

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ,
PUCALLPA, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

MOZOMBITE PUTAPAÑA EVELYN ARACELY

PUCALLPA – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 9.00 am del día Viernes 16 de noviembre del 2018, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Mg. Manuel Rocha Gonzales (Miembro) y Mg. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**, Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, PUCALLPA 2016", por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Evelyn Aracely Mozombite Putapaña**, y teniendo en cuenta:


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

- "La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:
- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
 - b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
 - c) Aprobado por mayoría
 - d) Desaprobado"

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

Aprobada por mayoría y;

Siendo las 10.30 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dra. Leydi Perez Guimaraez
(PRESIDENTE)


.....
Mg. Manuel Rocha Gonzales
(MIEMBRO)


.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
(MIEMBRO)




.....
Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
SECRETARIO ACADEMICO

ACTA DE APROBACIÓN

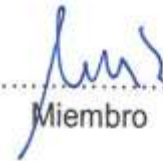
La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



.....
Presidente

Mg. Manuel Rocha Gonzales



.....
Miembro

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso



.....
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



.....
Asesor

Bach. Evelyn Aracely Mozombite Putapaña



.....
Tesisista

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, EVELYN ARACELY MOZOMBITE PUTAPAÑA

Autor de la TESIS titulada:

EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA AGENCIA DEL BANCO DE
CREDITO DEL PERU, PUCALLPA 2016 .

Sustentada el año: 2018

Con la asesoría de: DR. LIMBER PINCHI FASAVANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONT.

Escuela Profesional de: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 24/01/2019

Email: aramozombite27@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 943230902

DNI: 47974915

DEDICATORIA

A Dios, con todo mi amor y cariño.

A mis padres, por el apoyo incondicional en todo momento. A mi hija por ser mi fuente de inspiración y motivación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali y a mis docentes, por haberme formado profesionalmente.

A los trabajadores y clientes de la agencia del Banco de Crédito, Pucallpa, por haberme facilitado toda la información para la culminación de mi tesis.

A mi asesor, Dr Limber Pinchi Fasanando, por haberme dirigido indismayablemente hasta la culminación de la presente tesis.

A todas las personas que de una u otra manera han contribuido en el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| ÍNDICE DE ANEXOS | xii |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| INTRODUCCIÓN | xv |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Descripción del Problema | 1 |
| 1.2. Formulación del Problema | 4 |
| 1.2.1. Problema General..... | 4 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 4 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 5 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 5 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 5 |
| 1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis | 6 |
| 1.4.1. Hipótesis General..... | 6 |
| 1.4.2. Hipótesis Específicas | 6 |
| 1.5. Variables | 7 |
| 1.5.1. Definición conceptual de variables | 7 |
| 1.5.2. Definición operacional | 7 |
| 1.6. Operacionalización de variables..... | 8 |
| 1.7. Justificación e importancia | 9 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 12 |
| 2.1. Antecedentes..... | 12 |
| 2.1.1. Desempeño laboral | 12 |
| 2.1.2. Calidad del servicio | 14 |
| 2.2. Bases teóricas | 16 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 41 |
| 2.3.1. Desempeño laboral | 41 |
| 2.3.2. Calidad del servicio | 43 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA..... | 46 |
| 3.1. Método y diseño de investigación | 46 |
| 3.1.1. Método de investigación..... | 46 |
| 3.1.2. Diseño y esquema de la investigación | 46 |
| 3.2. Población y muestra..... | 47 |
| 3.2.1. Población | 47 |
| 3.2.2. Muestra | 47 |
| 3.2.3. Muestreo | 49 |
| 3.3. Procedimiento de recolección de datos..... | 49 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos..... | 49 |
| 3.5. Procesamiento de recolección de datos..... | 50 |
| 3.6. Tratamiento de datos | 51 |
| 3.7. Presentación de los datos | 51 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 52 |
| 4.1. Resultados..... | 52 |
| 4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones | 52 |
| 4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis..... | 59 |
| 4.2. Discusión de resultados..... | 63 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 69 |

| | |
|--|-----------|
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 69 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 72 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 75 |
| ANEXOS..... | 85 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores..... | 8 |
| Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable desempeño laboral..... | 52 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral..... | 53 |
| Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio..... | 54 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable Calidad del servicio..... | 54 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: Eficiencia..... | 55 |
| Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: Desarrollo de talentos..... | 56 |
| Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: Trabajo en equipo..... | 57 |
| Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: Comunicación..... | 58 |
| Tabla 10. Escala de correlación de Pearson..... | 59 |
| Tabla 11. Relación entre desempeño laboral y calidad del servicio.. | 60 |
| Tabla 12. Relación de la eficiencia y calidad del servicio..... | 60 |
| Tabla 13. Relación del desarrollo de talentos y calidad del servicio. | 61 |
| Tabla 14. Relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio... | 62 |
| Tabla 15. Relación de la comunicación y la calidad del servicio..... | 63 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1. Diagrama de escama de pescado | 27 |
| Figura 2. Diagrama de la trilogía de Josep Juran..... | 36 |
| Figura 3. Porcentajes obtenidos del variable desempeño laboral | 53 |
| Figura 4. Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio | 54 |
| Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión eficiencia..... | 55 |
| Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión desarrollo de talentos | 56 |
| Figura 7. Porcentajes obtenidos de la dimensión trabajo en equipo..... | 57 |
| Figura 8. Porcentajes obtenidos de la dimensión comunicación..... | 58 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | Pág. |
|--------------------------------------|-------------|
| Anexo 1. Instrumento 1 | 86 |
| Anexo 2. Instrumento 2 | 88 |
| Anexo 3. Matriz de consistencia..... | 90 |

RESUMEN

La investigación se desarrolló con el objetivo de calificar la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, investigación que beneficiará al banco, a sus trabajadores y clientes.

La investigación se condujo a través del método descriptivo correlacional, y diseño transeccional correlacional, se aplicó el instrumento del desempeño laboral a 44 trabajadores y el instrumento de la calidad del servicio a 44 clientes, ambos instrumentos cuentan con 20 ítems, 5 opciones de respuesta, los datos se procesaron en el programa Excel, resultados que se insertaron en el programa (SPSSv24), de dónde se obtuvo la relación y significancia de nuestra investigación.

Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, lo que nos manifiesta que el desempeño laboral no surte efectos positivos en la calidad del servicio que ofrece.

Palabras clave: Desempeño, eficiencia, talento, equipo.

ABSTRACT

The research was developed with the objective of qualifying the relationship of the work performance and the quality of the service of the Bank of Credit of Peru agency, Pucallpa, 2016, research that will benefit the bank, its workers and clients.

The research was conducted through the correlational descriptive method, and correlational transectional design, the instrument of work performance was applied to 44 workers and the instrument of service quality to 44 clients, both instruments have 20 items, 5 response options, the data was processed in the Excel program, results that were inserted into the program (SPSSv24), where the relationship and significance of our research was obtained.

There is a very low and non-significant positive relationship between the work performance and the quality of the service of the Bank of Credit of Peru agency, Pucallpa, 2016, which shows us that the work performance does not have positive effects on the quality of the service offered.

Keywords: Performance, efficiency, talent, team.

INTRODUCCIÓN

Un mal desempeño laboral genera disminución de la productividad, es probable que los colaboradores realizan su trabajo más lento, o estén cometiendo muchos errores, también se puede observar un mal desempeño cuando disminuye la calidad de nuestro trabajo, es decir no estamos entregando el trabajo a tiempo, o derrepente tienes a diario clientes molestos, es un indicador del mal desempeño. También el mal desempeño está relacionado con los conflictos permanentes de los trabajadores, o cuando existe poca o nula iniciativa. Sin embargo en la agencia del Banco de Crédito del Perú de Pucallpa, ésta obliga a sus trabajadores a mantener un desempeño laboral eficiente, para lograr las metas programadas para el día, la semana y en forma permanente, porque se les exige rendir al máximo de sus capacidades, otro problema que enfrentan son las evaluaciones permanentes, ocasionándolos ciertos temores a ser despedidos, lo peor del caso tienen que permanecer en su centro laboral más allá de las horas laborales establecidas, lo que trae como consecuencia problemas con la familia y otros que afectan el desarrollo de su vida normal.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Cosa que no sucede en la Agencia del Banco de Crédito de Pucallpa, se observa deficiencias en el servicio de atención a los clientes, por las largas colas y esperan más tiempo

de lo usual, ocasionando malestar e incomodidad. También se observa ventanillas vacías de atención, no cuenta con el recurso humano necesario, lo que dificulta la fluidez de las colas; aunado a este problema muchas veces colapsa el sistema, no retorna en el día y regresa al siguiente día, situación que afecta directamente a los clientes, motivo por el cual desarrollamos la presente investigación, para lo cual tuvimos en cuenta la siguiente estructura:

Capítulo I: Problema de Investigación: en este capítulo presentamos la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, las hipótesis general y específicas, las variables, la operacionalización de las variables, asimismo la justificación e importancia.

Capítulo II: Marco Teórico: en este capítulo presentamos los antecedentes, las teorías y la definición de los términos básicos de cada una de las variables.

Capítulo III: Marco Metodológico: en este capítulo presentamos el tipo, diseño y esquema de investigación, población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, y técnicas de recojo.

Capítulo IV: Resultados y Discusión: en este capítulo presentamos, los resultados del trabajo de campo, la prueba de la hipótesis general y de las específicas, asimismo la discusión de los resultados de la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones: en este capítulo presentamos 07 conclusiones, y 07 recomendaciones, los primeros responden a la relación entre variables, el tercero y cuarto al nivel de ejecución de las variables, y del cuarto al séptimo responden a la relación de las dimensiones de la variable 1 y la variable 2. Finalmente, la investigación presenta las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para, (Barnés, 2016), la reestructuración del sector bancario español ya está aquí, y promete llevarse unos cuantos puestos de trabajo por delante. A finales de marzo, el Santander empezaba a reducir plantilla y a cerrar oficinas en el inicio de la reconversión bancaria. Es el primero y más grande de una lista a la que pronto se sumarán otros bancos españoles, que tienen por delante un largo periodo de despidos, cierre de oficinas y fusiones por el desplome del negocio. Buena razón para que unos cuantos miles de trabajadores del sector de la banca pasen las noches sin pegar ojo.

En contraste con lo anterior, de acuerdo a (Leyva, 2016), en México la plantilla laboral ha aumentado en cerca de 70 mil personas. El incremento en el personal bancario en el país obedece principalmente a la expansión que muestra el sector en los últimos años, en parte por el bajo nivel de bancarización, a lo que se suma la llegada de nuevos intermediarios. También parte importante del incremento del personal es el cumplimiento de todo el marco regulatorio como es Basilea III y de prevención de Lavado de Dinero, de gobierno corporativo “lo que ha representado para algunos bancos el traer más empleados”.

Sin embargo, según (Amorós & Calle, 2016), los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú Pedro Ruiz ubicada en la ciudad de Chiclayo, comentaron que sienten la existencia de excesivos

formalismos para realizar su trabajo, es decir que necesitan muchos papeleos para concluir con sus distintas actividades laborales. Asimismo, indican que reciben más castigos que premios, lo cual muestra que a pesar que la organización a nivel nacional se encuentra trabajando en mejorar el clima en todas sus oficinas puede que algo no esté funcionando y a su vez, genere malestar entre los trabajadores de la agencia.

Situación parecida viven los trabajadores en la agencia del Banco de Crédito del Perú de Pucallpa, obliga a sus trabajadores a mantener un desempeño laboral eficiente, el mismo que les permita lograr las metas programadas para el día, la semana y en forma permanente, resultados que debe ser entregados a sus inmediatos superiores, situación que les exige a rendir al máximo de sus capacidades, otro problema que enfrentan son las evaluaciones permanentes, ocasionándolos ciertos temores a ser despedidos por la baja productividad o rendimiento laboral, lo peor del caso tienen que permanecer en su centro laboral más allá de las horas laborales establecidas, lo que trae como consecuencia problemas con la familia y otros que afectan el desarrollo de su vida normal.

