

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DEL  
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SUCURSAL PUCALLPA, 2019”**

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

**DANNA CAROLINA PÉREZ QUIROZ  
DEMBERLY RAYMUNDO SIFUENTES  
PAOLA ANTONELLA ACHING SÁNCHEZ**

**PUCALLPA – PERÚ  
2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"**

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

Siendo las 12:00 m del día Viernes 29 de Enero del 2021, 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 de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente)**, **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU SUCURSAL PUCALLPA 2019"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Danna Carolina Perez Quiroz, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo 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;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....  
Dr. Manuel Rocha Gonzales  
Presidente

.....  
Dra. Leydi Perez Guimaraez  
Miembro

.....  
Mg. Roger Lozano Ruiz  
Miembro



.....  
Dr. Edgar Guizado Moscoso  
Secretario Académico



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"**

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

Siendo las *12:00 m* del día Viernes 29 de Enero del 2021, 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 de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU SUCURSAL PUCALLPA 2019"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Demberly Raymundo Sifuentes, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; 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:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

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

*Aprobado por unanimidad*

Siendo las *1:00pm* del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

*[Signature]*  
Dr. Manuel Rocha Gonzales  
Presidente

*[Signature]*  
Dra. Leydi Perez Guimaraez  
Miembro

*[Signature]*  
Mg. Roger Lozano Ruiz  
Miembro



*[Signature]*  
Dr. Edgar Guizado Moscoso  
Secretario Académico



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"**

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

Siendo las 12:00pm del día Viernes 29 de Enero del 2021, 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 de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU SUCURSAL PUCALLPA 2019"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Paola Antonella Aching Sanchez, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; 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:


- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

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

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

  
.....  
**Dr. Manuel Rocha Gonzales**  
Presidente

  
.....  
**Dra. Leydi Perez Guimaraez**  
Miembro

  
.....  
**Mg. Roger Lozano Ruiz**  
Miembro

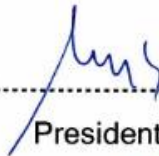


  
.....  
**Dr. Edgar Guizado Moscoso**  
Secretario Académico

## ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del jurado evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales



.....  
Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



.....  
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



.....  
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



.....  
Asesor

Bach. Danna Carolina Pérez Quiroz



.....  
Tesisista

Bach. Demberly Raymundo Sifuentes



.....  
Tesisista

Bach. Paola Antonella Aching Sánchez



.....  
Tesisista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL**

**CONSTANCIA**  
**ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION**  
**SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND**

**N° V/0251-2020**

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SUCURSAL PUCALLPA, 2019.**

Cuyo autor (es) : PÉREZ QUIROZ, DANNA CAROLINA  
RAYMUNDO SIFUENTES, DEMBERLY  
ACHING SÁNCHEZ, PAOLA ANTONELLA

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN  
Asesor(a) : Dr. Pinchi Fasanando, Limber

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

**Fecha: 06/11/2020**



**Dra. DINA PARI QUISPE**  
Dirección de Producción Intelectual

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

## REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DANNA CAROLINA PEREZ QUIROZ  
Autor de la TESIS titulada:  
“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA  
AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU SUCURSAI  
PUCALLPA 2019”

Sustentada el año: 2021  
Con la asesoría de: Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO  
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS y CONTABLES  
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

### Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPÍ cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes 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 formato 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, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 01 / 2021

Email: danna.pg@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 935002427

DNI: 61487883

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

## REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DEMBERLY RAYMUNDO SIFUENTES  
Autor de la TESIS titulada:  
«DESEMPEÑO LABORAL y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA  
AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU SUCURSAI  
PUCALLDA 2019»

Sustentada el año: 2021  
Con la asesoría de: Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO  
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS y CONTABLES  
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

**Autorizo la publicación:**

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes 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 formato 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, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 01 / 2021

Email: DERAYSI@HOTMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 961567332

