios	8
Asesores de Venta y Servicios	7
Supervisor de Operaciones	1
Guía de Agencia	2
Promotor Principal	2
Promotores de Servicio	6
Limpieza	1
Seguridad	1
Total	29

Muestra

La muestra está compuesta por la misma cantidad de la población puesto que la población es pequeña para obtener una muestra representativa. Dicho estudio corresponde a una muestra no probabilística, en específico de tipo censal.

Según Castro (2013) dice:

El diseño de la muestra es no probabilístico, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio en específico del investigador, lo que significa que no todas las personas de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. (p. 34).

Pues la totalidad de trabajadores se estiman como muestra para la investigación.

Debido al reducido tamaño de la población, se decide tomar la totalidad de la población como muestra de estudio, con el motivo de que los resultados no se vean afectados por tendencias particulares de pequeños que componen la población.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

H₁: Existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la enfoque hacia el cliente con el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

- Existe relación entre la infraestructura con el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

- Existe relación entre los elementos tangibles con el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

3.4. Variables – Operacionalización

3.4.1. Variable calidad del servicio

La variable independiente para la investigación es la Calidad del Servicio

Definición conceptual

Caltur (2013) define la Calidad del Servicio como: “La percepción de la confianza que inspira el servicio, tanto por experiencias anteriores que hayan tenido los clientes como por el desarrollo eficiente de la prestación actual del servicio” (p. 20).

Definición operacional

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento de 27 ítems, que se van a través de la escala de Likert, este instrumento fue sometido a un criterio de validación de expertos, la misma manera a un criterio de validación estadísticas utilizando el Alpha de Crombach y conocer el grado de confiabilidad. La calidad del servicio son los aspectos más relevantes que perciben los clientes sobre el desempeño de la organización y sus colaboradores al momento de brindar un servicio. La calidad del servicio cuenta con tres dimensiones: satisfacción del cliente, infraestructura y elementos tangibles.

3.4.2. Variable desempeño laboral

La variable dependiente para la investigación es el desempeño laboral

Definición conceptual

Vargas (2011) define el desempeño laboral como:

Es el comportamiento de los trabajadores de una organización, que puede ser medido en términos de su nivel de contribución a realizar las actividades. Este comportamiento lo realiza el trabajador a fin de conseguir resultados para satisfacer sus necesidades de existencia, relación y crecimiento (p. 25).

Definición operacional

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento de 27 ítems, que se van a través de la escala de Likert, este instrumento fue sometido a un criterio de validación de expertos, la misma manera a un criterio de validación estadísticas utilizando el Alpha de Crombach y conocer el grado de confiabilidad. El desempeño laboral será medido a través de las dimensiones: conocimiento, motivación e iniciativa.

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Enfoque hacia el Cliente	Atención personalizada Conocimiento de las necesidades de las necesidades de los clientes. Satisfacción de las necesidades de los clientes.	Del 1 al 9	1= Nunca 2= Rara vez 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Mala: 9 – 21
Infraestructura	Accesibilidad Seguridad Orden	Del 10 al 18	1= Nunca 2= Rara vez 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Regular: 22 - 33
Elementos tangibles	Limpieza y mantenimiento. Presentación del personal. Equipamiento.	Del 19 al 27	1= Nunca 2= Rara vez 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Buena: 34 - 45

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Conocimiento	Eficiencia en el trabajo	Del 1 al 9	1= Nunca	Mala: 9 – 21
	Eficacia en el trabajo.		2= Rara vez	
	Cumplimiento de las tareas asignadas.		3= A veces	
Motivación	Logro en el trabajo	Del 10 al 18	4= Casi siempre	Regular: 22 - 33
	Productividad		5= Siempre	
	Crecimiento personal		1= Nunca	
			2= Rara vez	
Iniciativa	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.	Del 19 al 27	3= A veces	Buena: 34 - 45
	Cumplimiento de las metas del trabajador.		4= Casi siempre	
	Nivel de producción del personal.		5= Siempre	
			1= Nunca	
			2= Rara vez	

3.5. Métodos y técnicas

Método de investigación

Se aplicó en el desarrollo de la investigación el método cuantitativo con corte transversal correlacional, ya que se considera el método más óptimo para poder comprobar las hipótesis de la investigación mediante la correlación de las variables de estudio.

Según Hernández et al. (2014) define la investigación de tipo cuantitativa como aquella donde: “se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías” (p. 6).

Según Hernández et al. (2014) las investigaciones de enfoque cuantitativo con corte transversal correlacional:

Establecen relaciones entre variables dándose que en algunos casos no es necesario precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Y en otros casos se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar vinculaciones causales, basándose en planteamientos e hipótesis causales. (p. 157).

Técnica

En la investigación se ha utilizado la técnica de encuesta, la cual estuvo estructurada por ítems de acuerdo a las dimensiones estudiadas, que permitió obtener información para su posterior análisis estadístico que permita la comprobación de las hipótesis planteadas en la investigación.

Se aplicó un cuestionario con preguntas múltiples con escala tipo Likert, para encontrar la percepción del encuestado sobre la ocurrencia de la variable y sus dimensiones, al momento que la selecciona su elección de respuesta.

En la investigación se elaboraron dos cuestionarios. El primer cuestionario para medir la calidad del servicio y el segundo cuestionario para medir el desempeño laboral.

3.6. Descripción de los instrumentos

Cuestionario de calidad del servicio

La investigación contará con una encuesta realizada a los empleados del BCP agencia VMT. El instrumento se usa para medir o registrar diversas situaciones y contexto:

Instrumento de calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario
Autora	Edith Astrip Chavez Aybar
País	Perú
Año	2018
Administración	Individual
Duración	20 minutos
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Rara vez	2
Nunca	1

El cuestionario se estructura en 3 partes: enfoque hacia el cliente, infraestructura y elementos tangibles, el cuestionario consta de 27 ítems con respuestas en escala de Likert. Las dimensiones del cuestionario cuentan 9 ítems cada una.

Tabla 4

Tabla de especificaciones de calidad del servicio

Dimensiones	Ítems
Enfoque hacia el Cliente	1 – 9
Infraestructura	10 – 18
Elementos tangibles	19 – 27

Cuestionario de desempeño laboral

El instrumento está compuesto por 27 ítems con respuesta en escala de Likert repartidos en 3 dimensiones: conocimiento, motivación e iniciativa. Las dimensiones del cuestionario cuentan con 9 ítems cada una.

Instrumento de calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre	Cuestionario
Autora	Edith Astrip Chavez Aybar
País	Perú
Año	2018
Administración	Individual
Duración	20 minutos

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Rara vez	2
Nunca	1

Tabla 5

Agrupación de ítems del desempeño laboral

Dimensiones	Ítems
Conocimiento	1 – 9
Motivación	10 – 18
Iniciativa	19 – 27

Validación y confiabilidad del instrumento

En la medida que los instrumentos de la investigación se van utilizando con el único objetivo de evaluar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral deben estar sometidos a una prueba de validez y confiabilidad del instrumento para realizar las evaluaciones y aplicarse a la investigación.

Según Rusque (2010) dice: “La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de poder responder a las interrogantes establecida. La fiabilidad aprueba la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones” (p. 134).

Según Rusque (2010) dice:

La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se basa a través del análisis de la información, lo cual permite realizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad sujetos de estudios-escenarios y contextos. (p. 134).

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Se gestionó y se obtuvo la autorización para aplicar las encuestas, a través de una carta dirigida al Gerente de la Oficina del Banco de Crédito del Perú la sede Villa María del Triunfo. En el momento de la aplicación se pidió permiso a las autoridades de la institución. Se aplicó los dos cuestionarios en la empresa de servicios del BCP, a los empleados, para luego conformar una base de datos en Excel, donde son “codificadas todas las respuestas

obtenidas por los participantes”. La base se utilizó para el procesamiento de la base de datos en el programa SPSS versión 24, con el cual contrastaremos las hipótesis planteadas en la investigación.

Para el análisis de los resultados se interpretaron los estadísticos descriptivos (tablas y gráficos) y se estableció los niveles de relación entre variables, además de la contratación de las hipótesis, serán presentados en gráficos, tablas y figuras según los análisis correspondientes que se requieren, también se especifican los datos haciendo uso de la prueba de normalidad, correlaciones y tablas de contingencia y teniendo en cuenta los indicadores estadísticos que presenta cada una de estas pruebas de análisis correspondientes a la base de datos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable calidad de servicio

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio

Validador	Experto	Aplicabilidad
Vargas Díaz Ademar	Temático	aplicable
Ramos Chang Jorge Alonso	Metodológico	aplicable
Vásquez Ruiz Segundo Zoilo	Estadístico	aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.1 Análisis de la fiabilidad de calidad de servicio

Se utilizó la prueba Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad del instrumento. Se usa la prueba de Alfa de Cronbach debido a que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Prueba de Alfa de Cronbach de la variable de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	27

Interpretación

Como se puede observar en la tabla 7, el instrumento usado para la recolección de datos sobre la calidad de servicio es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.953 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron a validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Vargas Díaz Ademar	Temático	aplicable
Ramos Chang Jorge Alonso	Metodológico	aplicable
Vásquez Ruiz Segundo Zoilo	Estadístico	aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.2 Análisis de la fiabilidad de desempeño laboral

Se utilizó la prueba Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad del instrumento. Se usa la prueba de Alfa de Cronbach debido a que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 9

Prueba de Alfa de Cronbach de la variable de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	27

Interpretación

Como se observa en la tabla 9, el instrumento usado para la recolección de datos sobre el Desempeño Laboral es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.940 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

4.2. Resultados descriptivos univariado

4.2.1. Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	44.8%
Regular	9	31.0%
Bueno	7	24.1%
Total	29	100.0%