El desempeño laboral de las organizaciones, están reflejadas en la satisfacción del cliente, justamente del desempeño de sus colaboradores determinará la permanencia o no en el mercado, toda vez que los clientes se han vuelto más exigentes, es por ello en esta investigación también estudiaremos la calidad de servicio que ofrece el Banco de Crédito de la Agencia Pucallpa, por lo que pasamos a describir

teniendo en cuenta las diferentes consideraciones que se dan en el contexto global.

Según (Europa Pres, 2016), Deutsche Bank ha sido reconocido como el primer banco en calidad de servicio en España por el último Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS, 2015), realizado por la consultora independiente Stiga entre las entidades financieras presentes en el país. Deutsche Bank, reconocido como primer banco en calidad de servicio en España. Para Fernando Sousa, director general de la división de Banca Comercial (Private & Business Clients) de Deutsche Bank en España, este reconocimiento demuestra el éxito de la estrategia de la entidad. "Apostamos por ser un banco de relación, que sitúa al cliente en el centro de su actividad y le ofrece un servicio de calidad y excelencia".

De la misma manera, de acuerdo a la (Revista Global Finance, 2016), ha distinguido a BBVA, por segundo año consecutivo, como el mejor banco de América Latina por su dinámico crecimiento, solidez, rentabilidad, servicio al cliente y posicionamiento en banca digital, tema en el que es referente a nivel regional. BBVA Continental, de Perú, y BBVA Provincial, de Venezuela, también consiguieron el premio a mejor banco en estos países.

Por otro lado, según (Mundo empresarial, 2016), La Banca Privada del BCP ha recibido dos reconocimientos internacionales importantes por la calidad de su servicio y su asesoría de inversión especializada, atributos que son muy bien valorados por los banqueros del mundo, refirió Patricia Dibós, gerente de Área de Banca Privada del BCP. Detalló que el BCP fue distinguido como "la mejor Banca Privada

2016 para clientes peruanos tanto en el segmento de Alto Patrimonio, como en el segmento Súper Afluente, según la XIII Encuesta Anual de Banca Privada de Euromoney, prestigiosa revista inglesa de banca y finanzas.

Sin embargo, no sucede lo mismo en la Agencia del Banco de Crédito de Pucallpa, se observa deficiencias en el servicio de atención a los clientes y usuarios, debido a que tienen que hacer largas colas y esperar más tiempo de lo usual para poder ser atendidos, lo que ocasiona malestar e incomodidad. También se observa ventanillas vacías de atención al usuario, suponiendo que no cuenta con el recurso humano necesario, situación que dificulta la fluidez de las colas; aunado a este problema muchas veces colapsa el sistema, y se espera más de lo necesario, muchas veces no retorna en el día y se tiene que regresar al siguiente día, situación que afecta directamente a la población usuaria, en consecuencia es un problema que debe ser resuelto por la investigación científica, es por ello que realizamos la presente investigación, para lo cual nos formulamos los siguientes interrogantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?
- ¿Cómo es la relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?
- ¿Cómo es la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?
- ¿Cómo es la relación de la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Calificar la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación de la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.
- Determinar la relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

- Evaluar la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.
- Conocer la relación de la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación de la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.
- La relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.
- La relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.
- La relación de la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

Desempeño laboral

De acuerdo a (Chiavenato, 2000), citado por (Romero & Urdaneta, 2009), lo define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes 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.

Calidad del servicio

De acuerdo a (Lewis y Booms, 1983), citado por (Duque, 2005), define como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. (Grönroos, 1984) y (Parasuraman *et al.*, 1985) toman este planteamiento basado en lo que se denomina el paradigma de la desconfirmación.

1.5.2. Definición operacional

Desempeño laboral

Es la información que se recabó a todos los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, con el propósito de conocer su percepción, sobre su desempeño laboral, en concordancia a las dimensiones referidas sobre, eficiencia, desarrollo de talentos, trabajo en equipo y comunicación.

Calidad del servicio

Es la información que se recabará a todos los clientes de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, con el propósito de conocer su percepción, sobre la calidad del servicio, en concordancia a las dimensiones referidas sobre, competencia, accesibilidad, credibilidad y atención.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Variables, dimensiones e indicadores

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES |
|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Desempeño Laboral | Eficiencia | Utilización de recursos |
| | | Efectividad |
| | | Satisfacción del trabajador |
| | Desarrollo de talentos | Habilidades |
| | | Capacitación |
| | | Autoestima |
| | Trabajo en equipo | Ambiente armónico |
| | | Desenvolvimiento eficaz |
| | | Colaboración entre compañeros |
| | Comunicación | Iniciativa |
| Solución de conflictos | | |
| Calidad del Servicio | Atención al Cliente | Trato Respetuoso |
| | | Familiaridad |
| | | Confianza |
| | Elementos Tangibles | Ambiente físico |
| | | Equipos e Infraestructura |
| | | Aspectos del personal |
| | | Materiales de comunicación |
| | Gestión de Servicios | Información |
| | | Publicidad |
| | | Programas |
| | Infraestructura Interna | Mobiliario funcional |
| | | espacios de espera |
| cajeros automáticos | | |
| Seguridad Interna | | |

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, la investigación es importante porque presenta las teorías que tratan sobre el desempeño laboral y la calidad del servicio, referente al primero citamos la teoría de las Jerarquía de las Necesidades de (Maslow, 1943), quien planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente, también presenta la teoría de los dos Factores de Herzberg (1959), establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo y el segundo presenta la teoría de calidad de (Ishikawa, 1986), para Ishikawa el control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el

consumidor". Su filosofía está basada en el control de calidad en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en Calidad (para lograr el objetivo es preciso repetir la educación una y otra vez), destinados a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben de guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización, a su vez presenta la teoría de la calidad de Josep Juran (1998), la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en la entrega, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación ofrece los tipos y diseños de investigación que se pueden utilizar en una investigación correlacional, también ofrece 02 instrumentos que pueden utilizarse en otras investigaciones relacionados con el estudio de nuestras variables, así mismo ofrece la escala de clima organizacional (EDCO), que orienta la forma como establecer el nivel de los objetivos, y finalmente cita el coeficiente estadístico de Pearson, que es la más utilizada para realizar la prueba de hipótesis en investigaciones correlacionales.

Desde el punto de vista práctico, la investigación es importante para el Banco de Crédito del Perú, ya que los resultados le indicarán de la real situación en que se encuentra en lo que respecta al desempeño de sus trabajadores y la forma como vienen atendiendo a sus clientes,

así mismo la investigación puede servir como una especie de motivación a todas las entidades financieras del medio y a las de otro rubro, porque el desempeño y calidad del servicio que ofrecen son atributos muy importantes para la sobrevivencia de sus empresas.

Finalmente, la investigación servirá como referencia a la comunidad investigadora, y a todos aquellos que tienen a bien estudiar nuestras variables de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Desempeño laboral

Referente al desempeño laboral (Rosendo, 2012), investigó la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del banco central de Venezuela, Subsede Maracaibo, concluyendo: se describió el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Central de Venezuela, observándose que es alto el nivel en el cual se promueve el 93 conocimiento del trabajo, existiendo formación y entrenamiento. De igual forma, se obtuvo que es alto el nivel de producción, orientándose a lograr las metas sin sacrificar la calidad, en busca de un resultado sea excelente. Fue alto el nivel de responsabilidad, cumpliéndose con las asignaciones del cargo para obtener los resultados deseados. Por otra parte, fue alta la capacidad de liderazgo por cuanto han sido formados en las competencias de liderazgo, el nivel supervisorio conduce hacia las metas establecidas en la organización.

Al mismo tiempo, (Salirrosas & Rodríguez, 2015), estudiaron el estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - Año 2015, concluyeron: Existe un desempeño deficiente de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencia un desempeño eficiente.

De igual modo, (Cocha, 2015), estudió sobre la Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato, concluyendo: el desempeño laboral no es el adecuado dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, ya que se han registrado problemas con el cliente debido a que no han obtenido los resultados esperados en las actividades y procesos realizados por los empleados, por otra parte se puede manifestar que también los bajos niveles de desempeño laboral afectan duramente al alcanzar metas y objetivos propuestos por el Banco en la parte del talento humano.

Del mismo modo (Centurión & Palacios, 2016), estudiaron sobre el síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016, concluyeron: El desempeño laboral en los colaboradores del BCP-Agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, es de nivel medio.

Finalmente, (Espaderos, 2016), estudió sobre relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, concluyendo: Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r = 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.

2.1.2. Calidad del servicio

En un estudio sobre el servicio al cliente en las agencias bancarias de la Mesilla, Huehuetenango, (Martínez, 2012), concluye: después de realizar la investigación de campo se pudo establecer que la forma en que evalúa los clientes el servicio de las agencias bancarias de la Mesilla, Huehuetenango, se encuentran principalmente en las características de regular, y un buen servicio; este aspecto refleja que aun los gerentes de dichas agencias no le han dado la importancia que tiene el servicio al cliente para lograr la satisfacción de sus cuenta habientes.

Del mismo modo (Benavente & Figueroa, 2012), estudiaron la “medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala SERVQUAL”, concluyendo: se pudo concluir que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general a los clientes de la Banca Empresa, analizadas todas las dimensiones podemos afirmar y demostrar que existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por lo tanto el con mayor grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes. En contraste se presenta el Banco Santander con el menor puntaje entre ítems y por lo tanto con un mayor grado de insatisfacción de los clientes y mayores brechas que corregir para lograr mejorar sus servicios.

De igual manera en un estudio sobre el nivel de aceptación del nuevo modelo de atención imagine en clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza – Trujillo (Rentería, 2014), concluye: la atención personalizada es el principal componente que los clientes consideran debería modificarse, ya que no es de su agrado que pronuncien en voz alta su nombre y apellido para ser atendidos; pues manifiestan que pone en peligro su integridad debido fundamentalmente a la inseguridad ciudadana que se vive hoy en día en nuestra ciudad.

Del mismo modo (González, 2014), realizó el estudio sobre evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la Escala Servqual, concluyendo: la evaluación de la calidad percibida evidenció que para las 22 declaraciones del cuestionario Servqual, las percepciones de los clientes no superaban las expectativas y las brechas con menor índice de calidad se relacionaban con el tiempo de servicio. En relación con esto, el índice global de calidad de servicio mostró un deficiente nivel de calidad en el servicio al tomar valores negativos tanto para la versión original (-1.27) como para la ponderada (-33.1), donde las dimensiones más críticas son la Fiabilidad y la Capacidad de Respuesta.

Finalmente en un estudio sobre la calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014, (Castro & Contreras, 2015), concluyen: la calidad en el servicio que presta la banca privada de la ciudad de Guayaquil es calificada por parte de su cliente en general como bueno puesto que los clientes se sienten seguros y confiados al momento de realizar sus operaciones financieras

y además el ser parte fundamental al aportar diariamente con el crecimiento de la misma. No obstante, existen ciertos aspectos y factores de importancia que deben ser mejorados, para lo cual se tiene que buscar las mejores alternativas a fin de brindar un servicio efectivo, eficiente y de calidad a los clientes.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Desempeño laboral

Teoría de las Jerarquía de las Necesidades de Maslow: (1943)

De acuerdo a Abraham Maslow (1943), citado por (Uscanga & García, 2008), planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente.

La teoría de las Necesidades, se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

Básicas o fisiológicas: son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y

sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para conservación de la vida, las demás no motivarán a los individuos.

Seguridad: son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

Sociales (de afiliación o pertenencia): dado que los seres humanos son seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.

Estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo.

Autorrealización. Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Teoría X y teoría Y de McGregor (1960)

De acuerdo a Douglas McGregor, (1960), citado por (Gutiérrez, 2011), nos expone su teoría en el ámbito de la motivación como en el ámbito de liderazgo la cual se basa en una pregunta“ ¿Cómo se ven a sí mismo los administradores en relación con los demás? La teoría X y la teoría Y son dos conjuntos de supuestos de la naturaleza de la gente.

Estas dos teorías son maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adaptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener un alta productividad.