DNI: 71650165



# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, PAOLA ANTONELLA ACHING SÁNCHEZ

Autor de la TESIS titulada:  
“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU SUCURSAL PUCALLPA 2019”

Sustentada el año: 2021  
Con la asesoría de: Dr. LIMBER PINCHI FASANANDO  
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

## Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes 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 formato 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, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 01 / 2021

Email: PAAS\_11@HOTMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 942985479

DNI: 45486998

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir, con mucho cariño a nuestros padres, quienes han estado en todo momento apoyándonos, durante nuestros estudios

A todos nuestros compañeros de clase, por los momentos felices que pasamos, los llevaremos por siempre en nuestros corazones

**Los autores.**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Ucayali, por haber financiado nuestro trabajo de investigación, a nuestros docentes de quienes aprendimos muchas cosas, a los trabajadores y clientes del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, por darse el tiempo de responder nuestros instrumentos, a nuestro Asesor el Doctor Limber Pinchi Fasanando, por su constante motivación para culminar la tesis y a todas aquellas personas que de alguna manera nos apoyaron hacer realidad esta investigación.

## ÍNDICE

<b>ACTA DE APROBACIÓN.....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>x</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>xi</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xiv</b>
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xv</b>
<b>INDICE DE ANEXOS.....</b>	<b>xvi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xviii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xix</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.3. Objetivo.....	6
1.4. Hipótesis.....	7
1.5. Variables.....	8
1.6. Justificación e importancia.....	9
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
2.1. Antecedentes.....	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
2.1.2. Antecedentes locales.....	13
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Desempeño laboral.....	15
2.2.2. Calidad del servicio.....	24

2.3.	Definición de términos básicos .....	32
2.3.1.	Desempeño laboral.....	32
2.3.2.	Calidad del servicio .....	36
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA.....</b>		<b>39</b>
3.1.	Tipo y diseño de investigación.....	39
3.1.1.	Tipo de investigación.....	39
3.1.2.	Diseño de investigación.....	39
3.2.	Población y muestra .....	40
3.2.1.	Población .....	40
3.2.2.	Muestra .....	40
3.3.	Instrumento de recolección de datos.....	41
3.4.	Técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos .....	42
3.4.1.	Técnica de recojo .....	42
3.4.2.	Procesamiento de datos.....	42
3.4.3.	Presentación de datos.....	43
3.4.4.	Análisis de datos .....	43
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS.....</b>		<b>45</b>
4.1.	Descripción de las variables y dimensiones .....	45
4.2.	Prueba de hipótesis.....	49
4.3.	Discusión de resultados .....	52
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>58</b>
5.1.	Conclusiones.....	58
5.2.	Recomendaciones.....	60
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>63</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> Operacionalización de las variables .....	8
<b>TABLA 2</b> Confiabilidad de instrumentos .....	42
<b>TABLA 3</b> Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral .....	45
<b>TABLA 4</b> Distribución de frecuencias de la dimensión eficiencia .....	45
<b>TABLA 5</b> Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo de talentos .....	46
<b>TABLA 6</b> Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo.....	47
<b>TABLA 7</b> Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación .....	47
<b>TABLA 8</b> Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio.....	48
<b>TABLA 9</b> Intensidad de la correlación “r” de Pearson .....	49
<b>TABLA 10</b> Análisis correlacional entre el desempeño laboral y la calidad de servicio .....	50
<b>TABLA 11</b> Análisis correlacional entre la eficiencia y la calidad de servicio.....	50
<b>TABLA 12</b> Análisis correlacional entre el desarrollo de talentos y la calidad de servicio .....	51
<b>TABLA 13</b> Análisis correlacional entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio .....	51
<b>TABLA 14</b> Análisis correlacional entre la comunicación y la calidad de servicio .	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