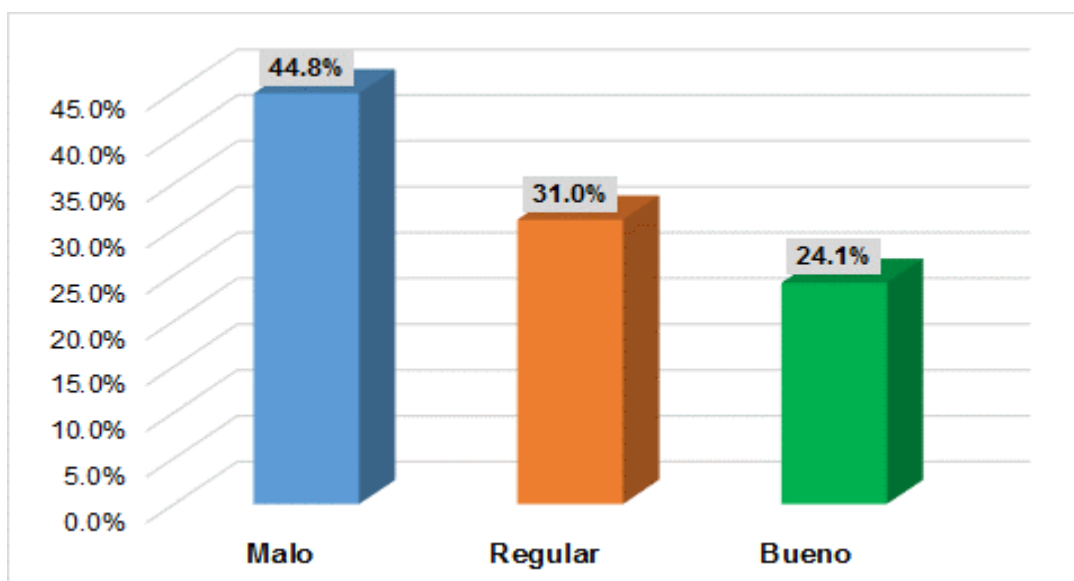


Figura 5. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la variable calidad de servicio

Interpretación

En la tabla 10 y figura 5 observamos que el 44.8% de los trabajadores consideran que en la empresa se evidencia un nivel Malo de calidad de servicio, el 31% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular de calidad de servicio y el 24.1% de los trabajadores manifestaron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.2.2. Descripción de los niveles de la dimensión enfoque hacia el cliente de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de la dimensión enfoque hacia el cliente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	41.4%
Regular	7	24.1%
Bueno	10	34.5%
Total	29	100.0%

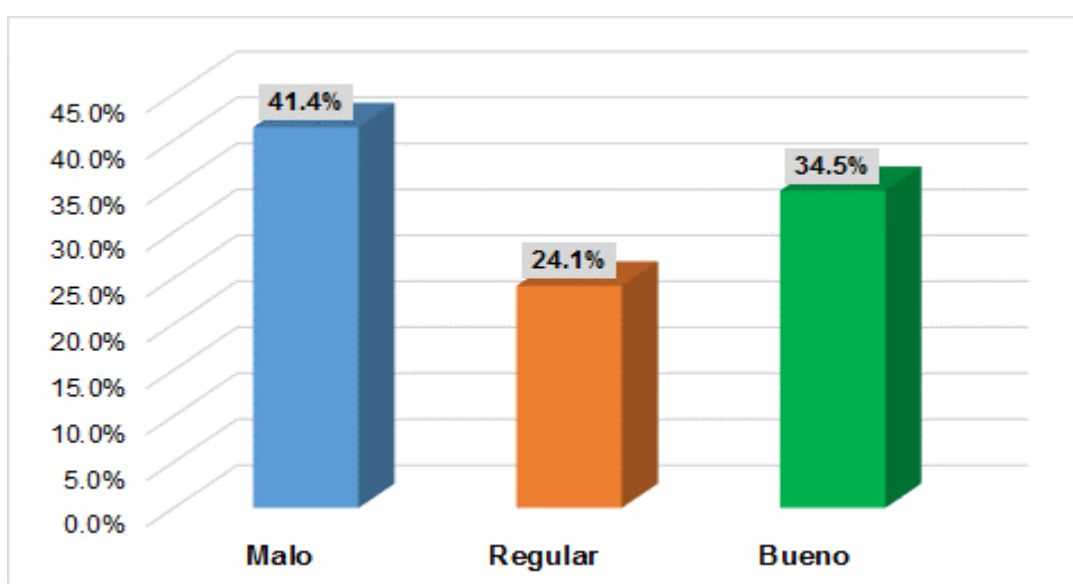


Figura 6. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de enfoque hacia el cliente

Interpretación

En la tabla 11 y figura 6 observamos que el 41.1% de los trabajadores consideran que en la empresa se evidencia un nivel Malo en la dimensión enfoque hacia el cliente, el 24.1% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular en la dimensión enfoque hacia el cliente y el 34.5% de los trabajadores manifestaron que la dimensión enfoque hacia el cliente se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.2.3. Descripción de los niveles de la dimensión infraestructura de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión infraestructura

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	37.9%
Regular	11	37.9%
Bueno	7	24.1%
Total	29	100.0%

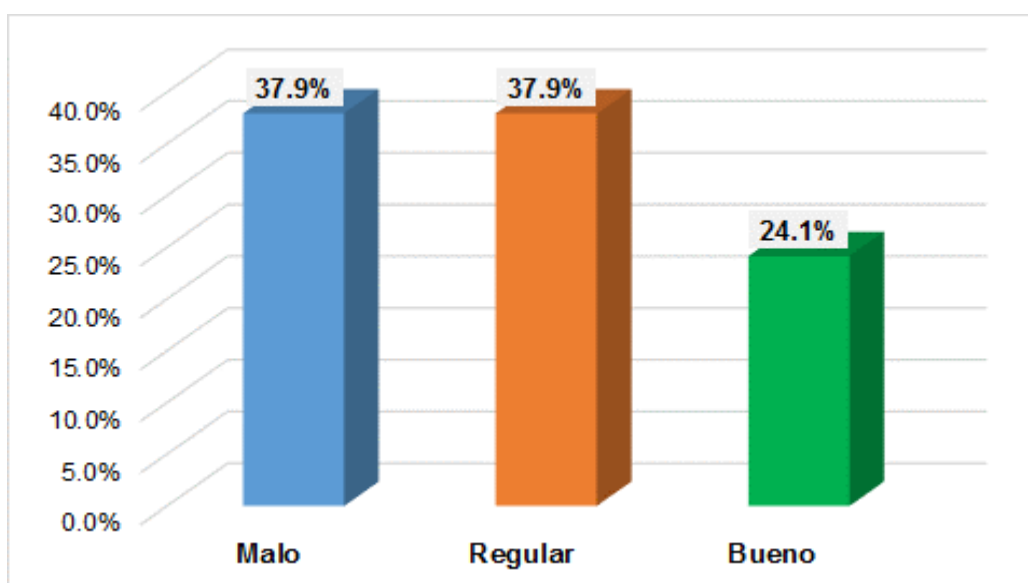


Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de infraestructura

Interpretación

En la tabla 12 y figura 7 observamos que el 37.9% de los trabajadores consideran que en la empresa se evidencia un nivel Malo en la dimensión infraestructura, el 37.9% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular en la dimensión infraestructura y el 24.1% de los trabajadores manifestaron que la dimensión infraestructura se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.2.4. Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	37.9%
Regular	12	41.4%
Bueno	6	20.7%
Total	29	100.0%

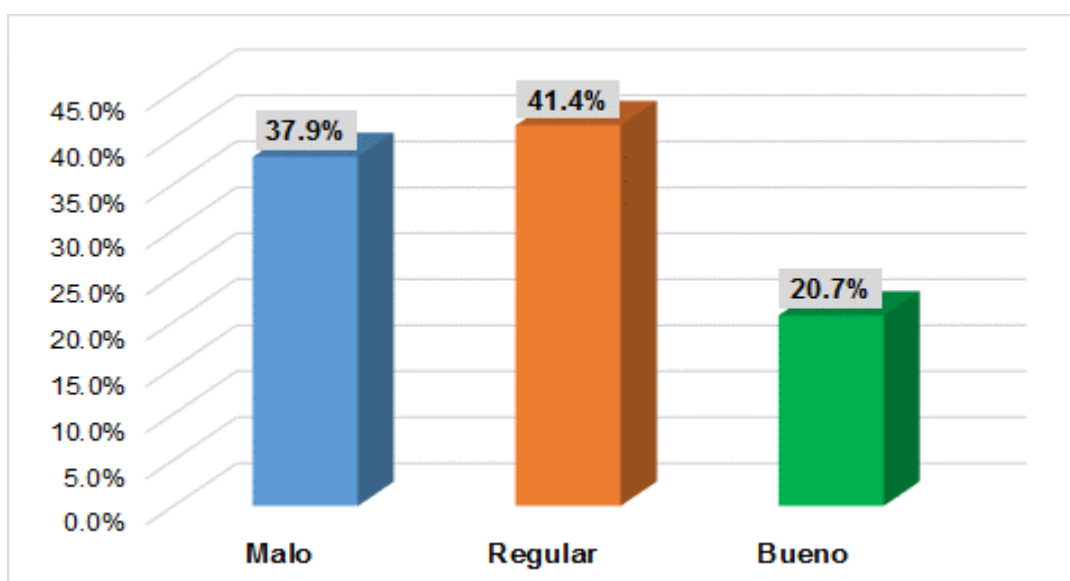


Figura 8. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de elementos tangibles

Interpretación

En la tabla 13 y figura 8 observamos que el 37.9% de los trabajadores consideran que en la empresa se evidencia un nivel Malo en la dimensión elementos tangibles, el 41.4% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular en la dimensión elementos tangibles y el 20.7% de los trabajadores manifestaron que la dimensión elementos tangibles se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.2.5. Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según percepción de los trabajadores sobre el nivel de desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	31.0%
Regular	11	37.9%
Bueno	9	31.0%
Total	29	100.0%