TEORÍA X

Está basada en el antiguo modelo de amenazas y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y que el trabajo es una forma de castigo, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación. Las premisas de la teoría X son:

- Los seres humanos promedio poseen disgusto inherente por el trabajo y lo evitarán tanto como sea posible
- Dada esta característica humana de disgusto por el trabajo, la mayoría de las personas debe ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desempeñen los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Los seres humanos promedio prefieren que se les dirija, desean evitar toda responsabilidad, poseen una ambición limitada y, por encima de todo, ansían "Este comportamiento no es una consecuencia de la naturaleza del hombre. Más bien es una consecuencia de la naturaleza de las organizaciones industriales, de su filosofía, política y gestión" McGregor. seguridad.

TEORÍA Y

Los directivos de la Teoría Y consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en

favor de dichos resultados. Los supuestos que fundamentan la Teoría Y son:

- La invención de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso.
- El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios para producir esfuerzo dirigido al cumplimiento de objetivos organizacionales. Las personas ejercen autodirección y autocontrol a favor de los objetivos con los que comprometen.
- El grado de compromiso con los objetivos están en proporción con la importancia de las recompensas asociadas con su cumplimiento.
- En las condiciones adecuadas, los seres humanos promedio aprenden no solo a aceptar responsabilidades, sino también a buscarlas.
- La capacidad de ejercer un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales se halla amplia, no estrechamente, distribuida en la población.
- En las condiciones de la vida industrial moderna, las potencialidades intelectuales de los seres humanos promedio se utilizan solo parcialmente.

La Teoría Y es la precursora de la integración de los objetivos individuales con los corporativos, en ella se basan, por ejemplo, los círculos de calidad.

Teniendo en cuenta en las dos teorías la primera “Teoría X” está limitando la posibilidad de dar ideas por el hecho de que los trabajadores están subordinados y regidos por un superior imponente ya que el control que se presenta es externo dejando a un lado los privilegios que se obtienen como empleados.

En la “Teoría Y” no sería apta porque siempre se necesita que se regulen las actividades laborales se necesita que se tenga un control y que lleve un orden, pero se deben tener algún tipo de reconocimiento para los empleados.

Ninguna de las dos sería funcionales si se trabajaran individualmente porque cada una tiene un enfoque diferente y se ven afectados en ambas teorías los trabajadores.

Teoría de los dos Factores de Herzberg (1959)

De acuerdo a Herzberg (1959), citado por (Cid, 2013), La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores Higiénicos

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Factores de higiene

- **Sueldo y beneficios:** Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata.
- **Política de la empresa y su organización:** Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.
- **Ambiente físico:** El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.

- **Supervisión:** Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.
- **Status:** El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.
- **Seguridad laboral:** Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, no solo eso, también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.
- **Crecimiento, madurez y consolidación:** Esto se refiere a tu desarrollo en la empresa, te promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño, esto no lo puede controlar el trabajador por ende es un factor de insatisfacción, por el contrario, la empresa mide eso y a veces los resultados no son lo que el trabajador espera.

Factores de motivación

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Factores de motivación

- **Logros y reconocimiento:** Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.

- **Independencia laboral y responsabilidad:** Radica en el ámbito laboral, el en trabajo, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

Teoría de las Necesidades McClelland (1961)

Según, David McClelland, (1961), citado por (Amorós, 2007), sostuvo que todos los individuos poseen:

- **Necesidad de logro:** Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito.
- **Necesidad de poder:** Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- **Necesidad de afiliación:** Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los

problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además, evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte, los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las

personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder.

Teoría de Teoría de Equidad Adams (1963)

De acuerdo, a Stacy Adams, (1963), citado por (Sánchez & Cimadevilla, 2010), la teoría de la equidad se concentra “en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás.” Sostiene que el individuo se compara con otros individuos para ver si está siendo tratado de manera equitativa y de no ser así, se desmotiva.

Cuando se percibe inequidad se genera una insatisfacción, y el individuo tratara de arreglar la situación y para esto puede disminuir su el tiempo y/o esfuerzo que dedica a su labor, o presionando al otro individuo que disminuya su trabajo, e incluso puede recurrir a otras opciones que pueden causar deterioro en el desempeño de la organización.

En la teoría de la equidad abarca tres categorías: El otro, que se refiere a personas que ocupan cargos similares dentro de la organización, también amigos, vecinos o cualquier persona con la cual el individuo tienda a compararse debido a sus vínculos personales o similaridad; El sistema, se refiere a las “políticas y procedimientos organizativos de compensación, así como su administración”; y La persona misma, se refiere a los niveles de aportes y resultados únicos para individuo.

“En general, la equidad motiva, mientras que la inequidad desmotiva, ya sea favorable o desfavorablemente (Pritchard, Dunnette y Jorgensen 1972). Así pues, un aumento salarial o una promoción no tendrán efecto motivador si el trabajador piensa que es injusto en relación con sus compañeros”.

2.2.2. Calidad del servicio

Teoría de calidad de Kaoru Ishikawa (1986)

Según, Kaoru Ishikawa, (1986), publicado por (Orellana, 2012), Para Ishikawa el control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Su filosofía está basada en el control de calidad en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en Calidad (para lograr el objetivo es preciso repetir la educación una y otra vez), destinados a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben de guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización. Aportaciones de Ishikawa

- Creación del diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa.
- Demostró la importancia de las herramientas de calidad.
- Círculos de calidad.
- Enfoque del mejoramiento continuo de los procesos.

Diagrama Causa-Efecto

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a

llamarse también: diagrama de espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

Es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que contribuyan a que exista. Es útil para localizar la causa de los problemas.



Figura 1. Diagrama de escama de pescado

Las 7 herramientas básicas para la administración de la calidad

El proceso (es un diagrama de los pasos o puntos del proceso, identificados de la manera más simplificada posible, utilizando varios códigos necesarios para el entendimiento de éste).

- Hojas de control (implican la frecuencia utilizada en el proceso, así como las variables y los defectos que atribuyen).
- Histogramas (visión gráfica de las variables).
- Análisis Pareto (clasificación de problemas, identificación y resolución).

- Análisis de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa (busca el factor principal de los problemas a analizar).
- Diagramas de dispersión (definición de relaciones).
- Gráficas de control (medición y control de la variación).
- Análisis de Estratificación.

Círculos de Calidad

El círculo de calidad es una práctica o técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral, o para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo.

Las conclusiones y resultados de estos grupos, son elevadas a las personas con responsabilidad y capacidad de decisión sobre su implantación, quienes las analizan y estudian, decidiendo su aprobación y dotándolas de recursos para llevarlas a cabo.

Impulsó con fuerza la idea de que el mejoramiento de las operaciones de la empresa puede provenir de los trabajadores, quienes, bien entrenados para trabajar en equipo y mediante el uso de procedimientos y técnicas apropiados para solución de problemas, podrían contribuir bastante a mejorar la calidad, así como incrementar la productividad.

El principal beneficio, como se ha descrito con anterioridad, es el de la solución de los problemas detectados o el de la mejora de algún

área funcional que en la mayor parte de las ocasiones repercute positivamente sobre los puestos de trabajo de los propios integrantes.

Además, cuando se implantan de manera adecuada, representan una buena herramienta para aumentar la concienciación, sensibilización, integración y comunicación de los recursos humanos de la empresa.

Teoría control de calidad de Edwards Deming (1989)

De acuerdo a Edwards Deming (1989), citado (Giugni, 2009), calidad no quiere decir lujo. La calidad es un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo coste y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor son siempre cambiantes, el modo de definir la calidad con referencia al consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos.

La productividad aumenta mientras la variabilidad disminuye. El control de calidad es necesario, ya que todas las cosas varían. El control estadístico no significa la ausencia de productos o servicios defectuosos, sino que más bien permite predecir los límites de las variaciones. Hay dos tipos de variación: fortuitas e imputables. Es inútil tratar de erradicar los defectos causados por el azar. Pero puede resultar muy difícil distinguir entre los dos, o determinar las causas imputables. No basta con responder a las especificaciones; también es necesario reducir la variación.

A continuación, mostraré un resumen de los famosos 14 puntos de Deming, junto con las siete enfermedades mortales y una cantidad de

obstáculos. Estos elementos se analizan detalladamente en el trabajo de Deming, *Out of the Crisis* (Salir de la crisis). Los 14 Puntos de Deming:

- **Cree una constancia del propósito para el mejoramiento del producto y del servicio.** La visión debe orientar la cultura empresarial y proporcionar un objetivo a la organización. Esta visión le da a la organización una perspectiva a largo plazo. Evalúe el compromiso de la dirección, y determine cómo está actuando la organización en relación con otras empresas.
- **Adopte la nueva filosofía.** El sector directivo de Occidente debe despertar el desafío, y asumir un nuevo papel en el liderazgo. La revolución de la calidad es comparable en importancia económica a la Revolución industrial. Es concurrente con la globalización de la economía.
- **Deje de depender de la inspección para lograr calidad.** Introduzco herramientas modernas de calidad, como el control estadístico de procesos, las operaciones evolutivas, el diseño de experiencias y el despliegue de la función de la calidad. La inspección sólo sirve para evaluar un problema, y no permite ninguna corrección. A menudo se dice que no se puede “inspeccionar la calidad”.
- **Minimice el coste total operando con un solo proveedor;** termine con la práctica de asignar operaciones sólo sobre la base del precio. No haga acuerdos comerciales a tontas y a ciegas con el más bajo oferente. En lugar de eso, reduzca al mínimo el coste

total. Opte por un solo proveedor para cada artículo, estableciendo una relación a largo plazo sobre la base de la lealtad y la confianza. Los programas de certificación del vendedor y los análisis de los costes totales (del ciclo completo) juegan un importante papel en este sentido.

- **Mejore constantemente y para siempre cada proceso.** Ya no basta simplemente con resolver los problemas. El mejoramiento continuo de la calidad y de la productividad reduce constantemente los costes. Prevenga los defectos y mejore el proceso. Para lograr un mejoramiento es imprescindible conocer la respuesta de los consumidores y de los vendedores o proveedores.
- **Instituya la capacitación en la función.** La capacitación se aplica a todos los niveles de la organización, desde el más bajo hasta el más alto. No desestime la posibilidad de que los mejores instructores puedan ser sus propios empleados.
- **Adopte e instituya el liderazgo.** El liderazgo surge de los conocimientos, la pericia y las habilidades interpersonales, no de la autoridad. Todos pueden y deberían ser líderes. Las cualidades del liderazgo ya no se consideran innatas y enigmáticas; pueden ser adquiridas. Los líderes son capaces de eliminar las barreras que impiden al personal y a las máquinas alcanzar su nivel óptimo de rendimiento.
- **Elimine el temor.** El temor nace del liderazgo inseguro que se respalda en las normas laborales, en la autoridad, en el castigo y

en una cultura empresarial que promueve la competencia interna fuera de lugar en una empresa eficiente. También puede originarse en el abuso emocional y físico por parte de los colegas y superiores. El temor extingue la creatividad, que es el motor del mejoramiento de la calidad. Ese temor puede ser vencido al identificar y cubrir las brechas en la comunicación, la cultura y la capacitación. Los factores inherentes al sistema también pueden generar temor, como las evaluaciones de performance, los programas de bonificaciones y las cuotas de trabajo.

- **Derribe las barreras entre las áreas del personal.** Todos deben trabajar como un equipo, en pos de una meta común. El trabajo en equipo es un imperativo en la administración moderna. Pueden ser necesarias nuevas estructuras organizativas. Transformar el organigrama es una experiencia que atemoriza, sin embargo, resulta necesaria para lograr el adecuado equilibrio y perspectiva.
- **Elimine los eslóganes, las exhortaciones y los objetivos para la plantilla.** Los programas o campañas que imponen una tarea pero dejan al trabajador sin poder como para lograr un objetivo representan una administración por medio del temor.
- **Elimine las cuotas numéricas para los trabajadores y las metas numéricas para la dirección.** Deje de lado la administración por objetivos o, más precisamente, la administración por números. Substituya el liderazgo. Las cuotas numéricas no tienen en cuenta los factores estadísticos que afectan a todos los trabajadores. No todos los trabajadores

pueden estar por encima del promedio; tampoco todos por debajo del mismo. La práctica tradicional en la ingeniería industrial es la “administración por números” y a esto alude precisamente Deming. Las mediciones del trabajo dieron resultado hasta una cierta etapa en el desarrollo industrial, pero la sociedad y las empresas han evolucionado más allá de eso. Hoy, las cuotas de trabajo pueden imponer un techo a la calidad y la producción, antes que un objetivo. La variación natural se ignora en estos sistemas, y las cifras adquieren relevancia sobre todos los otros intereses de la empresa.