**No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.**

Figura 1: Esquema de la investigación.....	39
Figura 2: Fórmula para calcular la muestra .....	41
Figura 3: Distribución porcentual de la variable desempeño laboral .....	45
Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión eficiencia .....	46
Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de talentos .....	46
Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión trabajo en equipo.....	47
Figura 7 : Distribución porcentual de la dimensión comunicación .....	48
Figura 8: Distribución porcentual de la variable calidad del servicio.....	48

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	75
Anexo 2: Instrumento 1 .....	77
Anexo 3: Instrumento 2 .....	78
Anexo 4: Validez y confiabilidad de la variable 1: desempeño laboral .....	79
Anexo 5: Validez y confiabilidad de la variable 2: calidad del servicio .....	80



## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general calificar la manera en la se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. El tipo de investigación fue descriptiva, con diseño transeccional correlacional. Se trabajó con una muestra de 48 trabajadores y 110 clientes. Se empleó un cuestionario de 20 preguntas, con 5 opciones de respuesta por cada variable. La confiabilidad se hizo a través de la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, dando como resultado un alto porcentaje de 0.90 en la variable desempeño laboral y de 0.96 en la variable calidad del servicio. Los resultados permitieron determinar la existencia de una relación negativa muy débil y no significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. Este resultado explica que el banco no administra de manera adecuada la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación.

Palabras clave: desempeño laboral, calidad del servicio

## **ABSTRACT**

The present research had the general objective to qualify the way the job performance is related to the quality of service in the Banco de Crédito del Perú agency, Pucallpa branch office, 2019. The type of research was descriptive, with a correlational transectional design. It was worked with a sample of 48 workers and 110 clients. A 20-question questionnaire was employed, with 5 response options for each variable. The reliability was made through the Cronbach's Alpha statistical test of reliability, resulting in a high percentage of 0.90 in the variable job performance and of 0.96 in the variable quality of service. The results made it possible to determine the existence of a very weak and non-significant negative relationship between the job performance and the quality of service in the Banco de Crédito del Perú agency, Pucallpa branch office, 2019. This result explains that the bank does not manage properly the efficiency, the talent development, the teamwork and the communication.

Keywords: job performance, quality of service

## INTRODUCCIÓN

Los cambios acelerados en los distintos contextos laborales, ha generado que las organizaciones en la actualidad cambien de ritmo de trabajo, buscando ser mas competitivos para alcanzar sus objetivos. Para ello hoy mas que nunca deben gestionar de manera adecuada el talento humano, consolidando el trabajo en equipo, buscando siempre mejorar la comunicación entre trabajadores, con el proposito de satisfacer las necesidades de aquellas personas que requieren de sus servicios. Pero el Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, en la búsqueda de posicionarse como el mejor banco del medio, exige a sus trabajadores sobrepasar las metas mensuales, los mismos que tienen que hacer denodados esfuerzos para cumplir los indicadores, en ese trajin no todos lo cumplen, generandose problemas desempeño, donde el más afectando es el cliente.

En la actualidad la calidad del servicio, es el atributo más importante que diferencia a una empresa de la otra. Y las entidades financieras no son ajenas a tal realidad, toda vez que la naturaleza de su funcionamiento así lo exige. Por ello las entidades financieras deben ofrecer infraestructura adecuada, combinado con aspectos tangibles (buen trato, seguridad, confianza, empatía, buena informacion, entre otras cosas). Sin embargo del Banco de Crédito de Sucursal Pucallpa, muestra problema de su página WEB, lo que impide a los clientes realizar sus transacciones con toda normalidad, también se observa largas colas internas y pocas ventanillas de atención, creando una incomodidad generalizada de los clientes, problema que se va acrecentado

cada vez más, en esa línea se desarrolló la investigación con la siguiente estructura:

En el capítulo I, se describe y consigna el problema, se plantea los objetivos, las hipótesis, se señala y operacionaliza las variables, se justifica la investigación desde el enfoque teórico, metodológico y práctico.