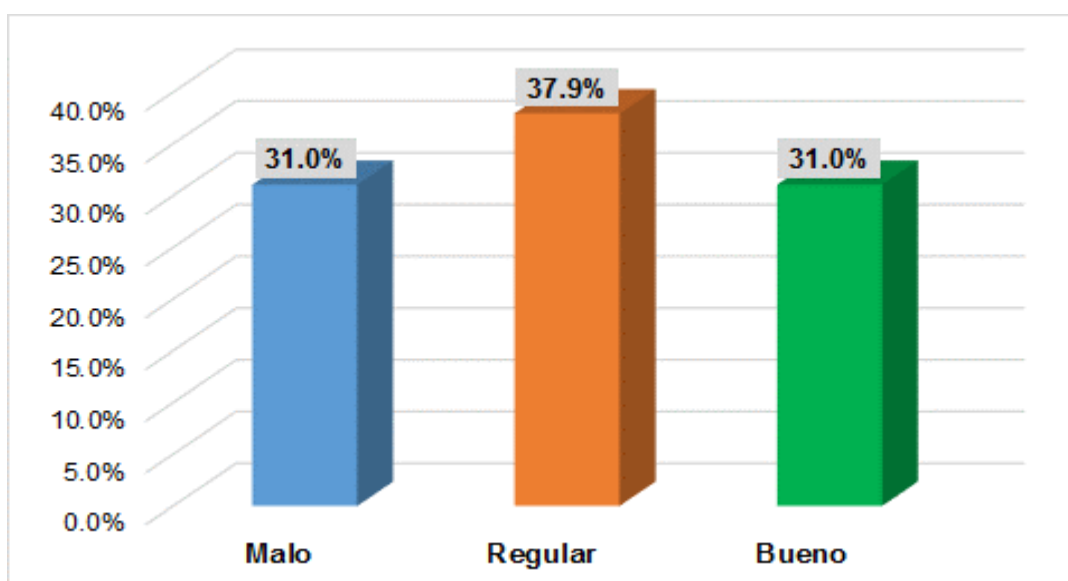


Figura 9. Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la variable desempeño laboral

Interpretación

En la tabla 14 y figura 9 observamos que el 31% de los trabajadores consideran que en la empresa se evidencia un nivel Malo de desempeño laboral, el 37.9% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular de desempeño laboral y el 31% de los trabajadores manifestaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.2.6. Descripción de los niveles de la dimensión conocimiento de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	20.7%
Regular	14	48.3%
Bueno	9	31.0%
Total	29	100.0%

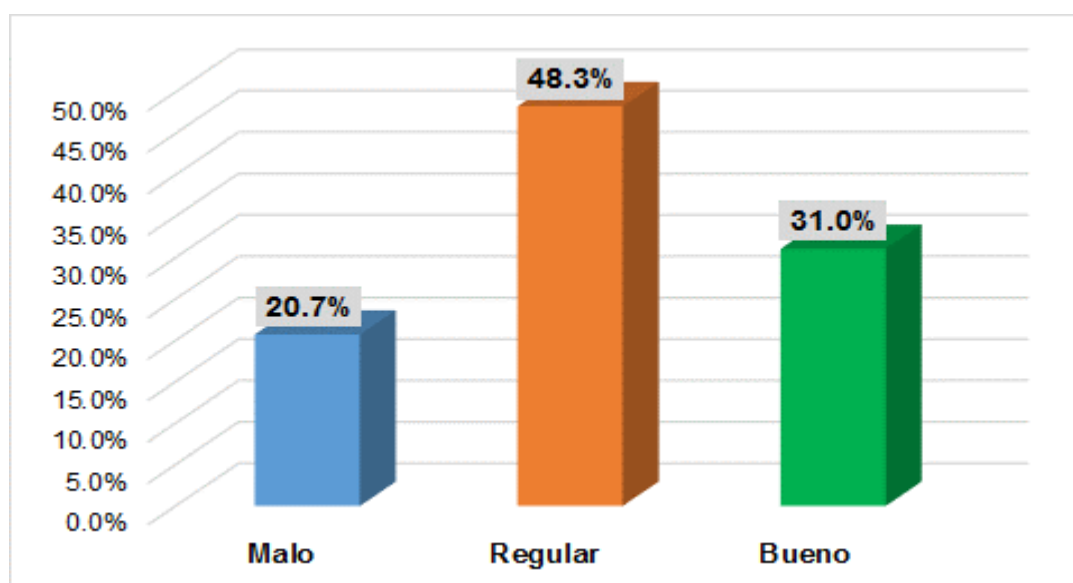


Figura 10. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión conocimiento

Interpretación

En la tabla 15 y figura 10 observamos que el 20.7% de los trabajadores consideran que se evidencia un nivel Malo en la dimensión conocimiento, el 48.3% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular en la dimensión conocimiento y el 31% de los trabajadores manifestaron que la dimensión conocimiento se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.2.7. Descripción de los niveles de la dimensión motivación de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	31.0%
Regular	13	44.8%
Bueno	7	24.1%
Total	29	100.0%

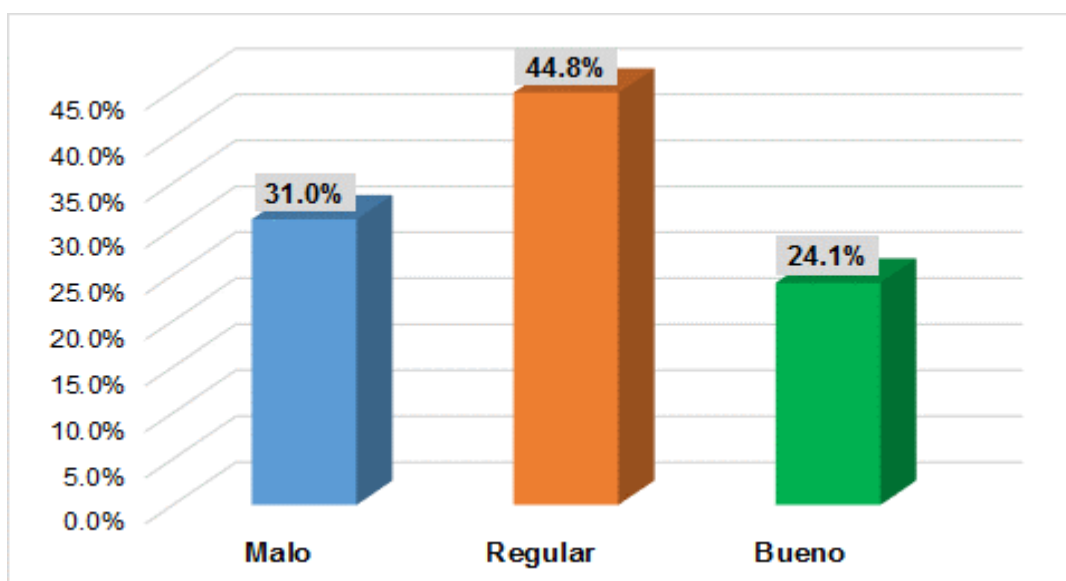


Figura 11. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión motivación

Interpretación

En la tabla 16 y figura 11 observamos que el 31% de los trabajadores consideran que se evidencia un nivel Malo en la dimensión motivación, el 44.8% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular en la dimensión motivación y el 24.1% de los trabajadores manifestaron que la dimensión motivación se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.2.8. Descripción de los niveles de la dimensión iniciativa de los trabajadores del BCP – Villa María del Triunfo

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión iniciativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	20.7%
Regular	15	51.7%
Bueno	8	27.6%
Total	29	100.0%

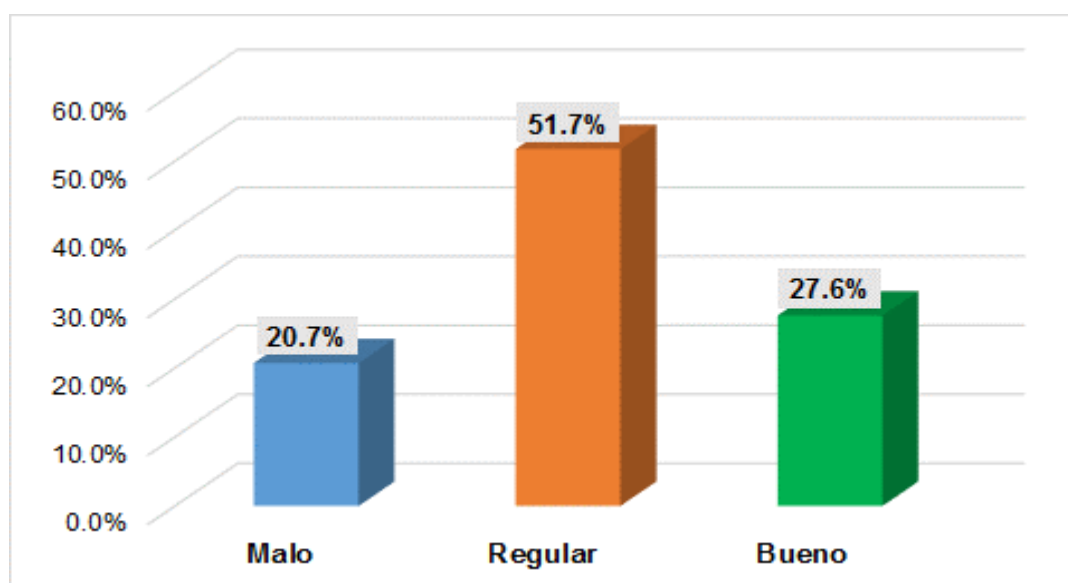


Figura 12. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión iniciativa

Interpretación

En la tabla 17 y figura 12 observamos que el 20.7% de los trabajadores consideran que se evidencia un nivel Malo en la dimensión iniciativa, el 51.7% de los trabajadores manifiesta que hay un nivel Regular en la dimensión iniciativa y el 27.6% de los trabajadores manifestaron que la dimensión iniciativa se encuentra en un nivel Bueno, en la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4.3. Prueba de Normalidad para las variables de estudio

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

H₀: La distribución de la calidad de servicio es normal.

H₁: La distribución de la calidad de servicio no es normal

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

$p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

Prueba de Kolmogorov Smirnov

	Calidad de Servicio	Desempeño Laboral
Media	78,83	85,90
Desviación estándar	24,283	22,030
Absoluta	0,229	0,228
Positivo	0,217	0,171
Negativo	-0,229	-0,228
Estadístico de prueba	0,229	0,228
P	0,000	0,001

En la tabla 18, se muestra el análisis de normalidad de las variables, calidad de servicio y desempeño laboral, donde se observa que todas las variables muestran valores p, menores al 0.05. Con lo indica que dichas distribuciones pertenecen a una distribución no paramétrica. Con lo cual, se afirma que para la comprobación de las hipótesis de la investigación, se ejecutará con pruebas de hipótesis estadística no paramétricos, en específico la R de Spearman.