- **Elimine las barreras que impiden que el personal experimente orgullo por la tarea.** Elimine el sistema de calificación anual. Elimine todo aquello que prive al trabajador del orgullo por su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe pasar del volumen y el resultado final a la calidad. Elimine las barreras que impiden a la gente de dirección e ingeniería la posibilidad de estar orgullosos de su tarea. Esto significa suprimir las calificaciones anuales o por mérito y la administración por objetivos.
- **Instituya un vigoroso programa de capacitación y autosuperación para todo el personal.** La capacitación produce un cambio inmediato de conducta. Los resultados de la formación pueden no manifestarse de inmediato, pero suelen tener efectos importantes en el largo plazo. La autosuperación es una tarea progresiva de educación y desarrollo de uno mismo. Esto puede significar la implementación de cursos de administración del

tiempo, la reducción del estrés, permitir al personal que utilice su tiempo de trabajo para practicar una actividad física en caso de que desarrolle una tarea sedentaria o permitir a los empleados que tienen trabajos más activos participar en tareas intelectuales o cursos.

- **Haga trabajar a todo el personal de la compañía para lograr la transformación.** Es necesario un compromiso de los altos niveles directivos a fin de lograr el esfuerzo necesario para la transformación. La transformación es tarea de todos.

Las siete enfermedades mortales:

- **Falta de constancia en el propósito.** La falta de visión da por resultado una ausencia de objetivos y una falta de disciplina que puede conducir al deterioro del ambiente laboral y de la organización.
- **Énfasis sobre las ganancias a corto plazo; un pensamiento de corto alcance.** Esto es lo mismo que se ha dicho arriba, pero se ve con tanta frecuencia en las empresas norteamericanas que merece una mención especial. Que el informe trimestral sea la única finalidad de la empresa es un suicidio empresarial. Desafortunadamente, existen muchos mecanismos institucionales que actúan en contra de este aspecto de la transformación.
- **Evaluaciones anuales de performance.** Los efectos de las evaluaciones de performance son devastadores. La administración por objetivos inconsistente es lo mismo. Una

administración por el temor para manejar al personal puede ser mejor que estas herramientas sumamente desmotivadoras.

- **Movilidad de los puestos ejecutivos; cambio de empleo.** En la sociedad occidental se asigna poca importancia al hecho de permanecer en el empleo durante años y de rendir al máximo.
- **Utilice cifras tangibles sólo para los ejecutivos.** Si la información fuera relevante para su trabajo, ellos necesitan estar informados.
- **Los excesivos costes por salud.** Los libros sobre el estrés abundan. La razón es la gran insatisfacción que se experimenta en el ámbito laboral de las empresas actuales; un corolario de esto es el auge de los trabajadores independientes. Dicho en términos más simples, la gente que disfruta con su trabajo es más saludable. Los planes de salud que incluyen medidas preventivas deben ser seleccionados entre aquellos que simplemente ofrecen una respuesta a los problemas.
- **Los excesivos costes por responsabilidad civil.** Esto es alentado por los abogados que trabajan sobre la base de honorarios eventuales, en una sociedad que cotiza muy alto una profesión que brinda escaso o ningún valor agregado.

Teoría de la calidad de Josep Juran (1998)

Según, Josep Juran, (1998), citado por (Padilla, 2002), la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la

estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.

Trilogía de Juran

- Planeación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejoramiento de la calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.



Figura 2. Diagrama de la trilogía de Josep Juran

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

Pasos para la Planificación de la Calidad

En la planificación de la calidad se desarrollan los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. La planificación de la calidad se explica en el siguiente diagrama de flujo.

Juran no hace énfasis en los problemas que pueden presentarse, sino en las herramientas para cualquier tarea de una empresa y así solucionarlos.

La norma ISO 9000 (2000)

De acuerdo a (López, 2001), las normas nacen para que las empresas se rijan por unos principios de organización y para que den estabilidad en el mercado y en la sociedad. Cuando se crea un producto o servicio se hace para satisfacer las necesidades y demandas de unos clientes. Para tener buenos rendimientos económicos y asegurar el futuro, la empresa tiene que organizarse de tal forma que dé garantías a los usuarios, compradores, trabajadores, directivos y accionistas. El equilibrio social está en juego, resulta inaceptable encontrar hoy empresas con mandos rígidos y ancladas en el pasado, sin la capacidad de adaptarse a los cambios y que no se enfocan en su cliente, por eso es importante, para una firma que desee alcanzar altos niveles de competitividad, el uso y aplicación de estándares de calidad

internacionales que le permitan ampliar sus mercados, mejorar su posicionamiento y crear valor.

Qué son las normas ISO 9000

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1).

Objetivos de las ISO 9000

- Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.

- Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

La norma ISO 9000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, es decir, es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de calidad, entre las que se describen las ISO 9001/9002/9003.

La teoría la filosofía cero defectos de Philip B. Crosby (1961)

Según Philip B. Crosby (1961), citado por (GestioPolis.com Experto, 2001), El aporte de Philip Crosby a la gestión de la calidad se resume en su exhortación a que las organizaciones trabajen por alcanzar la meta de cero defectos. A continuación, una breve exploración bibliográfica en la que se presentarán algunos de sus postulados.

La filosofía cero defectos

La calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad – todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez.

En Reflexiones sobre calidad plantea las siguientes consideraciones acerca de su filosofía cero defectos:

“Cero defectos” es el grito de batalla de la prevención de defectos. Significa “haga el trabajo bien a la primera vez”.

No existe sustituto para las palabras “cero defectos”. Son absolutamente claras.

En un verdadero enfoque de cero defectos, no existen cosas sin importancia.

“Cero defectos” significa hacer lo que acordamos cuando acordamos hacerlo. Significa requerimientos claros, entrenamiento, una actitud positiva y un plan.

El desempeño estándar es cero defectos. Los absolutos de la gestión de calidad

- El primer absoluto se basa en definir la calidad como el cumplimiento de los requisitos establecidos, de forma que la mejora de la calidad se alcanzará logrando que todo el mundo haga bien las cosas a la primera. Para ello se hace necesario que todos los trabajadores conozcan dichos requisitos establecidos y que la dirección suministre los medios necesarios para alcanzarlos.
- El segundo absoluto afirma que el sistema que causa la calidad es la prevención. Aquí todos los expertos están de acuerdo. La idea no es encontrar errores, sino evitarlos. Si nos basamos en la inspección masiva para detectar errores, los costos crecerán aún si nada está mal; a los inspectores se les debe pagar su salario, y si encuentran un error, se debe agregar el costo de tener que elaborar el producto de nuevo. Para reducir costes, se debe hacer que el sistema por sí mismo produzca productos de calidad de forma que no sea necesaria la inspección del producto final.
- El tercer absoluto dice que el único estándar de rendimiento válido es el cero defectos. Una de las continuas batallas de Crosby con

los métodos estadísticos de calidad. es que todos aceptan como inevitable que en ocasiones algunas cosas no saldrán bien. Crosby dice que las empresas pueden y deben producir siempre productos libres de defectos. Los errores se producen por dos razones principalmente: por falta de conocimiento o por falta de atención. En ambos casos la formación puede generar el cambio de mentalidad necesario para hacer las cosas bien a la primera y lograr el estándar de cero defectos.

- El cuarto absoluto afirma que la única medida válida de la actuación de la organización es el costo de calidad. La calidad se mide por el costo de hacer las cosas mal o costo de calidad. Este costo puede dividirse en precio del incumplimiento (se correspondería con el costo de fallos) y precio del cumplimiento (incluiría los costos de prevención). El cálculo del precio de incumplimiento pondrá de manifiesto la relevancia cuantitativa de los defectos y la importancia de implantar un sistema de mejora de la calidad.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Desempeño laboral

Eficiencia: De acuerdo a (Pérez, 2013), es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.

Gestión de talento humano: Según (Mora, 2012), es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

Comunicación: De acuerdo a (Flusher, 2003), publicado por (SILVA, 2008), es un proceso artificial. Descansa sobre artificios, sobre invenciones, sobre instrumentos, esto es, sobre símbolos que han sido ordenados en códigos.

Satisfacción laboral: De acuerdo a (Blum y Naylor, 1982:45), citado por (Camacaro, 2010), es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Habilidad: Según (Álvarez, 1999), citado por (Llanes, 2011), es la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es, desde el punto de vista psicológico, el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo.

Autoestima: Publicado por (Malena, 2008), La autoestima es la autovaloración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son los aspectos que constituyen la base de la identidad personal.

Efectividad: Según (Nunes, 2016), se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados.

Resolución de conflictos: De acuerdo a (Vintimilla, 2012), se relaciona directamente con los medios alternativos (o adecuados) de solución (manejo o gestión de conflictos), y son aquellos mecanismos extrajudiciales que las ciencias sociales y jurídicas ofrecen a la ciudadanía y a la misma administración de justicia para descongestionar la pesada carga judicial gracias al protagonismo de los involucrados, que pueden resolver las diferencias desde una perspectiva más interactiva, creativa, constructiva y participativa.

2.3.2. Calidad del servicio

Competencia: Según Mirabile, (1997), citado por (Sesento, 2012), son conocimientos, habilidades, capacidades o características asociadas con la buena ejecución de un trabajo, tal como la solución de problemas, el pensamiento analítico o el liderazgo. Algunas definiciones de competencias pueden incluir motivos creencias y valores,

Accesibilidad: De acuerdo a (Solitario y otros, 2006), ha sido definida como la forma en que los servicios de salud se acercarían a la

población. Este concepto fue entendido como un problema de la oferta y sería necesario, desde esta óptica, eliminar las barreras que se pudieran interponer.

Seguridad: Según (Duque, 2005), es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

Servicio al cliente: De acuerdo a (SERNA, 2006), es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Capacidad de respuesta: Según (Mariño, Rubio & Rodríguez, 2010), se refiere a la disposición y a la voluntad, por parte de los empleados, para ayudar a los clientes y para proporcionar un servicio rápido, indique el nivel de importancia de la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de servicio de su organización.

Confiabilidad: De acuerdo, a (Clemenza, Gotera & Araujo, 2010), Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer

momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización.

Recurso tangible: Según (Requena & Serrano, 2007), aspecto de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación que dispone la organización.

Empatía: De acuerdo a (Olmedo & Montes, 2009), está relacionado con la comprensión del otro y de su mundo afectivo, a la que se llega como resultado de conectar con los sentimientos ajenos.

Compromiso: Según Robbins, (1998), citado por (García & Ibarra, 2012), define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Cortesía: De acuerdo, a (Jiménez, 2015), amabilidad, cordialidad, atención y respeto mostrado por el personal del establecimiento comercial a los clientes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

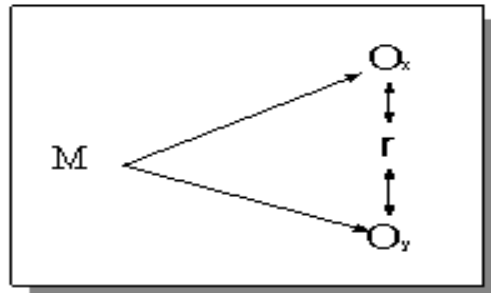
El método con lo que se trabajó en la presente investigación es la descriptiva y la correlacional, de acuerdo a (Hurtado, 2008), la descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva se hace enumeración detallada de las características del evento de estudio, y la correlacional publicado por (Sánchez, 2012), este tipo de estudios tiene como finalidad medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. Esto significa que, ven si estas dos a más variables están o no relacionadas, es decir, si una explica a las otras o viceversa. El propósito de este tipo de estudios es saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas a ella.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño utilizado en la investigación es la transeccional correlacional, de acuerdo a (Hernández *et al.*, 1998), citado por (Heredia, 2007), estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente

correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

Esquema:



M: Muestra de trabajadores del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa y sus clientes

O_X: Desempeño laboral

r: Relación existente entre las dos variables

O_Y: Calidad del servicio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Variable desempeño laboral, la población que se tomó en cuenta para la presente investigación fue el 100% de la PEA de trabajadores del Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa, que suman, 69.