En el segundo capítulo, se presenta los antecedentes internacionales, nacionales, y locales, las bases teóricas donde se conceptualiza las variables y dimensiones, validadas por sus teorías respectivas, acompañado de las definiciones de los términos básicos.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología de la investigación, donde se señala el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, se conceptualiza la técnica de elaboración de instrumentos de recolección de datos, su confiabilidad y finalmente se presenta las técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, se presenta tablas y figuras, que concretan los resultados de la investigación, complementados con su respectivo análisis y discusión.

Finalmente se consigna las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### 1.1. Descripción del problema.

Con respecto al desempeño laboral, Barnés (2019), manifiesta, que, durante los últimos años, los trabajadores de los grandes bancos españoles se han enfrentado a una gran reestructuración del sector que se ha concretado en miles de despidos y el cierre de oficinas en toda la geografía española. El ritmo, durante el pasado año, llegó a ser de cuatro sucursales al día. El final del proceso probablemente esté aún lejos, pues a pesar de ello España sigue siendo uno de los países con mayor número de oficinas en toda Europa. PwC, por ejemplo, recordaba que a pesar de que las reducciones han sido imparables desde 2009, hay una gran distancia con el resto de Europa. La tendencia en el resto del continente es semejante: entre 2008 y 2018 se cerraron alrededor de 50.000 oficinas

En el mismo orden Lozano (2019), indica que los trabajadores de los Bancos de México, a pesar de la fuerte reestructuración acometida por el sector bancario tras la crisis financiera, que se ha llevado por delante miles de empleos, las entidades preparan importantes ajustes de plantilla para este ejercicio. La integración de Popular en Santander, el plan estratégico de CaixaBank y la previsible fusión entre Unicaja y Liberbank se llevarán por delante más de 8.000 empleos, si bien se espera que la negociación colectiva consiga rebajar la cifra. CaixaBank, de hecho, confirmaba esta misma semana a los sindicatos su intención de poner en marcha un despido colectivo que los representantes de los trabajadores temen que afecte a entre 2.000 y 2.500 empleados, que equivale a más del 8% de la plantilla. La entidad los ha convocado a una primera reunión la próxima semana con el

objetivo de alcanzar un acuerdo sobre un despido colectivo que será consecuencia del cierre de 800 sucursales, como contempla su plan estratégico para los próximos tres años.

Sin embargo, en el Perú, Jaramillo (2019), manifiesta, el mercado laboral es uno de los motivos por lo que el Perú no avanza en su competitividad. mencionó que la competitividad de un país no se puede restringir a sólo realizar una reforma laboral y por eso el Consejo Privado de Competitividad decidió promover políticas que sean articuladas entre los sectores público y privado en siete ejes claves. En materia laboral, el CPC ha detectado que tres factores importantes afectan la dinámica del mercado del empleo y son: la informalidad laboral; la alta rotación y normativas no adecuadas a la realidad; y el subempleo. En el Perú, el 73% de la mano de obra es informal, es decir que hay aproximadamente 12 millones de personas que trabajan de manera informal”. manifestó que la productividad laboral según el tipo de empresa no es homogénea en todos los sectores. Esto significa que un trabajador de la micro empresa, de las más pequeñas, tiene una productividad equivalente al 5% que hay en una empresa mediana o grande.

Márquez, (2019) afirma, la Región Ucayali por tercer año consecutivo se encuentra dentro de las nueve regiones menos competitivas del país, ubicándole como una de las regiones con mayores problemas para generar riqueza y crear empleo formal. Según el Índice de Competitividad Regional 2018, la región ucayalina se ubica en el puesto 17, destacando su deterioro en los pilares Educación (24), Infraestructura (22), Entorno económico (16) y

Laboral (11), evidenciándose un retroceso con respecto a lo alcanzado en el 2017. Problema que repercute en el desempeño de los trabajadores del Banco de Crédito, porque busca posicionarse como el mejor banco, por ello exige a sus trabajadores sobrepasar las metas mensuales, los mismos que tienen que exigirse en las ventas para tratar de cumplir los indicadores, pero no todos los cumplen, es ahí donde radica el problema de desempeño, afectando directamente al servicio que ofrece.