4.4. Resultados inferenciales

Correlación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

H₁: Existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

$\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

Análisis correlacional entre la calidad de servicio y el desempeño laboral

		Calidad de Servicio	Desempeño Laboral
Calidad de Servicio	r	1,000	0,710
	p	.	0,000
	N	29	29

Interpretación

De la tabla 19 y figura 13 se muestra una correlación positiva alta según el estadístico de correlación de Spearman al 0.710, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Lo cual se interpreta que a mayor calidad de servicio mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

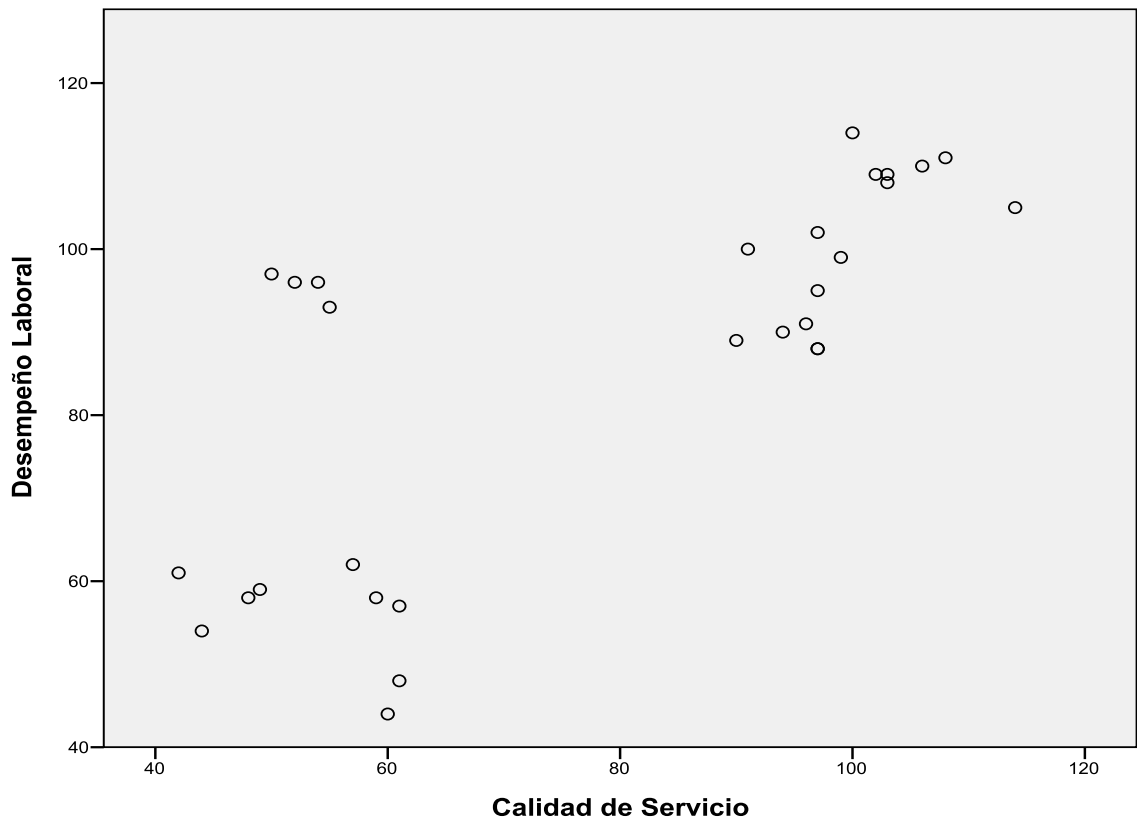


Figura 13. Diagrama de dispersión de la relación entre calidad de servicio y desempeño laboral

Correlación entre la dimensión orientación hacia el cliente y el desempeño laboral

H₀: No existe relación entre la enfoque hacia el cliente con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

H₁: Existe relación entre la orientación hacia el cliente con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

$\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20

Análisis correlacional entre el enfoque hacia el cliente y el desempeño laboral

	Enfoque hacia el Cliente	Desempeño Laboral
r	1,000	0,636
Enfoque hacia el Cliente p	.	0,000
N	29	29

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 20 se muestra una correlación positiva moderada según el estadístico de correlación de Spearman al 0.636, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión orientación hacia el cliente y el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Lo cual se interpreta que a mayor orientación hacia el cliente mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

Correlación entre la dimensión infraestructura hacia el cliente y el desempeño laboral

H₀: No existe relación entre la infraestructura con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

H₁: Existe relación entre la infraestructura con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

$\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21

Análisis correlacional entre la infraestructura y el desempeño laboral

		Infraestructura	Desempeño Laboral
	r	1,000	0,635
Infraestructura	p	.	0,000
	N	29	29

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 21 se muestra una correlación positiva moderada según el estadístico de correlación de Spearman al 0.635, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión infraestructura y el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Lo cual se interpreta que a mayor infraestructura mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo

Correlación entre la dimensión elementos tangibles y el desempeño laboral

H₀: No existe relación entre los elementos tangibles con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

H₁: Existe relación entre los elementos tangibles con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

$\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22

Análisis correlacional entre los elementos tangibles y el desempeño laboral

		Elementos Tangibles	Desempeño Laboral
	r	1,000	0,700
Elementos Tangibles	p	.	0,000
	N	29	29

*Nota: **.* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 22 se muestra una correlación positiva moderada según el estadístico de correlación de Spearman al 0.635, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre la dimensión elementos intangibles y el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Lo cual se interpreta que a mayores elementos intangible mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual es determinar la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo, se pudo establecer que existe correlación significativa ($p=0.000$) y directamente proporcional ($r=0.710$) entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados coinciden con los hallados por Díaz (2016) que en su investigación titulada “Desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores del área operativa en la empresa Recuplast S.A.C San Juan de Lurigancho 2016” pudo establecer que existe una fuerte relación directamente proporcional entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

En cuanto a los resultados obtenidos en relación con el primer objetivo específico de la investigación, que busca determinar la relación entre la dimensión enfoque al cliente y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo, se pudo establecer que existe una correlación significativa ($p=0.000$) y directamente proporcional ($r=0.636$) entre la dimensión enfoque hacia el cliente y el clima organizacional de los trabajadores. Estos resultados coinciden con Rollano (2017) que en su tesis titulada “Calidad de Servicios y Desempeño Laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016”, que establece que el diseño de una gestión de calidad que se oriente a los usuarios influye en el desempeño laboral de los trabajadores, donde la empresa orienta a los trabajadores del Hotel a satisfacer las necesidades de los huéspedes por más pequeñas que sean, mejorando así los niveles de satisfacción y fidelización de los huéspedes.

Asimismo, en los resultados referentes al segundo objetivo específico de la investigación, que busca establecer la relación entre la dimensión infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo, se pudo establecer que existe una correlación significativa ($p=0.000$) y directamente proporcional ($r=0.635$) entre la

dimensión de infraestructura y el desempeño laboral. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Rollano (2017) en su investigación logra establecer la influencia de la infraestructura en el desempeño laboral, donde factores como la ubicación, zonas de acceso y seguridad contra accidentes, robos y sismos brinda a los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac los elementos necesarios para potenciar su desempeño laboral.

Por último, en los resultados referentes al tercer objetivo específico de la investigación, que busca establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo, se pudo concluir que existe una correlación significativa ($p=0.000$) y directamente proporcional ($r=0.700$) entre la dimensión de elementos tangibles y el clima organizacional de los trabajadores. Estos resultados concuerdan con los hallados por Díaz (2016) establece que el estado de la infraestructura, equipos y mobiliarios inciden directamente sobre el desempeño de los trabajadores de empresa Recuplast S.A.C., ya que al no contar con los equipos y materiales necesarios no permite a los trabajadores poder cumplir sus actividades laborales de forma óptima ya que se presentan retrasos y fallas en la producción.

5.2. Conclusiones

La investigación llego a las siguientes conclusiones:

Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Por lo que se puede afirmar que cuando mejoran los niveles de Calidad de Servicio, se mejora los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión de enfoque hacia el cliente de la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Donde se puede afirmar, que cuando se mejoran los niveles de enfoque hacia el cliente, los niveles del desempeño laboral mejoran en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión de infraestructura de la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Donde se puede afirmar, que cuando se mejoran los niveles de infraestructura, los niveles del desempeño laboral mejoran en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Donde se puede afirmar, que cuando se mejoran los niveles de los elementos tangibles, los niveles del desempeño laboral mejoran en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

5.3. Recomendaciones

Se recomienda al Banco de Crédito del Perú sede de Villa María del Triunfo que con fines de mejorar la calidad del servicio al cliente, mejore las instalaciones de la oficina para contar con un ambiente adecuado donde los trabajadores pueden desarrollar sus funciones de una forma óptima y los clientes se sientan cómodos.

Se recomienda al Banco de Crédito del Perú sede de Villa María del Triunfo que implemente talleres de capacitación al personal en lo relacionado a la atención al cliente que permitan mejorar el desempeño de los trabajadores, ya que al tener un personal capacitado en atención al cliente incrementa la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con la empresa.

Se recomienda al Banco de Crédito del Perú sede de Villa María del Triunfo realice periódicamente encuestas de satisfacción del servicio a sus clientes, con el objetivo de conocer los factores que determinan la satisfacción de los clientes, para que puedan ser incluidos en elaboración de un plan de mejora de la calidad del servicio.

Se recomienda al Banco de Crédito del Perú sede de Villa María del Triunfo realizar una inversión en la modernización de los equipos y mobiliarios que son necesarios para las acciones laborales de los trabajadores, esto con el fin de mejorar el desempeño y aumentar la satisfacción de los clientes.

Se recomienda a la sede de Villa María del Triunfo que se haga feedback de cómo se podría mejor día con día la atención a los clientes y así no solo brindar una atención mecanizada sino que también podamos sentirnos cómodos ayudando al cliente.