Variable Calidad de Servicio, se tomó en cuenta la cantidad de usuarios que acceden en promedio por día al Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa, que alcanzan a 300.

3.2.2. Muestra

La muestra para las dos variables se tomó en cuenta el método

probabilístico y aplicado la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Fórmula

$$n = \frac{(p.q)Z^2 . N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Desempeño laboral

n = Tamaño de la muestra necesaria

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (69)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 69) / (((0.09)^2 * 68) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

$$n = 44$$

La muestra alcanzó a 44 trabajadores

Calidad del servicio

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (5000)

EE= 0,09

Descomposición de la fórmula

$$n = (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2 \cdot 300) / (((0.09)^2 \cdot 299) + (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2))$$

$$n = 85$$

La muestra alcanzó a 85 clientes.

3.2.3. Muestreo

El cálculo del muestreo se hizo a través del muestreo aleatorio simple, estableciéndose para la variable desempeño laboral los 44 trabajadores calculados en la muestra y para la calidad del servicio 44 clientes de los 85 calculados en la muestra.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectó los datos de manera autoadministrada, según Carlos Sabino, citado por (Lugano, 2013), es instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de éstas. En tal caso se entrega al respondiente un cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Para el caso el cuestionario se entregó a los trabajadores del Banco de Crédito y respectivamente a sus clientes.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos se formularon mediante la técnica de encuesta (cuestionario cerrado), escala tipo Likert, de acuerdo a Hernández

(2005), Malhotra (1997), Murillo (2004) citado por (Corral Y., 2008), entre otros, indican en cada reactivo o pregunta hay un N° fijo de alternativas de respuesta. Pueden ser dicotómicas o policotómicas. Entre las escalas policotómicas, se tiene Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca. La puntuación a asignarse puede ser del 5 a 1 (en sentido positivo o viceversa).

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos formulados responden, el 1 a la variable desempeño laboral y el 2 a la variable calidad del servicio, cada variable consta de 20 ítems, 5 opciones de respuesta, el instrumento de la variable desempeño laboral se aplicó a 44 trabajadores del banco y el instrumento de la calidad del servicio se aplicó a 44 clientes del banco.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se ha procesado las encuestas en el programa Excel, para la cual se creó una base de datos por cada variable, donde diseñamos por dimensiones, ítems, y 05 opciones de respuesta por cada cuestionario, registramos las encuestas en forma horizontal, y se ha listado en forma vertical, de donde se obtuvo los resultados por variables y dimensiones, asimismo los resultados a través de una operación matemática se estableció los niveles, bajo, promedio y alto, del objetivo general, y los objetivos específicos; los resultados totales se procesó en el programa SPSS, v24, donde se obtuvo los resultados de la prueba de hipótesis general y las hipótesis específicas.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para establecer los rangos (bajo, medio y alto), utilizamos la prueba “Escala de clima organizacional” (EDCO) de Acero, Echeverri, Lizarazu, Quevedo y Sanabria (2006), de acuerdo a (BECERRA, 2017), con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.

Y para establecer la puntuación de nuestras variables se realizó la siguiente operación: multiplicamos los 20 ítems por el puntaje mínimo y el máximo posible, (20x1 y 20x5), luego se sacó la diferencia y se dividió entre tres, obteniendo un valor de 26, y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: $20 + 26 = 46$ puntos
- Promedio: $47 + 26 = 73$ puntos
- Nivel alto: $74 + 26 = 100$ puntos

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Los datos se presentan, en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), utilizamos el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión. Y, para determinar la relación entre las variables, se ha utilizado la tabla de correlación de Pearson, y para determinar el nivel de significancia se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson a través del SPSSv24.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Se presenta los resultados en tablas y figuras, con lo que se da respuesta al nivel de los objetivos por variable y los objetivos específicos por dimensiones. De igual manera presentamos los resultados en tablas, de la relación entre variables, y la relación de las dimensiones de la variable desempeño laboral con la variable calidad del servicio, con lo que respondemos a la hipótesis general y las hipótesis específicas. Y para finalizar este capítulo, presentamos la discusión de resultados.

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones

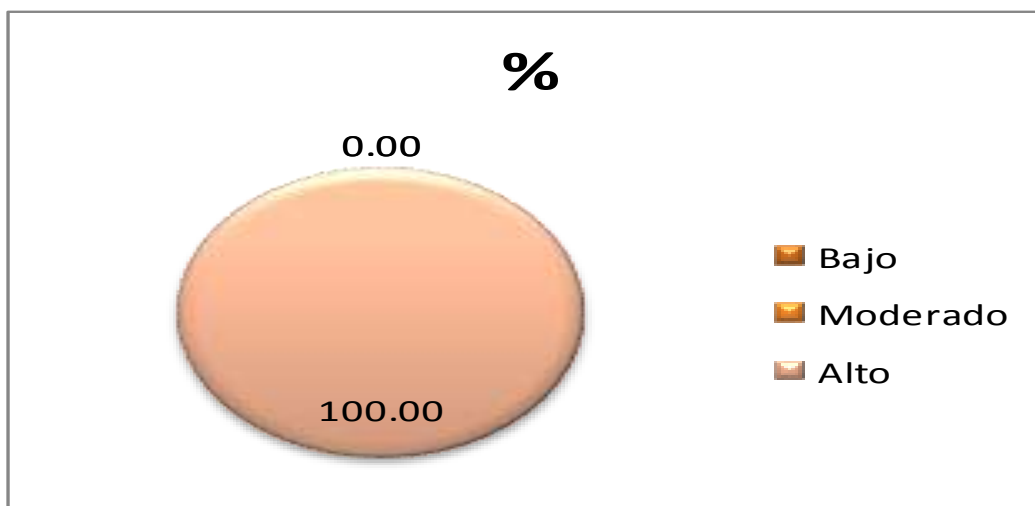
Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable desempeño laboral

| Nivel | Dimensiones | | | | | | | | | |
|-------|----------------------------|----|---|----|--------------------------------------|----|------------------------------|----|----------------|----|
| | Dimensión 1: eficiencia | | Dimensión 2: desarrollo de talentos | | Dimensión 3: trabajo en equipo | | Dimensión 4: comunicación | | | |
| Bajo | de 5 a 11 | 0 | de 4 a 9 | 0 | de 3 a 7 | 0 | de 8 a 19 | 0 | de 20 a 47 | 0 |
| Medio | de 12 a 18 | 0 | de 10 a 15 | 0 | de 8 a 11 | 0 | de 20 a 30 | 0 | de 48 a 74 | 0 |
| Alto | de 19 a 25 | 44 | de 16 a 20 | 44 | de 12 a 15 | 44 | de 31 a 40 | 44 | de 75 a 100 | 44 |
| | | 44 | | 44 | | 44 | | 44 | | 44 |

Fuente: base de datos.

| Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral | | | |
|--|---------------|-----------|---------------|
| Niveles | Escala | Fi | % |
| Bajo | 20-47 | 0 | 0.00 |
| Moderado | 48-74 | 0 | 0.00 |
| Alto | 75-100 | 44 | 100.00 |
| n | | 44 | 100.00 |

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 3

Figura 3. Porcentajes obtenidos de la variable Desempeño laboral

Análisis:

El nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es: 0.00% bajo, 0.00% moderado, 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa.

Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio

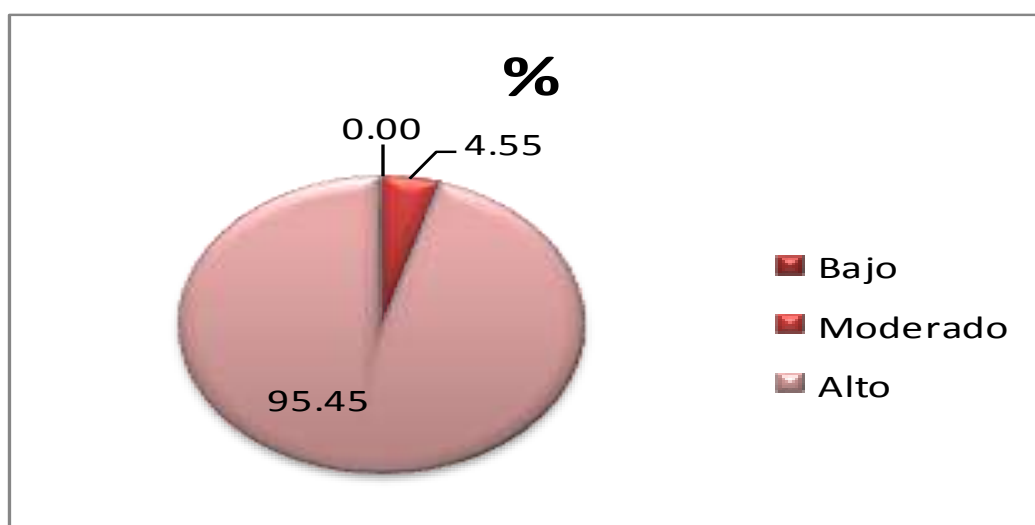
| Nivel | Dimensiones | | | | | | | | Total Variable 2 | |
|-------|----------------------------------|----|----------------------------------|----|-----------------------------------|----|--------------------------------------|----|------------------|----|
| | Dimensión 1: Atención al Cliente | | Dimensión 2: Elementos Tangibles | | Dimensión 3: Gestión de Servicios | | Dimensión 4: Infraestructura Interna | | | |
| Bajo | de 5 a 11 | 0 | de 4 a 9 | 0 | de 3 a 7 | 0 | de 8 a 19 | 0 | de 20 a 47 | 0 |
| Medio | de 12 a 18 | 6 | de 10 a 15 | 0 | de 8 a 11 | 8 | de 20 a 30 | 28 | de 48 a 74 | 2 |
| Alto | de 19 a 25 | 38 | de 16 a 20 | 44 | de 12 a 15 | 36 | de 31 a 40 | 16 | de 75 a 100 | 42 |
| | | 44 | | 44 | | 44 | | 44 | | 44 |

Fuente: base de datos.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio

| Niveles | Escala | Fi | % |
|----------|--------|-----------|---------------|
| Bajo | 20-47 | 0 | 0.00 |
| Moderado | 48-74 | 2 | 4.55 |
| Alto | 75-100 | 42 | 95.45 |
| n | | 44 | 100.00 |

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 5

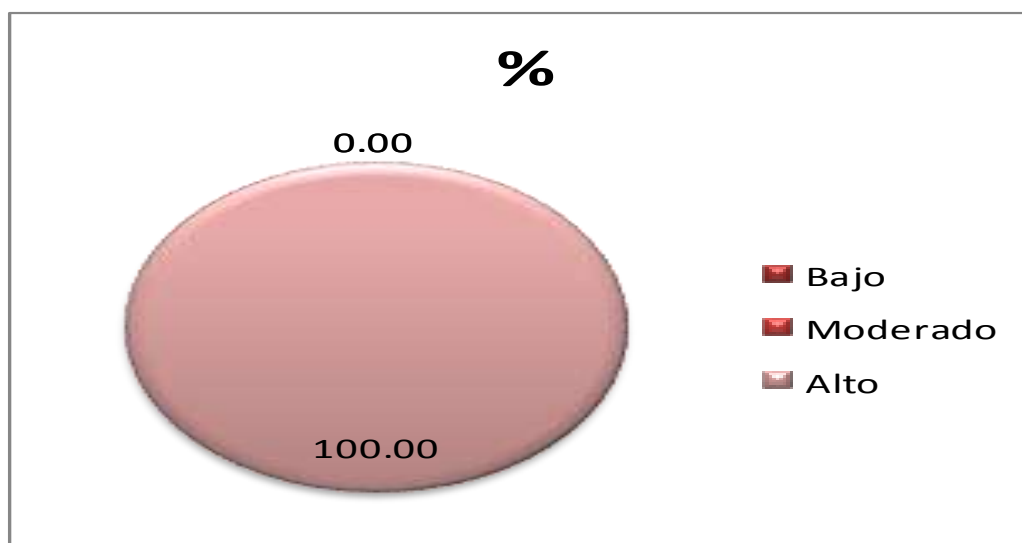
Figura 4. Porcentajes obtenidos de la Variable Calidad del servicio

Análisis:

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 0.00% bajo, 4.55% moderado, 95.45% alto, información proporcionada por los usuarios del Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa.

| Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión eficiencia | | | | |
|--|---------------|-----------|---------------|--|
| Niveles | Escala | Fi | % | |
| Bajo | 05-11 | 0 | 0.00 | |
| Moderado | 12-18 | 0 | 0.00 | |
| Alto | 19-25 | 44 | 100.00 | |
| n | | 44 | 100.00 | |

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 6.