Banco de España (2019) afirma, el año pasado anunció los datos del que era su trigésima memoria anual de reclamaciones. Aquel aniversario se cerró con unas cifras record debido a la polémica sobre a quién le correspondía pagar los gastos de formalización hipotecarios, a la empresa o al cliente. el 2018, hubo 19.695 reclamaciones. Se trata un 50% menos que en 2017, sin embargo, los bancos este año han pagado un importe por ellas prácticamente igual, solo 200.000 euros menos. La gran mayoría de estas reclamaciones vienen de los consumidores y el 54% sigue siendo por las hipotecas (10.600) frente al 80% del año pasado. Las otras materias como las cuentas (15%), las tarjetas (10%) y los préstamos personales (6%) están muy por detrás. Las provincias en las que más reclamaciones se interpusieron fueron Madrid con 3.330, Valencia con (1.811) y Barcelona teniendo 1.691. Aunque la más llamativa es Murcia la cual es la primera por número de habitantes.

Finanzas personales (2019), se hace una pregunta ¿Es de los que prefiere ir a un dentista que tener que hacer fila en un banco? No se preocupe, usted no es el único que se ha sentido así y eso lo saben las

entidades financieras que desarrollan mejores maneras de atender a los clientes. Sin embargo, todavía quedan ciertos temas pendientes por resolver y por eso las instituciones bancarias quedan mal paradas en algunos estudios que evalúan la satisfacción del cliente. Por ejemplo, en el último reporte de atención de quejas a cargo de los bancos, con corte a septiembre de 2018 y que elabora la Superintendencia Financiera de Colombia, se evidenció que durante el tercer trimestre de 2018 el total de quejas cuya atención estaba a cargo de las entidades vigiladas y los defensores del consumidor financiero (DCF) ascendió a 385.594, lo que representó un aumento de 2% respecto al trimestre anterior. De este total, el 65% correspondieron a establecimientos bancarios. Se registraron 248.863 quejas en trámite, lo que representó un aumento de 4,2% en el trimestre.

Peña (2019) manifiesta: en Perú solo en el 2018 las quejas y reclamos de los usuarios contra el sistema financiero superó los 36,000 casos. Los temas reclamados son operaciones no reconocidas, cambios o modificaciones en los contratos, métodos abusivos de cobranza, problemas con los cajeros y omisión en los intereses por pagos adelantados de créditos. A estos cinco reclamos que son los que se priorizan en la supervisión se incluyó el método de desafiliación de los clientes. "El propósito es que puedan desafiliarse en la misma vía por la cual se les ofreció la afiliación". En lo que respecta al banco de crédito, Bessombes (2019) indica, usuarios advierten problemas en los cajeros de esta entidad bancaria para el retiro de dinero. También hay problemas en el pago con tarjeta en diferentes establecimientos de la capital. A través de las redes sociales usuarios denunciaron problemas con los cajeros del Banco de



Crédito del Perú (BCP) en distintos puntos de la capital. Algunos usuarios advierten además problemas con los POS vinculados a esta entidad bancaria, por lo que infieren problemas con el servidor del banco. En ese sentido, las operaciones que los usuarios denuncian no poder realizar ese retiro y pago con las tarjetas del BCP en diferentes establecimientos.