Se recomienda también que periódicamente se realicen reuniones, para visualizar como es que se está estableciendo el mejoramiento de la calidad en la agencia. Así mismo las reuniones pueden ser periódicamente entre gerentes de agencias para así llevar esta iniciativa no solo en una agencia sino también se canalizado en las demás agencias de la zona del distrito de V.M.T.

Se recomienda realizar las encuesta a los clientes saliendo de las instancias de la agencia, en caso de que el cliente no requiera que llenar la encuesta en ese preciso momento se tenga la opción de enviárselo a su correo para la comodidad del cliente, así será más óptimo la respuesta y no tendrá tantas falencias a la hora de revisar el cuadro cumplimiento de los trabajadores ya que las encuestas serán mejor canalizadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

Chiang, M. M. Méndez, G. y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral, sobre el desempeño de la Universidad del Bío Bío Chillán. *Revista Theoria*, 19, 21-36.

Eigler, P. y Langeard, E. (1989). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor de la Universidad Nove de Julho. *Revista Brasileira de Marketing*, 10, 146-162.

Ganga, F. Vera, J. y Araya, J. (2009). Diagnóstico y prospectiva de la administración de recursos humanos de la Universidad de Zulia. *Gaceta Laboral*, 15, 53-73.

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Pedraza, E. Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16, 493-505.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor de la Universidad Nove de Julho. *Revista Brasileira de Marketing*, 10, 146-162.

Libros

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Perú: USAT.

Araujo, M. C. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la instituciones de educación superior públicas*. Venezuela: CICAG.

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas: Episteme.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Bittel, L. (2000). *Administración de personal*. México: Pearson.
- Chávez, R. (2014). *Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras*. México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos : el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
- Davis, K. y Newtrons, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw-Hill
- Dessler, G. y Varela, R. (2010). *Administración de recursos humanos - enfoque latinoamericano*. México: Pearson.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible: fundamentos de un buen servicio al cliente*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Evans, R. J. y Lindsay, M. W. (2008). *Administracion y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Gisbert, A. (2008). *Los activos tangibles e intangibles en el nuevo Plan General de Contabilidad*. Madrid: Expansión Conferencia.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Mondy, W. y Noe, R. (1997). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.

Pérez, J. (2009). *Fundamentos de la dirección de empresas*. España: Rialp.

Reyes, A. (2002). *Administración del personal. Relaciones humanas*. México: Limusa.

Sarmiento, J. (2015). *Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales*. España: Dykinson.

Snell, S. y Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage.

Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Referencias Web

Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio*. Recuperado de http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc

Betancourt, A. y Caballero, A. (2010). *La función de los Recursos Humanos y su aporte a la empresa actual*. Recuperado de <http://www.sociedadelainformacion.com/21/recursos.pdf>.

Friego, E. (2015). *Calidad de servicio y decisión de compra en Seguridad. Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*. Recuperado de <http://www.forodeseguridad.com/artic/admin/5224.htm>:

Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Recuperado de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>.

Rusque, M. (2010). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell. Recuperado de <http://metodología.blogspot.com>

Tesis

Broggi, M. (2010). *Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en la etapa de maduración* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://posgrado.frba.utn.edu.ar/investigacion/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf>

Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. Guayaquil (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>

Cruz, H. y Moya, A. (2014). *Análisis de la Calidad del Servicio y su incidencia en la Fidelización de los Clientes de las PYMES del Cantón Milagro 2013 - 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2766>

Cueva, B. y Gonzales, C. (2017). *Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante Sabor de Mi Tierra de San Ignacio – 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4260/Cueva%20Peltroche%20-%20Gonzales%20Adrianzen%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, S. (2016). *Desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores del área operativa en la empresa Recuplast S.A.C. San Juan de Lurigancho 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17976>

Huaraca, Y. y Ore, R. (2016). *El Desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión -*

Huancavelica 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1033>

Nolazco, M. (2017). *El desempeño laboral y la calidad de servicio de Qali Warma en Huánuco, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_79aa365bf7993a4339b2dd5912e45939

Rollano, G. (2017). *Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/123>

Vargas, A. (2011). *El Desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa "SAFE DRIVE" de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1061>

ANEXOS

Anexo 1: Informe del Turniting

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ VMT 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Resumen de coincidencias

11 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.uandina.ed... Fuente de Internet	1 %	>
6	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
8	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>

Anexo 2:
Matriz de Consistencia

Título: “CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESAS BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ –VMT”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES/ Dimensiones	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Calidad de Servicio		
¿De qué manera se le relaciona la calidad de servicio y el desempeño laboral en el BCP - Villa María del Triunfo?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Enfoque hacia el Cliente	Atención personalizada Conocimiento de las necesidades de las necesidades de los clientes. Satisfacción de las necesidades de los clientes.	Tipo de investigación No experimental Diseño de la investigación Descriptivo – Correlacional Población 29 trabajadores del Banco de Crédito del Perú (BCP) oficina de Villa María del Triunfo Muestra 29 trabajadores del Banco de Crédito del Perú (BCP) oficina de Villa María del Triunfo
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO			
¿De qué manera se relaciona la orientación hacia el cliente y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo?	Determinar la relación entre la orientación hacia el cliente y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Existe relación entre la orientación hacia el cliente con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Infraestructura	Accesibilidad Seguridad Orden	
¿De qué manera se relaciona la infraestructura y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo?	Determinar la relación entre la infraestructura y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Existe relación entre la infraestructura con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Elementos tangibles	Limpieza y mantenimiento. Presentación del personal. Equipamiento.	
			Satisfacción Laboral		
¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo?	Determinar la relación entre los elementos tangibles y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Determinar la relación entre los elementos tangibles y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo	Conocimiento	Eficiencia en el trabajo Eficacia en el trabajo. Cumplimiento de las tareas asignadas.	
			Motivación	Logro en el trabajo Productividad Crecimiento personal	
			Iniciativa	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. Cumplimiento de las metas del trabajador. Nivel de producción del personal.	

Anexo 3:

Instrumento de Investigación para la Calidad de Servicio y Desempeño Laboral

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la oficina Ricardo Palma, para el trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio y desempeño laboral del BCP – Villa María del Triunfo; por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Aspectos Generales

Edad: _____

Género: Masculino () Femenino ()

Nivel Educativo: Primaria () Secundaria () Superior no universitaria () Universitaria ()

1. NUNCA	2. RARA VEZ	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
-----------------	--------------------	-------------------	------------------------	-------------------

PARTE I: CALIDAD DE SERVICIO

Preguntas					
Enfoque hacia el cliente	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Solicita los documentos al cliente que aseguren ser el titular de la transacción a realizar.					
2. Brinda una atención que transmite seguridad en las operaciones realizadas por los clientes					
3. Ofrece respuesta con conocimientos suficientes para que el cliente se sienta seguro mejor manera					
4. Ofrece información precisa a los clientes acerca de cuándo concluirá la realización de un servicio					
5. Brinda una atención con rapidez a las inquietudes por cual acuden a dicho local					
6. Usted siempre está dispuesto a ayudar a cualquier consulta por más mínima que sea.					
7. Ofrece una atención individualizada a cada tipo de cliente					
8. Tienes horarios de trabajo convenientes para todos los clientes					

9. Usted se preocupa por brindar un servicio que resulte beneficioso para la institución					
Infraestructura	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10. Usted piensa que la oficina donde trabaja tiene buena ubicación y/o tiene zonas de fácil acceso					
11. Usted piensa que las oficinas donde trabaja se ubican en zonas de alta afluencia de público					
12. Usted piensa que la oficina donde trabaja está ubicada en una zona que cuenta con seguridad					
13. Usted piensa que la oficina donde trabaja cuenta con diseños modernos en sus instalaciones					
14. Usted piensa que el formato del tamaño de las instalaciones es adecuado para la afluencia del público					
15. Usted piensa que las instalaciones se encuentran en buen estado y con la higiene adecuada para realizar sus actividades laborales					
16. Usted piensa que el local cuenta con buenas condiciones ambientales con respecto al aire acondicionado y calefacción.					
17. Usted piensa que el mobiliario es ergonómico para el tipo de actividad laboral que realiza					
18. Usted piensa que dentro de las instalaciones se puede realizar los diferentes tipos de atención solicitados por el cliente					
Elementos tangibles	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19. Usted piensa que la Institución cuenta con equipos informáticos modernos y adecuados					
20. Usted piensa que el mobiliario de la Institución es moderno y adecuado					
21. Usted piensa que la Institución cuenta accesorios complementarios modernos y adecuados.					
22. Usted piensa que la Institución brinda uniformes presentables para la atención al público					
23. Usted piensa que el personal se encuentra debidamente uniformado y aseado					
24. Usted piensa que la Institución establece una reglamentación exigente para la presentación del personal					

25. Usted piensa que el equipamiento y mobiliario de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación					
26. Usted piensa que la infraestructura de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación					
27. Usted piensa que los accesorios de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación					

PARTE II: DESEMPEÑO LABORAL

Conocimiento	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Logra eficientemente las tareas asignadas.					
2. Cumples con tus metas.					
3. Buscar estar en un buen ranking del puesto.					
4. Logra eficientemente las tareas asignadas.					
5. Llegas más de la meta pactada.					
6. Buscar ser reconocida por tu buen desempeño.					
7. Ud. Conoce las funciones que desarrolla su puesto de trabajo.					
8. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
9. Usted logra realizar las actividades que le ha asignado					
Motivación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10. Ud. como personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el mes.					
11. Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo.					
12. Llegas a las metas impuestas por tu empresa.					
13. Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo.					
14. Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.					
15. Llegas a la cantidad de transacciones solicitada por tu empresa.					

16. Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.					
17. En el área que trabaja se siente cómodo.					
18. Estas interesado en tener muchos años laborando para la empresa.					
Iniciativa	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19. Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.					
20. Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.					
21. Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.					
22. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.					
23. Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización.					
24. Superas a la exigencia dada por tu empleador.					
25. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.					
26. Como trabajador cumples con el nivel de producción solicitada.					
27. Crees que la evaluación de desempeño dada por el banco es la mejor.					