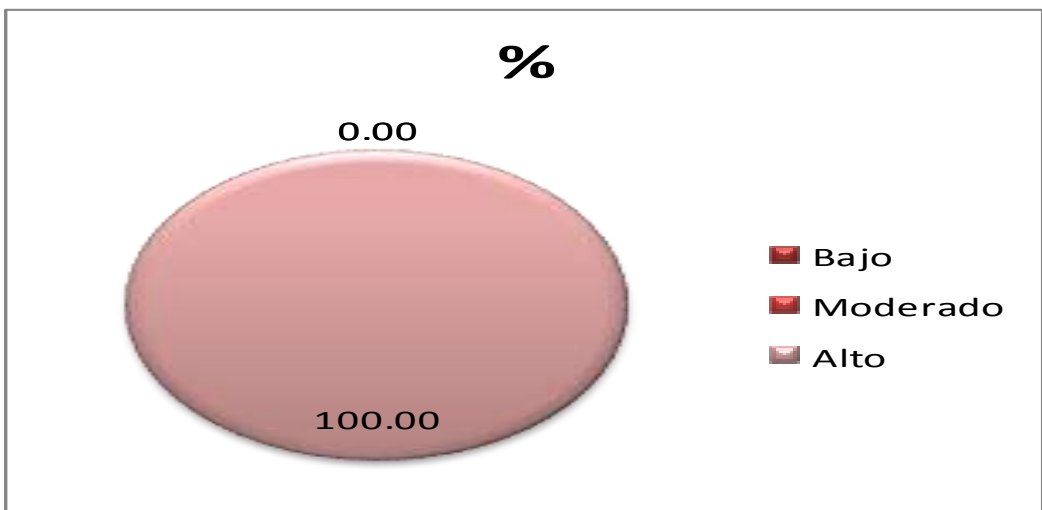
Figura 5. Porcentajes obtenidos de la Dimensión eficiencia

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión eficiencia, es, 0.00% bajo, 0.00% moderado, 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa.

| Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión desarrollo de talentos | | | |
|--|---------------|-----------|---------------|
| Niveles | Escala | Fi | % |
| Bajo | 05-11 | 0 | 0.00 |
| Moderado | 12-18 | 0 | 0.00 |
| Alto | 19-25 | 44 | 100.00 |
| n | | 44 | 100.00 |

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 7.

Figura 6. Porcentajes obtenidos de la Dimensión desarrollo de talentos

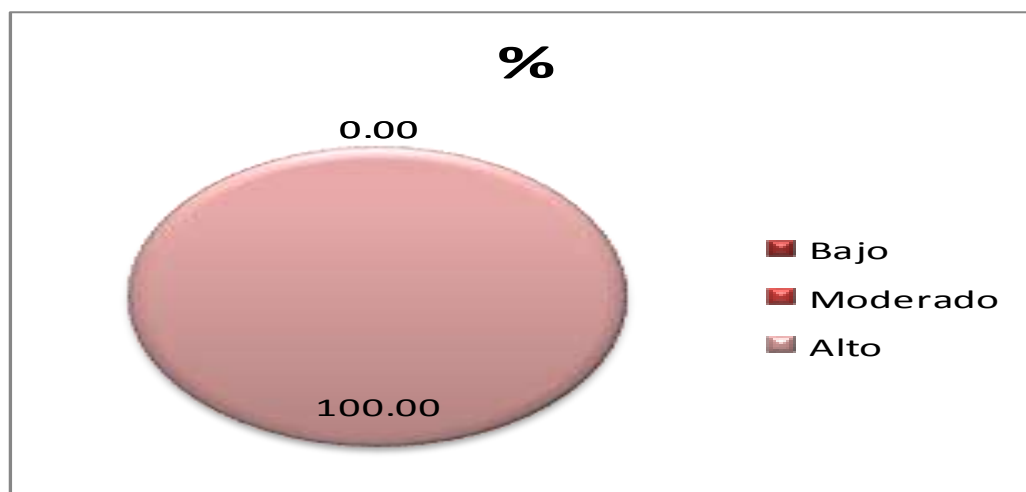
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión desarrollo de talentos, es, 0.00% bajo, 0.00% moderado, 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión trabajo en equipo

| Niveles | Escala | Fi | % |
|----------|--------|-----------|---------------|
| Bajo | 05-11 | 0 | 0.00 |
| Moderado | 12-18 | 0 | 0.00 |
| Alto | 19-25 | 44 | 100.00 |
| n | | 44 | 100.00 |

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 8.

Figura 7. Porcentajes obtenidos de la Dimensión trabajo en equipo

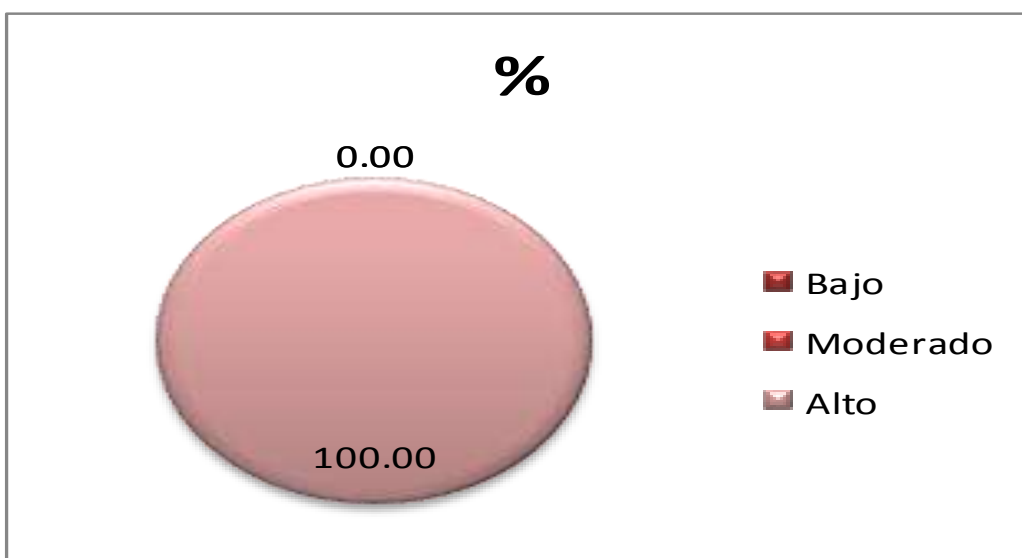
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión trabajo en equipo, es, 0.00% bajo, 0.00% moderado, 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa.

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión comunicación

| Niveles | Escala | Fi | % |
|----------|--------|-----------|---------------|
| Bajo | 05-11 | 0 | 0.00 |
| Moderado | 12-18 | 0 | 0.00 |
| Alto | 19-25 | 44 | 100.00 |
| n | | 44 | 100.00 |

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 9

Figura 8. Porcentajes obtenidos de la Dimensión comunicación

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión comunicación, es, 0.00% bajo, 0.00% moderado, 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco de Crédito, Sucursal Pucallpa.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Para probar las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, v24), para lo cual se tomó en cuenta lo siguiente:

Tabla 10. Escala de correlación de Pearson

| Valor | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

$P \leq 0.05$ la relación se considera significativa

Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa

Hipótesis General

La relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.

Tabla 11. Relación del desempeño laboral y calidad de servicio

| Correlaciones | | | |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| | | Variable 1: desempeño laboral | Variable 2: calidad del servicio |
| Variable 1: Desempeño laboral | Correlación de Pearson | 1 | 0,184 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,231 |
| | N | 44 | 44 |
| Variable 2: Calidad del servicio | Correlación de Pearson | 0,184 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,231 | |
| | N | 44 | 44 |

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.184), y el valor de significancia es 0.231, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

Hipótesis Específica 1

La relación de la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.

Tabla 12. Relación de la eficiencia y calidad del servicio

| Correlaciones | | | |
|----------------------------------|------------------------|----------------------------|--|
| | | Dimensión 1: eficiencia | Variable 2: calidad del servicio |
| Dimensión 1: eficiencia | Correlación de Pearson | 1 | 0,095 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,541 |
| | N | 44 | 44 |
| Variable 2: calidad del servicio | Correlación de Pearson | 0,095 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,541 | |
| | N | 44 | 44 |

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.095), y el valor de significancia es 0.241, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

Hipótesis Específica 2

La relación del desarrollo de talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.

Tabla 13. Relación del desarrollo de talentos y calidad de servicio

| Correlaciones | | | |
|--|------------------------|---|-------------------------------------|
| | | Dimensión 2: desarrollo de talentos | Variable 2: calidad del servicio |
| Dimensión 2: desarrollo de talentos | Correlación de Pearson | 1 | -0,085 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,585 |
| | N | 44 | 44 |
| Variable 2: calidad del servicio | Correlación de Pearson | -0,085 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,585 | |
| | N | 44 | 44 |

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.085), y el valor de significancia es 0.585, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre del desarrollo de talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

Hipótesis Específica 3

La relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.

Tabla 14: Relación del trabajo en equipo y la calidad de servicio

| Correlaciones | | | |
|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| | | Dimensión 3: Trabajo en equipo | Variable 2: Calidad del servicio |
| Dimensión 3: Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | 1 | 0,177 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,252 |
| | N | 44 | 44 |
| Variable 2: Calidad del servicio | Correlación de Pearson | 0,177 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,252 | |
| | N | 44 | 44 |

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.177), y el valor de significancia es 0.252, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

Hipótesis Específica 4

La relación de la comunicación y la calidad del servicio, en el Banco de Crédito de Perú, sucursal Pucallpa, 2016, es significativa.

Tabla 15. Relación de la comunicación y la calidad de servicio

| Correlaciones | | | |
|-------------------------------------|------------------------|------------------------------|--|
| | | Dimensión 4: Comunicación | Variable 2: Calidad del servicio |
| Dimensión 4: Comunicación | Correlación de Pearson | 1 | 0,155 |
| | Sig. (bilateral) | | 0,314 |
| | N | 44 | 44 |
| Variable 2: Calidad del servicio | Correlación de Pearson | 0,155 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,314 | |
| | N | 44 | 44 |

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.155), y el valor de significancia es 0.314, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido el valor de relación de (0.184), y el valor de significancia de (0.231), lo que nos manifiesta que el desempeño laboral no surte efectos positivos en la calidad del servicio que ofrece la agencia del Banco de Crédito de Pucallpa. Resultados distintitos obtuvieron (Centurión & Palacios, 2016), quienes estudiaron sobre el síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del

Perú, Agencia España - Trujillo, 2016, concluyendo: el desempeño laboral en los colaboradores del BCP- Agencia España en la ciudad de Trujillo – 2016, es de nivel medio.

También el resultado de la investigación nos muestra, que el nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito, Pucallpa, lo que nos manifiesta que los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, están entregados a su trabajo, lo hacen con eficiencia, desarrollan su talento, hay un trabajo en equipo fuerte y una buena comunicación. Resultado parecido obtuvo (Rosendo, 2012), quien investigó la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del banco central de Venezuela, Subsede Maracaibo, concluyendo: se describió el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Central de Venezuela, observándose que es alto el nivel en el cual se promueve el 93 conocimiento del trabajo, existiendo formación y entrenamiento.

De igual forma, el resultado de la investigación nos muestra, el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es 95.45% alto, información proporcionada por los usuarios del Banco de Crédito, Pucallpa, lo que nos indica que los usuarios están de acuerdo con la atención que reciben, con los elementos tangibles, con la gestión de los servicios y la infraestructura interna. Resultados distintos obtuvieron (Benavente & Figueroa, 2012), quienes estudiaron la “medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala SERVQUAL”, concluyendo: se pudo concluir que los

clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general a los clientes de la Banca Empresa, analizadas todas las dimensiones podemos afirmar y demostrar que existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por lo tanto el con mayor grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes.