De igual forma los usuarios del Banco de Crédito de Pucallpa, presentan una serie de problemas, piden solucionar el problema de su página WEB que no carga, y no es problema de borrar el caché ni nada de eso. Ya está así dos días. ¿Se supone que adquirimos nuestra clave de internet y nuestra tarjeta de coordenadas para facilitar nuestros pagos y transacciones y ahora surge este problema al cual aún no le dan solución? ¿Otra vez a formar las largas colas para hacer simples pagos? Colas que todavía continúa dentro de las instalaciones del banco, se observa cuatro filas, preferencial, visitantes, usuarios y VIP, solo son atendidos por tres ventanillas, a pesar de la gran cantidad de personas en cola, la más grande es de los no clientes, se forman para realizar todo tipo de operaciones, entre ellas consulta para la atención sin tarjeta, y las cajeras no brindan información adecuada para solucionarlo, las cajeras muestran poco interés para atender a los usuarios sin tarjetas del banco, esta situación de mala atención, afecta no sólo a los usuarios, sino a la misma entidad financiera, ya que desconoce la mala atención que brindan sus trabajadores, por estas razones se realizó el trabajo de investigación.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2019?

#### 1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera se relaciona la eficiencia con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2019?
- b) ¿De qué manera se relaciona el desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2019?
- c) ¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2019?
- d) ¿De qué manera se relaciona la comunicación con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, ¿2019?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Calificar la manera cómo se relaciona del desempeño laboral con la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- a) Precisar el nivel de desempeño laboral de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.
- b) Estimar el nivel de calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.

- c) Establecer la manera cómo se relaciona la eficiencia con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.
- d) Determinar la manera cómo se relaciona el desarrollo de talentos con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.
- e) Evaluar la manera cómo se relaciona el trabajo en equipo con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.
- f) Conocer la manera como se relaciona la comunicación con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.

#### 1.4. Hipótesis

##### 1.4.1. Hipótesis general

El desempeño laboral con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan de manera significativa.

##### 1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La eficiencia con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan de manera significativa.
- b) El desarrollo de talentos con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan de manera significativa.

c) El trabajo en equipo con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan de manera significativa.

d) La comunicación con la calidad del servicio, en el Banco de Crédito de Perú, sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan de manera significativa.

## 1.5. Variables

1.5.1. Variable I desempeño laboral

1.5.2. Variable II calidad del servicio

1.5.3. Operacionalización de las variables

*Tabla 1. Operacionalización de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
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	Comparte tu visión y misión
		Proporciona entrenamiento
		Fomenta el trabajo en equipo
Organiza reuniones staff		
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Ambiente físico
		Equipos e Infraestructura
		Aspectos del personal
		Materiales de comunicación
	Fiabilidad	Garantía de buen producto (Funcionabilidad)
		Prontitud en el servicio
		Sistema eficaz (a la primera)
	Capacidad De Respuesta	Buena respuesta
		Prontitud en la respuesta
		Atención frente a un problema
		Seguridad
	Infraestructura Interna	Conocimiento
		Cajeros automáticos
		Mobiliario funcional interno
		Sistema de seguridad

Fuente: (Navarro & Rios, 2019)

## 1.6. Justificación

### 1.6.1. Justificación teórica

Desde el enfoque teórico, la investigación entrega teorías relevantes a la comunidad académica e investigadora, toda vez que el desempeño laboral y la calidad de servicio, constituyen temas de interés para los que dirigen las instituciones públicas y privadas, teorías que fortalecerán los conocimientos empíricos de todos aquellos profesionales que administran los recursos humanos y la calidad del servicio en las diferentes organizaciones.

### 1.6.2. Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico, el estudio entrega a la comunidad académica e investigadora, técnicas para realizar trabajos de investigación de esta naturaleza, como la técnica para elaborar el cuestionario de encuesta, la técnica de recolección e interpretación de datos, como coeficiente estadístico de la correlación de Pearson y la escala de clima organizacional (Edco), información más que importante para el desarrollo académico e investigativo de la Universidad Nacional de Ucayali y otras instituciones que se dedican a investigar.