Anexo 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

Validación del instrumento calidad de servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

Ademas Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

Ademas Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCO DE CREDITO DEL PERÚ VMT

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>La dice que la calidad del servicio impacta fuertemente en el rendimiento del negocio, en la reducción de costos, en la satisfacción del cliente y por consecuencia en la fidelidad del cliente y en la rentabilidad.</p>	<p>ENFOQUE HACIA EL CLIENTE</p> <p>Es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad.</p> <p>El enfoque consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada 	1. Solicita los documentos al cliente que aseguren ser el titular de la transacción a realizar.						✓		✓		✓					
			2. Brinda una atención que transmite seguridad en las operaciones realizadas por los clientes						✓		✓		✓		✓			
			3. Ofrece respuesta con conocimientos suficientes para que el cliente se sienta seguro.						✓		✓		✓		✓			
		<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de las necesidades de los clientes. 	4. Ofrece información precisa a los clientes acerca de cuándo concluirá la realización de un servicio						✓		✓		✓		✓			
			5. Brinda una atención con rapidez a los clientes sobre sus inquietudes.						✓		✓		✓		✓			
			6. Usted siempre está dispuesto a ayudar a cualquier consulta, por más mínima que sea.						✓		✓		✓		✓			

		• Satisfacción de las necesidades de los clientes.	7. Ofrece una atención individualizada a cada tipo de cliente							✓		✓		✓		✓				
			8. Tienes horarios de trabajo convenientes para todos los clientes							✓		✓		✓		✓				
			9. Usted se preocupa por brindar un servicio que resulte beneficioso para la institución							✓		✓		✓		✓				
	INFRAESTRUC-TURA Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para una organización pueda funcionar bien para una actividad se desarrolle efectivamente.	• Accesibilidad	10. Usted piensa que la oficina donde trabaja tiene buena ubicación.							✓		✓		✓		✓				
11. Usted piensa que las oficinas donde trabaja se ubican en zonas de alta afluencia de público.											✓		✓		✓		✓			
12. Usted piensa que la oficina donde trabaja tiene zonas de fácil acceso.												✓		✓		✓		✓		
		• Seguridad	13. Usted piensa que la oficina donde trabaja está ubicada en una zona que cuenta con seguridad										✓		✓		✓			
14. Usted piensa que el formato del tamaño de las instalaciones es adecuado para la afluencia del público												✓		✓		✓		✓		
15. Usted piensa que las instalaciones se encuentran en buen estado y con la higiene adecuada para realizar sus actividades laborales													✓		✓		✓		✓	
16. Usted piensa que el local cuenta con buenas condiciones ambientales con respecto al aire acondicionado y calefacción.													✓		✓		✓		✓	
	• Orden	17. Usted piensa que el mobiliario es ergonómico para el tipo de actividad laboral que realiza.									✓		✓		✓		✓			

			18. Usted piensa que dentro de las instalaciones se puede realizar los diferentes tipos de atención solicitados por el cliente							✓		✓		✓		✓			
ELEMENTOS TANGIBLES Es pensar sobre el valor y recursos que cuenta la empresa para ser aprovechados de la mejor manera en el centro de trabajo.	• Limpieza y mantenimiento.		19. Usted piensa que la institución cuenta con equipos informáticos modernos y adecuados							✓		✓		✓		✓			
			20. Usted piensa que el mobiliario de la institución es moderno y adecuado								✓		✓		✓		✓		
			21. Usted piensa que la institución cuenta accesorios complementarios modernos y adecuados.								✓		✓		✓		✓		
	• Presentación del personal.		22. Usted piensa que la institución brinda uniformes presentables para la atención al público.								✓		✓		✓		✓		
			23. Usted piensa que el personal se encuentra debidamente uniformado y aseado								✓		✓		✓		✓		
			24. Usted piensa que la institución establece una reglamentación exigente para la presentación del personal								✓		✓		✓		✓		
	• Equipamiento.		25. Usted piensa que el equipamiento y mobiliario de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y								✓		✓		✓		✓		
			26. Considera Ud. que la infraestructura de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación.								✓		✓		✓		✓		
			27. Considera que los accesorios de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación								✓		✓		✓		✓		

			9. Usted logra realizar las actividades que le ha asignado							✓	✓	✓	✓			
Motivación Es una herramienta muy útil que nos permitirá aumentar el desempeño de los empleados ya que permite proporcionarles posibilidad de motivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además lo hagan con gusto lo cual proporcionará un alto rendimiento a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Logro en el trabajo 		10. Ud. como personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el							✓	✓	✓	✓			
			11. Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo.								✓	✓	✓	✓		
			12. Llegas a las metas impuestas por tu empresa.								✓	✓	✓	✓		
			13. Ud. Soluciona problemas de forma efectiva en su								✓	✓	✓	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad 		14. Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.								✓	✓	✓	✓		
			15. Llegas a la cantidad de transacciones solicitada por tu empresa.								✓	✓	✓	✓		
			16. Como trabajador aprecia y se identifica con su entidad.								✓	✓	✓	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento personal 		17. En el área que trabaja se siente cómodo.								✓	✓	✓	✓		
			18. Estas interesado en tener muchos años laborando								✓	✓	✓	✓		
	Iniciativa La iniciativa empresarial es el	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. 		19. Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.							✓	✓	✓	✓		
			20. Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.								✓	✓	✓	✓		

<p>germen de la creación de la empresa. Pero también es un factor muy importante para que las personas que deseen desarrollarse en el ámbito laboral puedan satisfacer una necesidad de manera diferente a como normalmente el resto lo hace en el mercado</p>	<p>• cumplimiento de las metas del trabajador.</p>	21. Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.								✓		✓		✓		
		22. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización								✓		✓		✓		
		23. Llegas a cumplir con las metas establecidas de la organización.								✓		✓		✓		
		24. Superas a la exigencia dada por tu empleador.								✓		✓		✓		
	<p>• nivel de producción del personal.</p>	25. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.								✓		✓		✓		
		26. Como trabajador cumples con el nivel de producción solicitada.								✓		✓		✓		
		27. Crees que la evaluación de desempeño dada por el banco es la mejor.								✓		✓		✓		


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento calidad de servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

..... RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

..... RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCO DE CREDITO DEL PERÚ VMT

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES								
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO				
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>La dice que la calidad del servicio impacta fuertemente en el rendimiento del negocio, en la reducción de costos, en la satisfacción del cliente y por consecuencia en la fidelidad del cliente y en la rentabilidad.</p>	<p>ENFOQUE HACIA EL CLIENTE</p> <p>Es el primer principio de los Sistemas de Gestión de calidad.</p> <p>El enfoque consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada 	1. Solicita los documentos al cliente que asegures ser el titular de la transacción a realizar.									✓									
			2. Brinda una atención que transmite seguridad en las operaciones realizadas por los clientes											✓							
			3. Ofrece respuesta con conocimientos suficientes para que el cliente se sienta seguro.												✓						
		<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de las necesidades de los clientes. 	4. Ofrece información precisa a los clientes acerca de cuándo concluirá la realización de un servicio											✓							
			5. Brinda una atención con rapidez a los clientes sobre sus inquietudes.											✓							
			6. Usted siempre está dispuesto ayudar a cualquier consulta, por más mínima que sea.												✓						

		• Satisfacción de las necesidades de los clientes.	7. Ofrece una atención individualizado a cada tipo de cliente							✓		/		✓			
			8. Tienes horarios de trabajo convenientes para todos los clientes							✓		✓		✓			
			9. Usted se preocupa por brindar un servicio que resulte beneficioso para la institución							✓		✓		✓			
	INFRAESTRUC-TURA Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para una organización pueda funcionar bien para una actividad se desarrolle efectivamente.	• Accesibilidad	10. Usted piensa que la oficina donde trabaja tiene buena ubicación.							✓		✓		✓			
11. Usted piensa que las oficinas donde trabaja se ubican en zonas de alta afluencia de público.											✓		✓		✓		
12. Usted piensa que la oficina donde trabaja tiene zonas de fácil acceso.											✓		✓		✓		
		• Seguridad	13. Usted piensa que la oficina donde trabaja está ubicada en una zona que cuenta con seguridad										✓		✓		
14. Usted piensa que el formato del tamaño de las instalaciones es adecuado para la afluencia del público											✓		✓		✓		
15. Usted piensa que las instalaciones se encuentran en buen estado y con la higiene adecuada para realizar sus actividades laborales												✓		✓		✓	
		• Orden	16. Usted piensa que el local cuenta con buenas condiciones ambientales con respecto al aire acondicionado y calefacción.								✓		/		✓		
17. Usted piensa que el mobiliario es ergonómico para el tipo de actividad laboral que realiza.										✓		/		✓			

			18. Usted piensa que dentro de las instalaciones se puede realizar los diferentes tipos de atención solicitados por el cliente							✓		✓		✓		✓			
ELEMENTOS TANGIBLES Es pensar sobre el valor y recursos que cuenta la empresa para ser aprovechados de la mejor manera en el centro de trabajo.	• Limpieza y mantenimiento.		19. Usted piensa que la institución cuenta con equipos informáticos modernos y adecuados							✓		✓		✓		✓			
			20. Usted piensa que el mobiliario de la institución es moderno y adecuado							✓		✓		✓		✓			
			21. Usted piensa que la institución cuenta accesorios complementarios modernos y adecuados.							✓		✓		✓		✓			
	• Presentación del personal.		22. Usted piensa que la institución brinda uniformes presentables para la atención al público.								✓		✓		✓		✓		
			23. Usted piensa que el personal se encuentra debidamente uniformado y aseado								✓		✓		✓		✓		
			24. Usted piensa que la institución establece una reglamentación exigente para la presentación del personal								✓		✓		✓		✓		
	• Equipamiento.		25. Usted piensa que el equipamiento y mobiliario de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación.								✓		✓		✓		✓		
			26. Considera Ud. que la infraestructura de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación.								✓		✓		✓		✓		
			27. Considera que los accesorios de la oficina tiene un adecuado estado de mantenimiento y conservación								✓		✓		✓		✓		