Por otro lado, el resultado de la investigación nos muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido el valor de relación de (0.095), y el valor de significancia de (0.241), lo que nos manifiesta que los recursos del banco de crédito, las operaciones y procedimientos realizados, los servicios que ofrece el banco, la entrega del servicio a los clientes, no es lo suficiente para lograr una relación significativa. Resultado parecido obtuvo (Espaderos , 2016), quien estudió la relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, concluyendo: los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r = 0.1256$, lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.

De igual modo el resultado de la investigación nos muestra, que existe relación negativa muy baja y no significativa entre del desarrollo de talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido el valor de relación de (-0.085) y el valor de significancia de (0.585), lo que se entiende que el banco no promueve la práctica de relaciones productivas entre los trabajadores y los clientes, no promueve la administración del plan de actividades diarias, no promueve la capacitación constante, no promueve la capacidad para innovar y crear, y tampoco el banco no levanta la autoestima y no constituye un propósito de sumo interés de la gerencia, motivo por el cual no se existe una relación significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo (Rosendo, 2012), quien investigó la cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del banco central de Venezuela, Subsede Maracaibo, concluyendo: fue alta la capacidad de liderazgo por cuanto han sido formados en las competencias de liderazgo, el nivel supervisorio conduce hacia las metas establecidas en la organización.

Igualmente el resultado de la investigación muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido el valor de relación de (0.177) y el valor de significancia de (0.252), lo que nos manifiesta que en el banco de crédito se trabaja en un ambiente cálido, que cuenta con trabajadores expertos y garantizan la consolidación de trabajo en equipo, los trabajadores poseen una identidad común, con alta práctica de los

valores, que existe un canal de comunicación eficaz, se comparten los objetivos, sin embargo no es suficiente para lograr una relación significativa con la calidad del servicio. Resultados parecidos obtuvieron (Salirrosas & Rodríguez, 2015), quienes estudiaron el estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - AÑO 2015, concluyendo: existe un desempeño deficiente de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencia un desempeño eficiente.

Finalmente, el resultado de la investigación muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, por haber obtenido el valor de relación de (0.155) y el valor de significancia de (0.314), lo que nos manifiesta que los trabajadores del banco en índices pequeños, conocen la misión, visión y las metas establecidas a corto y largo plazo, se capacita para superar problemas de comunicación, se fomenta el trabajo en equipo con el propósito de mejorar la comunicación, se organizan actividades fuera de la oficina con el propósito de generar más confianza y familiaridad entre los trabajadores, se organiza al menos una reunión por semana para ponerse al día con sus empleados y escuchar sus quejas y sugerencias, sin embargo no es suficiente para lograr una relación significativa con la calidad del servicio. Resultados parecidos obtuvo (Cocha, 2015), quien estudió la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, concluyendo: el

desempeño laboral no es el adecuado dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, ya que se han registrado problemas con el cliente debido a que no han obtenido los resultados esperados en las actividades y procesos realizados por los empleados, por otra parte se puede manifestar que también los bajos niveles de desempeño laboral afectan duramente al alcanzar metas y objetivos propuestos por el Banco en la parte del talento humano.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido la relación de (0.184), y el de significancia de (0.231), lo que nos manifiesta que el desempeño laboral no surte efectos positivos en la calidad del servicio que ofrece la agencia del Banco de Crédito de Pucallpa.
- El nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito, Pucallpa, lo que nos manifiesta que los trabajadores de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, están entregados a su trabajo, lo hacen con eficiencia, desarrollan su talento, hay un trabajo en equipo fuerte y una buena comunicación.
- El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es 95.45% alto, información proporcionada por los usuarios del Banco de Crédito, Pucallpa, lo que nos indica que los usuarios están de acuerdo con la atención que reciben, con los elementos tangibles, con la gestión de los servicios y la infraestructura interna.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido la relación de (0.095), y de significancia de (0.241), lo que nos manifiesta que los recursos del banco de crédito, las operaciones y procedimientos realizados, los servicios que ofrece el banco, la entrega del servicio a los clientes, no son suficientes para lograr una relación significativa.
- Existe relación negativa muy baja y no significativa entre el desarrollo de talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido el valor de relación de (-0.085) y el valor de significancia de (0.585), lo que se entiende que el banco no promueve la práctica de relaciones productivas entre los trabajadores y los clientes, no promueve la administración del plan de actividades diarias, no promueve la capacitación constante, no promueve la capacidad para innovar y crear, y tampoco el banco no levanta la autoestima y no constituye un propósito de sumo interés de la gerencia, motivo por el cual no se existe una relación significativa con la calidad del servicio.
- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, al haber obtenido el valor de relación de (0.177) y el valor de significancia de (0.252), lo que

nos manifiesta que en el banco de crédito se trabaja en un ambiente cálido, que cuenta con trabajadores expertos y garantizan la consolidación de trabajo en equipo, los trabajadores poseen una identidad común, con alta práctica de los valores, que existe un canal de comunicación eficaz, se comparten los objetivos, sin embargo no es suficiente para lograr una relación significativa con la calidad del servicio.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, por haber obtenido el valor de relación de (0.155) y el valor de significancia de (0.314), lo que nos manifiesta que los trabajadores del banco en índices pequeños, conocen la misión, visión y las metas establecidas a corto y largo plazo, se capacita para superar problemas de comunicación, se fomenta el trabajo en equipo con el propósito de mejorar la comunicación, se organizan actividades fuera de la oficina con el propósito de generar más confianza y familiaridad entre los trabajadores, se organiza al menos una reunión por semana para ponerse al día con sus empleados y escuchar sus quejas y sugerencias, sin embargo no es suficiente para lograr una relación significativa con la calidad del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

- La agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa debe conocer los resultados de la investigación y poner a consideración de todos los trabajadores, toda vez que los resultados no son halagadores ya que el desempeño laboral no guarda relación significativa con la calidad del servicio, por lo que se recomienda a los ejecutivos de esta entidad financiera realizar el análisis respectivo de esta problemática y tomar las acciones necesarias para revertir esta problemática en beneficio de los clientes.
- La agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, debe comunicar los resultados de su desempeño a los trabajadores, ya que los niveles son altos, con el propósito interiorizar en cada uno de ellos, y finalmente debe convertirse en una cultura y una fortaleza de la entidad para seguir operando con total seguridad.
- La agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, también debe comunicar los resultados de la calidad del servicio a los trabajadores, ya que es representado por el 95.45 de nivel alto, sin embargo falta mejorar en mayor porcentaje en lo que respecta a la infraestructura interna, en menor porcentaje en lo que respecta a gestión de servicios, y menos a un todavía en atención al cliente, por lo que el Banco debe diseñar las estrategias necesarias para reforzar cada una de las dimensiones descritas.

- La agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, debe evaluar y reforzar las acciones de manejo de recursos, las operaciones y procedimientos, los servicios que ofrece, la entrega del servicio a los clientes, si bien es cierto se están administrando dentro de los estándares establecidos, pero no suficiente para una relación positiva alta y no significativa con la calidad del servicio.
- La agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, debe evaluar y reforzar con más razón todavía, las relaciones de sus trabajadores con los clientes, el plan de actividades diarias, la priorización de tareas, la capacitación de los trabajadores, la práctica de la innovación y creatividad, levantar la autoestima de sus trabajadores, ya que la relación es negativa muy baja y no significativa con la calidad del servicio.
- La agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, debe fortalecer el trabajo en equipo, específicamente debe promover las relaciones entre los trabajadores, que los expertos compartan sus conocimientos con los nuevos, se promueva la práctica de la identidad y los valores, que se promueva una buena comunicación, y que se compartan los objetivos, consecuentemente estas acciones ayudarán a superar la relación positiva muy baja y no significativa con la calidad del servicio.
- Finalmente, la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, debe hacer conocer la misión, visión y las metas establecidas a corto y largo plazo, debe compartir los problemas de

comunicación, debe fomentar el trabajo en equipo con el propósito de mejorar la comunicación, debe organizar actividades fuera de la oficina con el propósito de generar más confianza y familiaridad entre los trabajadores, debe organizar al menos una reunión por semana para ponerse al día con sus empleados y escuchar sus quejas y sugerencias, fortaleciendo estas acciones se podrá lograr una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, E. (2007). *Teoría de las necesidades de McClelland*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Amorós, E. & Calle, E. (2016). *Propuesta de mejora del clima organizacional, basado en la teoría de Litwin y Stringer, para los trabajadores del Banco de Crédito- Agencia Pedro Ruiz - Chiclayo*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2016, de <https://filesusat.s3.amazonaws.com/webusat/revistas/flumen/articulo1.pdf>
- Anzil, F. (2010). *Definición de Recursos*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>
- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados (Tesis de maestría, Universidad de Chile)*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf
- Barnés, H. (2016). *Van a echar a muchos empleados de banca. Esto es lo que les pasa a los que se quedan*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2016, de http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2016-04-27/despido-empleados-banca-sector-bancario-reestructuracion-que-pasa-los-que-se-quedan_1190475/
- Becerra, C. (2017). *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de caja Sullana, AREQUIPA 2016”*. Recuperado El 23 De Diciembre De 2017, de

<https://tesis.ucsm.edu.pe/>

repositorio/bitstream/handle/UCSM/6055/53.0858.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benavente, B. & Figueroa, T. (2012). *“medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto montt basada en la escala SERVQUAL”* (Tesis de título, Universidad Austral de Chile, Puerto Montt - Chile). Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>

Camacaro, P. (2010). *Satisfacción Laboral*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>

Castro, Y. & Contreras, I. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil Período 2010-2014* (Tesis de título, Universidad Católica de Santiago De Guayaquil, Ecuador). Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>.

Centurión, C. & Palacios, E. (2016). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia España - Trujillo, 2016* (Tesis para título, Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo-Perú). Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRIS
TINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURN
OUT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2322/1/RE_ADMI_CRIS
TINA.CENTURION_ESTRELLA.PALACIOS_EL.SINDROME.DE.BURN
OUT.Y.SU.INFLEUNCIA.EN.EL.DESEMPE%C3%91O_DATOS.PDF)

Cid, A. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>

Clemenza, C., Gotera, A. & Araujo, R. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007

Cocha, A. R. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. (Tesis para título, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador)*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis.pdf>.

Corral, M. (2007). *“análisis de ventas y promociones de artículos de alimentación en establecimientos de menudeo” (Tesis de maestro, Atlantic International University, Mexico)*. Recuperado el 01 de Marzo de 2016, de <https://aiu.edu/applications/DocumentLibraryManager/upload/CesareoCorral%20MA%20tesis.pdf>

Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2016, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004

Espaderos, A. (2016). *"Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala)*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/EspaderosAlejandro.pdf>

Europa Pres. (2016). *Deutsche Bank, reconocido como primer banco en calidad de servicio en España*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2016, de <http://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-deutsche-bank-reconocido-primer-banco-calidad-servicio-espana-20160203114753.html>

Garcia, M. & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacion.html

GestioPolis.com Experto. (2001). *¿Qué hizo Philip Crosby por la gestión de la calidad?*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/que-hizo-philip-crosby-por-la-gestion-de-la-calidad/>

Giugni, P. (2009). *La calidad como filosofía de gestión*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>

- González, R. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Gutiérrez, A. (2011). *Teoría X y teoría Y de Mcgregor*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de <http://www.gerencie.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor.html>
- Heredia, A. J. (2007). *Tipos de Investigaciones en las Ciencias Sociales*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2016, de <http://inlencie.blogspot.pe/2007/10/tipos-de-investigacion.html>
- Hurtado, J. (2008). *Algunos aspectos a contemplar en el desarrollo de los criterios metodológicos de la investigación*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2016, de <http://investigacionholistica.blogspot.pe/2008/04/algunos-criterios-metodolgicos-de-la.html>
- Jimenez, D. (2015). *Como utilizar la cortesía en el servicio al cliente en Pymes*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.pymesycalidad20.com/como-utilizar-la-cortesia-en-el-servicio-al-cliente-en-pymes.html>
- Leyva, J. (2016). *Bancos en el mundo recortan plazas, pero*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2016, de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/bancos-en-el-mundo-recortan-plazas-pero-en-mexico-aumentan.html>
- Llanes, A. (2011). *Consideraciones teóricas acerca de las habilidades*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de

<http://www.eumed.net/librosgratis/2011a/893/>

Consideraciones

[%20teoricas%20acerca%20de%20las%20habilidades.htm](http://www.eumed.net/librosgratis/2011a/893/%20teoricas%20acerca%20de%20las%20habilidades.htm)

López, C. (2001). *Las normas ISO 9000*. Recuperado el 14 de Setiembre de

2016, de <http://www.gestiopolis.com/las-normas-iso-9000/>

Lugano. (2013). *Recoleccion de datos*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de

<http://plugano.blogspot.pe/2013/05/tema-5-la-recoleccion-de-los-datos.html>

Malena. (2008). *Definición de Autoestima*. Recuperado el 14 de Setiembre de

2016, de <http://psicologia.laguia2000.com/la-depresion/definicion-de-autoestima>

Mariño, R., Rubio, L. & Rodríguez, J. (2010). *Análisis de las dimensiones y*

variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor

humano. Una aplicación al sector bancario andorrano. Recuperado el 14

de Setiembre de 2016, de http://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf

Martínez, F. (2012). *“servicio al cliente en las agencias bancarias de la Mesilla,*

Huehuetenango” (Tesis de Título, Universidad Rafael Landivar,

Quetzaltenango, Guatemala). Recuperado el 13 de Setiembre de 2016

Mora, C. (2012). *Autores recientes definen la Gestión del Talento Humano*.

Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de

http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.V9I_KPI97IU

Mundo empresarial. (2016). *BCP es reconocido internacionalmente por sus*

servicios de Banca Privada. Recuperado el 12 de Setiembre de 2016, de

[http://www. mundoempresarial.pe/actualidad-mundo-empresarial/838-bcp-es-](http://www.mundoempresarial.pe/actualidad-mundo-empresarial/838-bcp-es-)

Nunes, P. (2016). *Concepto de Efectividad*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de noow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/

Olmedo, P. & Montes, B. (2009). *Evolución conceptual de la Empatía*. Recuperado el 28 de diciembre de 2017, de [file:///C:/Users/Limber/Downloads/307-1103-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Limber/Downloads/307-1103-1-PB%20(1).pdf)

Orellana, K. (2012). *Filosofía Kaoru Ishikawa*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-kaoruishikawa.html>

Padilla, G. (2002). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

Pérez, A. (2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>

Rentería, Y. (2014). *Nivel de aceptación del nuevo modelo de atención imagine en clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza – Trujillo (Tesis de título, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú)*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/362/1/NIVEL_ACEPTACION_RENTERIA_YESENIA.pdf

- Requena, M. & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto percepción de empresas de captación de talentos*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Revista Global Finance. (2016). *BBVA, elegido mejor banco de América Latina por segundo año consecutivo*. Recuperado el 09 de Setiembre de 2016, de <https://www.bbva.com/es/noticias/economia/bancos/servicios-bancarios/bbva-de-nuevo-el-mejor-banco-de-america-latina-segun-global-finance/>
- Romero, F. & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Recuperado el 15 de Setiembre de 2016, de <file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107.pdf>
- Rosendo, D. (2012). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Central de Venezuela, Subsede Maracaibo (Tesis de maestría, Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela)*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de [http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-07-23T15:06:49Z - 3368/Publico/rosendo_solarte_desiree_chiquinquira.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/125/TDE-2012-07-23T15:06:49Z-3368/Publico/rosendo_solarte_desiree_chiquinquira.pdf).
- Salirrosas, E. F. & Rodríguez, C. F. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza - Año 2015. (Tesis para título, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú)*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de, <http://repositorio.upao.edu.pe>

/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_

Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf.

Sánchez, A. (2012). *Tipos de investigación*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.pe/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>

Sánchez, & Cimadevilla. (2010). *Teoría de la equidad J. Stacy Adams*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <https://sites.google.com/site/equilibriocolectividad/home/conceptos/teoria-de-la-equidad-j-stacey-adam>

Sesento, L. (2012). *Definiciones del concepto competencias*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html

SERNA, H. (2006). *Definición de servicio al cliente*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>

SILVA, V. (2008). *¿Qué es la comunicación?* Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://epistemologadelacomunicacion.blogspot.pe/2008/03/qu-es-la-comunicacin-autor-flusser.html>

Solitario, R., Comes, Y., Garbus, P., Mauro, M., Czerniecki, S., Vázquez, A. Stolkiner, A. (2006). *El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v14/v14a19.pdf>

Uscanga, T. & García, A. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2016, de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/Teorias%20Jerarquia%20de%20las%20Necesidades%20de%20Maslow.htm>

Vintimilla, J. (2012). *Resolucion de conflictos*. Recuperado el 14 de Setiembre de 2016, de

http://diccionario.pradpi.org/inicio/index.php/terminos_pub/to_pdf/119

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el desempeño laboral en el banco de crédito, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

| Nº | ITEMS | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi siempre | Siempre |
|----|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 01 | Los recursos del banco de crédito son utilizados en forma eficiente y contribuye al mejoramiento del desempeño laboral. | | | | | |
| 02 | Las operaciones y procedimientos realizados en el banco de crédito, responden a un buen desempeño laboral. | | | | | |
| 03 | Los servicios que ofrece el banco de crédito son de calidad y responden a un buen desempeño laboral. | | | | | |
| 04 | La entrega del servicio a los clientes del banco de crédito se realiza en forma rápida y sin contratiempo alguno. | | | | | |
| 05 | El banco de crédito cumple con tus expectativas laborales y te sientes satisfecho. | | | | | |
| 06 | El banco de crédito promueve la práctica de relaciones productivas entre los trabajadores y los clientes. | | | | | |
| 07 | El banco de crédito promueve la administración del plan de actividades diarias, priorización de tareas, y comparte responsabilidades entre trabajadores. | | | | | |
| 08 | El banco de crédito promueve la capacitación constante, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica. | | | | | |
| 09 | El banco de crédito promueve la capacidad para innovar y crear a partir de situaciones que requieren atención inmediata. | | | | | |
| 10 | El banco de crédito levanta tu autoestima y constituye un propósito de sumo interés de la gerencia. | | | | | |
| 11 | En el banco de crédito se trabaja en un ambiente cálido, todos los miembros se respetan y existe libertad para expresar las ideas y opiniones personales. | | | | | |
| 12 | El banco de crédito cuenta con trabajadores expertos y garantizan la consolidación de trabajo en equipo. | | | | | |
| 13 | En el banco de crédito los trabajadores poseen una identidad común, con alta práctica de los valores y siempre están predispuestos a formar parte del equipo. | | | | | |
| 14 | En el banco de crédito existe un canal de comunicación eficaz, el mismo que facilite el acceso a la información y la toma de decisiones. | | | | | |
| 15 | En el banco de crédito se comparten los objetivos, los modos de proceder, utilizan los | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | mismos métodos, técnicas e instrumentos. | | | | | |
| 16 | Conoces la misión, visión y las metas establecidas a corto y largo plazo del banco de crédito. | | | | | |
| 17 | En el banco de crédito existe problemas de comunicación y se capacita al personal para superar esta deficiencia | | | | | |
| 18 | En el banco de crédito se fomenta el trabajo en equipo con el propósito de mejorar la comunicación. | | | | | |
| 19 | En el banco de crédito se organizan actividades fuera de la oficina con el propósito de generar más confianza y familiaridad entre los trabajadores | | | | | |
| 20 | El banco de crédito organiza al menos una reunión por semana para ponerse al día con sus empleados y escuchar sus quejas y sugerencias. | | | | | |

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda el banco de crédito, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

| Nº | ITEMS | Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi siempre | Siempre |
|----|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 01 | Los empleados del banco de crédito mantienen un trato respetuoso, cortés y paciente, aún y cuando le planteas preguntas sin importancia | | | | | |
| 02 | Los empleados del banco de crédito mantienen el mismo trato contigo no importando el estado financiero de tus cuentas | | | | | |
| 03 | Los empleados del banco de crédito te muestran familiaridad, cordialidad, simpatía y disposición en todo momento | | | | | |
| 04 | El comportamiento de los empleados del banco de crédito te transmite confianza | | | | | |
| 05 | Observas diligencia y rapidez por parte de los empleados del banco de crédito en gestionar las operaciones que realizas, sin mostrar discriminación alguna | | | | | |
| 06 | La apariencia de las instalaciones físicas del banco de crédito te parece pulcra y agradable | | | | | |
| 07 | El local del banco de crédito está ubicado en el lugar adecuado | | | | | |
| 08 | Los equipos del banco de crédito, para las transacciones te parecen modernos y rápidos (PC, Cajeros, etc.) | | | | | |
| 09 | Los trabajadores del banco de crédito muestran una vestimenta agradable | | | | | |
| 10 | En las oficinas del banco de crédito existe publicidad, folletos u otros escritos que informen de los servicios que ofrece a los clientes | | | | | |
| 11 | El banco de crédito te brinda información de todos los servicios que ofrece | | | | | |
| 12 | El banco de crédito ejecuta el servicio bien a la primera vez. | | | | | |
| 13 | Los horarios de atención al usuario del banco de crédito son los adecuados. | | | | | |
| 14 | En el banco de crédito se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores | | | | | |
| 15 | El banco de crédito ofrece planes, programas y/o servicios orientados al beneficio de los clientes | | | | | |
| 16 | El banco de crédito posee suficientes cajeros automáticos en funcionamiento y con disponibilidad monetaria | | | | | |
| 17 | Las instalaciones internas del banco de crédito son cómodas para recibir los servicios | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | (mobiliario funcional) | | | | | |
| 18 | El banco de crédito posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiada | | | | | |
| 19 | En el banco de crédito existe separación apropiada entre las áreas de caja, espera, consulta y gestión | | | | | |
| 20 | El área de espera del banco de crédito son los adecuados | | | | | |

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “El desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016”.

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores |
|--|---|--|-------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <p><u>Problema General:</u> ¿Cómo es la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?</p> <p><u>Problemas Específicos:</u> 1. ¿Cómo es la relación de la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016? 2. ¿Cómo es la relación del desarrollo de</p> | <p><u>Objetivo General:</u> Calificar la relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.</p> <p><u>Objetivos Específicos:</u> 1. Establecer la relación de la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016. 2. Determinar la relación del desarrollo de talentos y la</p> | <p><u>Hipótesis General:</u> La relación del desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.</p> <p><u>Hipótesis Específicas:</u> 1. La relación de la eficiencia y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa. 2. La relación del desarrollo de talentos y la</p> | Desempeño Laboral | Eficiencia | Utilización de recursos |
| | | | | | Efectividad |
| | | | | | Satisfacción del trabajador |
| | | | | Desarrollo de talentos | Habilidades |
| | | | | | Capacitación |
| | | | | | Autoestima |
| | | | Trabajo en equipo | Ambiente armónico | |
| | | | | Desenvolvimiento eficaz | |
| | | | | Colaboración entre compañeros | |
| | | | | Iniciativa | |
| <p>Calidad de Servicio</p> | | | | Atención al Cliente | Solución de conflictos |
| | | | | | Trato Respetuoso |
| | | | | | Familiaridad |
| | | | | Elementos Tangibles | Confianza |
| | | | | | Ambiente físico |
| | | | | Gestión de Servicios | Equipos e Infraestructura |
| | | | | | Información |
| | | | | | Publicidad |
| | | | | Infraestructura Interna | Programas |
| | | | | | Mobiliario funcional |
| | | | | | Espacios de espera |
| | | | | | Cajeros automáticos |
| | Seguridad Interna | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| <p>talentos y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?</p> <p>3. ¿Cómo es la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?</p> <p>4. ¿Cómo es la relación de la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016?</p> | <p>calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.</p> <p>3. Evaluar la relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.</p> <p>4. Conocer la relación de la comunicación y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016.</p> | <p>calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016, es significativa.</p> <p>3. La relación del trabajo en equipo y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016 en el Banco de, es significativa.</p> <p>4. La relación de la comunicación y la calidad del servicio, en el Banco de Crédito de Perú, sucursal Pucallpa, 2016, es significativa</p> | | | |
|---|---|--|--|--|--|