### 1.6.3. Justificación práctica

Desde el enfoque práctico, la investigación entrega resultados, en primer orden al banco de crédito, quien tiene la oportunidad de conocer científicamente la forma como es el desempeño laboral de sus trabajadores y la forma como reciben el servicio sus clientes. Asimismo, los resultados se harán extensivo a los empresarios en general a través de sus

organizaciones que lo representa, se supone en su gran mayoría desconocen la forma como su personal se desempeña y calidad del servicio que ofrece, finalmente los resultados servirán de referencia para los estudios que evalúan en fechas posteriores sobre los temas de la investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Casierra (2018) en su tesis de maestría *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*, concluye:

Los factores que causaron un impacto en el desempeño laboral del equipo de enfermería fueron el conocimiento de la institución y la proactividad e innovación; ya que, estos fueron las dimensiones que mostraron menor valor, por debajo de la media. Los factores que repercutieron en la calidad fueron los componentes de seguridad y fiabilidad. Se demostró que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio; por motivo, de que en el cuadro de análisis de Pearson se mostró una correlación del 0.766. Por medio del análisis correlacional entre las seis dimensiones del desempeño laboral y la calidad, se encontró y comprobó que todas las dimensiones han tenido incidencia sobre la calidad del servicio que se brinda dentro de la institución de salud; estos factores fueron Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, Desempeño en la función, Conocimiento de la institución, Proactividad e innovación, Relaciones interpersonales y Productividad

#### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Hinojoza & Tuero (2017) en su tesis de pregrado la comunicación efectiva en la calidad de servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor

de la Inversión en Energía y Minería en la Oficina Regional de Huancavelica para el año 2014, concluyen:

Las evidencias han corroborado la presencia de una influencia significativa entre la comunicación efectiva y la calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional de Huancavelica año 2014, la correlación identificada es del 77% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t > 6,93) = 0,0 > 5\%$  por lo que dicha correlación es significativa.

Cabellos & León, (2018) en su tesis de pregrado influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Empresa Mibanco, Agencia Virú, 2017, concluyen:

En lo que respecta al nivel del desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú 2017, obtuvimos que el 65% de los encuestados perciben un nivel medio y un 35% percibe un nivel alto, los cuales se manifiestan a través de competencias laborales alcanzables como: productividad, constante información sobre sus metas, al cumplimiento de tareas, etc. Es decir tienen un desempeño laboral medio ligeramente alto, ya que cumplen con lo que se les encomiendan pero no a un 100% en el trabajo debido a que está condicionado por aquellas dimensiones que influyen en su labor diaria.



Chavez (2018) en su investigación de pregrado calidad de servicio y desempeño laboral en la Empresa Banco de Crédito del Perú V.M.T. 2018, concluye:

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

Mendoza (2019) en su tesis de pregrado servicio de atención al cliente para generar mejor eficiencia en el Banco Falabella de la región Lambayeque, 2015, Concluye:

En la identificación de a eficiencia con respecto a la calidad de servicio se puede describir que los trabajadores si tienen la capacidad en el manejo de equipos que agilizan la atención al cliente, no obstante, se tiene deficiencia en atención de reclamos y quejas 42% muestran su desacuerdo, además, se requiere dar facilidad al cliente con agentes u otras para que pueden agilizar sus gestiones necesarias sin necesidad de llegar a la oficina del Banco Falabella.

### 2.1.3. Antecedentes locales

Laulate, 2018) en su tesis de pregrado la gestión y la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, concluye:

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es alto representa el 88.89%,

con el estudio se pudo comprobar que los clientes están satisfechos, con la atención, con los aspectos tangibles, con la gestión de los servicios y con la infraestructura interna que brinda el banco.

Mozombite (2019) en su tesis de pregrado el desempeño laboral y la calidad del servicio de la Agencia del Banco de Crédito del Perú, PUCALLPA, 2016, concluye:

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 existe una relación significativa con la calidad del servicio.