			9. Usted logra realizar las actividades que le ha asignado							✓	✓	✓	✓			
Motivación Es una herramienta muy útil que nos permitirá aumentar el desempeño de los empleados ya que permite proporcionarles la posibilidad de motivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además lo hagan con gusto lo cual proporcionara un alto rendimiento a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Logro en el trabajo 	10. Ud. como personal de trabajo ha cumplido con su meta trazada durante el								✓	✓	✓	✓			
		11. Has sido reconocida(o) por tu desempeño en el trabajo.									✓	✓	✓	✓		
		12. Llegas a las metas impuestas por tu empresa.									✓	✓	✓	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> Productividad 	13. Ud. Soluciona problemas de forma efectiva en su									✓	✓	✓	✓		
		14. Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.									✓	✓	✓	✓		
		15. Llegas a la cantidad de transacciones solicitada por tu empresa.									✓	✓	✓	✓		
	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento personal 	16. Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad.									✓	✓	✓	✓		
		17. En el área que trabajo se siente cómodo.									✓	✓	✓	✓		
		18. Estas interesado en tener muchos años laborando									✓	✓	✓	✓		
Iniciativa La iniciativa empresarial es el	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. 	19. Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo.								✓	✓	✓	✓			
		20. Crees que eres una persona con la capacidad de trabajar en equipo.									✓	✓	✓	✓		

<p>germen de la creación de la empresa. Pero también es un factor muy importante para que las personas que deseen desarrollarse en el ámbito laboral puedan satisfacer una necesidad de manera diferente a como normalmente el resto lo hace en el mercado</p>	<p>• cumplimiento de las metas del trabajador.</p>	21. Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.							✓		✓		✓		
		22. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización							✓		✓		✓		
		23. Llegas a cumplir con las metas establecidas de la organización.							✓		✓		✓		
		24. Superas a la exigencia dada por tu empleador.							✓		✓		✓		
	<p>• nivel de producción del personal.</p>	25. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.							✓		✓		✓		
		26. Como trabajador cumples con el nivel de producción solicitada.							✓		✓		✓		
		27. Crees que la evaluación de desempeño dada por el banco es la mejor.							✓		✓		✓		


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento calidad de servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

VASQUEZ DORA SEGUNDO JORGE

DNI: 17358481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

VASQUEZ DORA SEGUNDO

DNI: 17358481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCO DE CREDITO DEL PERÚ- VMT.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Desempeño laboral Es el medio donde se desarrolla el ambiente humano y físico, donde también se desenvuelve el trabajo a diario. Por otro lado la calidad del clima influye claramente en la satisfacción de los colaboradores y esto refleja en la productividad.	Conocimiento	• Eficacia en el trabajo	1. Logra eficientemente las tareas asignadas.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Cumplir con tus metas.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3. Buscar estar en un buen ranking del puesto.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		• Eficacia en el trabajo	4. Logra eficientemente las tareas asignadas.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Llegas más de la meta pactada.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Buscar ser reconocida por tu buen desempeño.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		• Cumplimiento de las tareas asignadas.	7. Ud. Conoce las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

			21. Como trabajador ayudas en las estructuras de negocio con tu jefe.						X		α		α		α		
	• cumplimiento de las metas del trabajador		22. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización						X		α		α		α		
			23. Llegas a cumplir con las metas establecidas de la organización.						α		α		α		α		
			24. Superas a la exigencia dada por tu empleador.						X		α		α		α		
		• nivel de producción del personal.		25. Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad.						X		α		α		α	
			26. Como trabajador cumples con el nivel de producción solicitada.						X		α		α		α		
			27. Crees que la evaluación de desempeño dada por el banco es la mejor.						X		α		α		α		


 FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 5:
CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA



"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"



Lima, 23 de noviembre del 2018.

Carta N°001-2018-LIMA

Señor:

DUBER SOTO VASQUEZ

Decano de la facultad de ciencias de gestión de la Universidad Autónoma del Perú

Presente:

De mi consideración,-

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informar que la Srta. Edith Astrip Chavez Aybar, estudiante perteneciente a la facultad que usted dirige, aplico unas encuestas referentes a su tesis de estudio, para obtener el grado de licenciada de Administración.

Sin otro particular, me valgo a la ocasión para exponerle mis sentimientos de aprecio y estimada personal.

Atentamente.

Vanessa Santivañez A.

Gerente de Agencia

GM 2105 - 0001 2099

Universidad del Perú - Reconciliación

Vanessa Santivañez Aliaga

Gerente de Agencia Villa María del Triunfo

Anexo 6:
MATRIZ DE DATOS DE EXCEL

CALIDAD DE SERVICIO																																			
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	CAL	ENF	INF	ELM	B.CAL	B.ENF	B.INF	B.ELM
1	1	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	61	19	19	23	1	1	1	2
2	2	1	3	2	3	3	1	1	2	4	3	2	4	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2	57	18	21	18	1	1	1	1
3	3	4	2	3	2	4	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	61	24	17	20	1	2	1	1	
4	5	4	3	4	4	5	2	5	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	2	4	5	97	34	28	35	2	3	2	3
5	3	4	2	2	5	3	5	5	5	5	4	2	4	3	5	3	2	4	4	4	3	5	2	4	4	3	4	99	34	32	33	2	3	2	2
6	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	4	2	1	1	2	2	1	2	3	4	2	49	15	16	18	1	1	1	1
7	5	2	4	2	4	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	2	4	2	3	4	103	32	41	30	3	2	3	2
8	3	3	3	5	3	5	2	5	5	3	5	3	2	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	2	2	2	4	97	34	30	33	2	3	2	2
9	2	5	4	2	4	3	4	2	4	3	4	5	4	5	2	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	5	3	100	30	35	35	3	2	3	3
10	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	2	5	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	5	4	4	103	40	34	29	3	3	3	2
11	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	4	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	4	59	18	22	19	1	1	2	1
12	5	3	3	2	5	4	3	4	2	5	4	3	5	5	5	4	5	2	4	2	2	3	4	5	3	2	2	96	31	38	27	2	2	3	2
13	3	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	4	2	1	2	1	5	2	1	1	2	2	1	1	48	16	16	16	1	1	1	1
14	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	3	4	4	5	4	5	3	2	5	2	4	2	4	4	3	4	5	106	38	35	33	3	3	3	2
15	4	5	2	3	5	5	5	2	3	5	5	2	2	2	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	5	90	34	27	29	2	3	2	2
16	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	4	1	1	2	44	15	12	17	1	1	1	1
17	5	4	2	4	5	5	3	5	2	4	4	2	3	2	4	4	5	4	2	4	3	3	5	4	5	4	5	102	35	32	35	3	3	2	3
18	2	1	2	3	2	4	1	1	3	4	2	2	3	1	5	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	1	4	60	19	24	17	1	1	2	1
19	2	2	2	4	2	5	4	3	3	3	4	5	4	2	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	2	3	94	27	32	35	2	2	2	3
20	1	1	2	2	1	2	1	1	2	4	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	5	1	1	3	5	2	54	13	18	23	1	1	1	2
21	3	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	5	1	2	5	52	17	14	21	1	1	1	1
22	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	5	4	4	5	2	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	91	34	32	25	2	3	2	2
23	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	5	2	4	4	2	5	4	4	4	4	5	108	39	33	36	3	3	2	3
24	2	4	3	3	5	5	2	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	2	4	3	2	4	5	3	2	5	97	33	34	30	2	2	3	2
25	4	3	2	2	1	2	2	2	1	4	2	3	2	1	1	2	4	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	55	19	21	15	1	1	1	1
26	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	5	4	3	5	4	97	33	31	33	2	2	2	2
27	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	4	1	1	2	1	2	1	1	2	5	1	3	2	4	50	15	14	21	1	1	1	1
28	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	114	37	38	39	3	3	3	3
29	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	42	12	16	14	1	1	1	1

DESEMPEÑO LABORAL

C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	DES	CON	MOT	INC	B.DES	B.CON	B.MOT	B.INC
4	1	2	1	5	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	57	22	19	16	1	2	1	1
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	1	4	1	1	2	2	1	3	3	1	62	23	21	18	1	2	1	1
3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	5	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	48	14	16	18	1	1	1	1
5	4	2	3	4	4	5	2	2	2	4	2	4	5	2	4	5	4	4	4	3	2	3	4	5	5	2	95	31	32	32	2	2	2	2
5	2	4	4	3	4	5	3	2	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	2	5	3	99	32	33	34	2	2	2	3
3	3	1	2	1	4	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	59	20	16	23	1	1	1	2
4	3	2	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	4	2	5	5	3	108	32	40	36	3	2	3	3
4	4	2	2	5	5	5	2	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	2	102	34	37	31	3	3	3	2
4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	114	36	39	39	3	3	3	3
5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	5	2	3	5	5	2	4	4	109	37	37	35	3	3	3	3
2	1	1	2	3	3	5	2	1	1	2	2	4	1	2	1	4	2	1	1	4	1	4	2	1	3	2	58	20	19	19	1	1	1	1
3	3	2	4	5	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	3	5	2	3	2	5	5	2	91	29	30	32	2	2	2	2
4	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	5	3	3	3	2	2	1	3	1	3	2	58	19	19	20	1	1	1	1
3	5	4	2	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	110	34	39	37	3	3	3	3
5	4	2	3	5	2	2	5	4	3	4	2	5	2	2	5	4	4	2	3	4	3	3	2	2	2	5	89	32	31	26	2	2	2	2
1	2	3	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	3	4	1	1	2	5	1	3	54	19	13	22	1	1	1	2
3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	4	5	109	34	37	38	3	3	3	3
3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	5	1	1	4	1	44	13	12	19	1	1	1	1
3	4	5	2	3	3	4	5	3	2	3	5	2	2	5	4	2	3	4	2	5	2	4	3	3	2	5	90	32	28	30	2	2	2	2
5	3	5	2	2	5	4	5	4	3	3	2	5	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	5	96	35	28	33	2	3	2	2
2	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	4	2	3	3	5	2	5	96	32	33	31	2	2	2	2
5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	5	2	5	4	4	3	2	2	5	4	4	3	3	5	2	4	3	100	37	30	33	3	3	2	2
3	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	3	111	34	40	37	3	3	3	3
2	2	5	3	3	4	5	4	2	2	3	4	2	4	2	5	5	4	4	2	5	2	3	2	2	4	3	88	30	31	27	2	2	2	2
2	5	2	4	4	5	5	2	2	5	2	3	4	3	4	5	4	2	2	5	4	2	5	2	2	5	3	93	31	32	30	2	2	2	2
5	3	4	3	3	4	3	3	5	2	2	3	3	5	4	2	2	4	3	3	4	5	2	2	3	3	3	88	33	27	28	2	2	2	2
5	2	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	5	3	3	4	2	4	3	5	5	3	2	4	5	3	3	97	33	31	33	2	2	2	2
3	5	5	3	4	4	3	4	5	2	3	4	3	4	2	5	4	5	4	2	5	3	5	5	3	5	5	105	36	32	37	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	3	4	1	3	2	2	2	3	61	25	14	22	1	2	1	2

ANEXO N°7

CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ VMT 2018

QUALITY OF SERVICE AND LABOR PERFORMANCE IN THE BANK OF CRÉDITO DEL PERÚ VMT 2018

Resumen

El tipo de investigación es no experimental transversal, de diseño descriptivo-correlacional entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral. Mientras que la población lo conforma 29 trabajadores, siendo la muestra igual al de la población. Se diseñaron dos instrumentos para la recolección de datos los cuales fueron validados por criterio experto y obtuvieron confiabilidad muy alta. El objetivo de la investigación es Determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo. Los resultados arrojaron mediante el análisis de R de Spearman 0.710 y significancia ($p=0,000<0.05$), donde se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la de la investigación; concluyendo que existe relación entre la calidad de servicio con el desempeño laboral en el BCP – Villa María del Triunfo

Palabras claves: *calidad de servicio, productividad, desempeño, satisfacción del cliente*

Abstract

The type of research is non-experimental transversal, descriptive-correlational design between the variables quality of service and work performance. While the population is 29 workers, being the sample equal to the population. Two instruments were designed for data collection, which were validated by expert criteria and obtained very high reliability. The objective of the research is to determine the relationship between quality of service and work performance in the BCP - Villa María del Triunfo. The results were obtained by Spearman's analysis of 0.710 and significance ($p = 0.000 < 0.05$), where the working hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted; concluding that there is a relationship between quality of service and work performance at BCP - Villa María del Triunfo

Keywords: *quality of service, productivity, performance, customer satisfaction*

1. Introducción

Las empresas, a nivel mundial, presentan dificultades en el tema de calidad de servicio debido a que muchos les importa el tema de vender sus productos o servicios y no como el cliente pueda sentirse frente a la atención que se le brinda o a momento de realizar una compra.

A finales del siglo pasado la calidad del servicio empezó a tener un nivel competitivo destacando la satisfacción del cliente y ser considerado como una ventaja competitiva para la empresa. Siendo necesario tener en cuenta las necesidades de los clientes, para generar ventajas competitivas en el mercado a través de evaluaciones de desempeño.

La investigación se ve justificada en la importancia que tendrá, según los resultados expuestos, esto será de utilidad para el BCP agencia Villa María del Triunfo ya que

permitirá a los trabajadores generar siempre una excelente calidad de servicio que se identifiquen siempre como agencia.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y el desempeño laboral en el BCP Villa María del Triunfo – 2018.

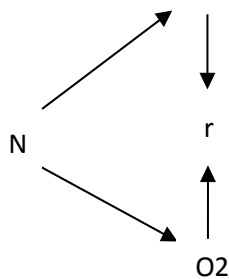
2. Material y métodos

Para la presente investigación se hizo uso de un diseño descriptivo correlacional.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) El diseño de la investigación es descriptiva correlacional. Es descriptiva porque se detallada de cada una de las variables de estudio con la característica principal de dar a conocer la realidad del problema.

La investigación tuvo por objeto describir las variables en estudio y luego encontrar la relación entre Calidad de servicio y desempeño laboral en la empresa de crédito del Perú VMT 2018, para ello se recogió información de la variable calidad de servicio.

Esta investigación se representa con el siguiente diagrama:



Dónde:

N: muestra del BCP oficina Miraflores

O1: variable 1: Calidad de servicio

O2: variable 2: Desempeño laboral

r : relación

La población en estudio está conformada por 29 trabajadores del Banco de Crédito del Perú (BCP) oficina de Villa María del Triunfo

La muestra está conformada por la misma cantidad de la población puesto que la población es pequeña para obtener una muestra representativa. Dicho estudio corresponde a una muestra no probabilísticas, en específico de tipo censal.

3. Resultados

Nivel de calidad de servicio de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo

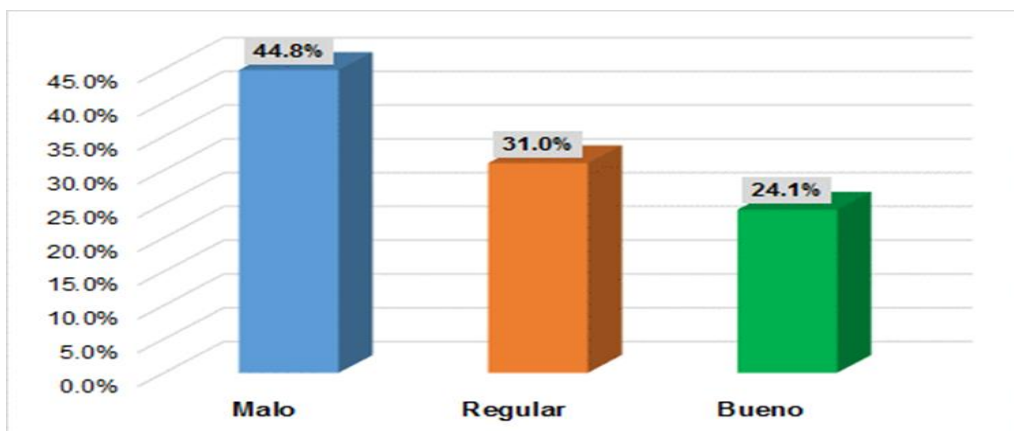


Figura 1. Se observa e infiere que 24.1% de colaboradores corresponden a la muestra y universo estudiado presentan un nivel bueno en la variable calidad de servicio mientras que 31% presenta un nivel regular y un 44.8% presenta un nivel malo.

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo

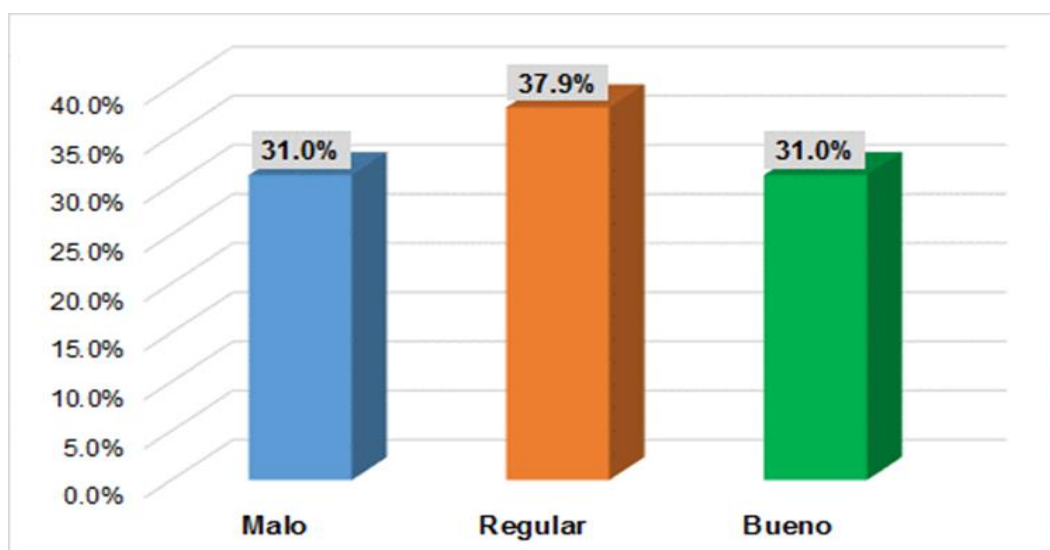


Figura 2. Se observa e infiere que 31% de colaboradores corresponden a la muestra y universo estudiado presentan un nivel bueno en la variable desempeño laboral mientras que 37.9% presenta un nivel regular y un 31% presenta un nivel malo.

Correlaciones de las variables y dimensiones en la población en estudio

		Calidad de servicio	de	Enfoque hacia cliente	el	Infraestructura hacia el cliente	Elementos tangibles
	Correlación de Pearson	.710**					
	Sig. (bilateral)	,000					
	N	29					
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,710**		,636**		,635**	,700**
	Sig. (bilateral)	,000		,000		,000	,000
	N	29		29		29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,00.

De la tabla se muestra una correlación positiva alta según el estadístico de correlación de Pearson al 0.710, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Lo cual se interpreta que a mayor calidad de servicio mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

4. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual es determinar la relación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo, se pudo establecer que existe correlación significativa ($p=0.000$) y directamente proporcional ($r=0.710$) entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados coinciden con los hallados por Díaz (2016) que en su investigación titulada “Desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores del área operativa en la empresa Recuplast S.A.C San Juan de Lurigancho 2016” pudo establecer que existe una fuerte relación directamente proporcional entre el desempeño laboral y la calidad del servicio.

5. Conclusiones

Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo. Por lo que se puede afirmar que cuando mejoran los niveles de Calidad de Servicio, se mejora los niveles de Desempeño Laboral de los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

Existe una correlación positiva alta según el estadístico de correlación de Pearson al 0.710, y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre las variables calidad de

servicio y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina del BCP – Villa María del Triunfo.

6. Referencias bibliográficas

- Abadi, M. (2004). *Calidad de Servicio*. Buenos Aires: Argentina.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. EUMEDNET.
- Araujo, M. C. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, Volumen 4 Edición No. 2.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral, sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Red de Revistas Científicas de América*, 19(2), 21-36.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos : el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.

Anexo 8: EVIDENCIAS