Navarro & Ríos (2020) en su tesis de pregrado desempeño laboral y calidad del servicio de la Empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, concluye:

La relación es negativa muy baja (-0.110) y no significativa (0.347), entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que el ambiente armónico, el desenvolvimiento eficaz y la colaboración que practican los trabajadores de la empresa Sodimac Pucallpa, no contribuye al

logro de una relación positiva más alta y significativa entre el trabajo en equipo y calidad del servicio.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Desempeño laboral

#### 2.2.1.1. Definiciones de desempeño laboral

Garro (2017) afirma:

Se enfatiza en la forma de realizar el trabajo. En el esfuerzo empleado para la consecución de los objetivos. Incide en el cómo se realiza el trabajo. Por ello, se analizan las competencias que posee el trabajador, como las utiliza en el trabajo y en qué grado las posee. Puede ir relacionado con un aumento en la retribución fija, pero no es muy habitual.

Psicología y empresa, (2016) afirman:

El desempeño laboral es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

#### 2.2.1.2. Dimensiones de desempeño laboral

a) *Eficiencia*

Equipos & personas (2019 afirman:

Este indicador para la evaluación del desempeño laboral nos permite medir la relación entre los resultados obtenidos (eficacia) y los recursos empleados para alcanzarlos. Un trabajador puede contar con un 100% de eficacia, es decir, ha cumplido sus tareas, pero mostrar un 30% de eficiencia, lo que significará que ha invertido en ellas muchos más recursos de los necesarios. Un ejemplo habitual lo encontramos en los nuevos empleados, quienes suelen cumplir con todas sus tareas (eficacia del 100%), pero que suelen gastar mucho tiempo en realizarlas (baja eficiencia). Por lo tanto, a la hora de medir la eficiencia de un empleado, debemos tener en cuenta sus posibilidades reales para cumplir con su trabajo con una eficiencia del 100%, ya que, en ocasiones, como la de los nuevos trabajadores, no es posible alcanzarla.

b) *Desarrollo de talentos*

Ríos (2019) afirma:

Hoy en día se desarrollan innovadoras soluciones que permiten medir el desempeño de cada colaborador, brindándole a la empresa innumerables beneficios como ahorro en costos, eficiencia y reducción de errores y un gran aumento de la productiva de negocio. Actualmente las empresas comprenden que el activo más importante son las personas, mejorar su productividad y eficiencia requiere de la disposición del personal como de las soluciones tecnológicas adecuadas por parte de las empresas. Le puede interesar: «¿Cómo hacer que mi empresa atraiga talento con las nuevas tecnologías?» Teresa Morales, directora general de Softland Capital Humano, indica que

“evaluar el talento humano es nuclear; es una de las piezas angulares para aquellas compañías que sean ambiciosas, competitivas y quieran jugar un papel importante es su nicho de mercado ya que es la única herramienta que alinea los intereses de negocio “objetivos empresariales” con los profesionales “objetivos del puesto” y personales “objetivos desarrollo y crecimiento. Todo esto es posible ya que tenemos a nuestra mano software colaborativos donde participan directamente colaborador, manager y empresa”. Incorporar nuevas tecnologías permite a los negocios encaminarse a una necesaria “Transformación Digital”. La Transformación Digital puede incorporarse en diversas áreas de una empresa como la financiera, el área comercial y la de operaciones. Gestionar el recurso humano y evaluar su desempeño de manera automatizada simplifican los procesos, mejora resultados y hace más rentable los negocios. Por ejemplo, el módulo Gestión de Talento administra los procesos de recursos humanos entre los que destaca reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño del colaborador, sucesión y desarrollo. Entre las principales características se destacan: la utilización de un portal web de registro de oferentes, así como para el gestor de recursos humanos, la programación y el manejo de capacitaciones y el registro y evaluación de competencias

c) *Trabajo en equipo*

De Bueren (2018) afirma:

Trabajando en equipo es cuando realmente se consiguen grandes triunfos. Por ello, es muy importante identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada empleado, para que cada uno desempeñe un rol en función de sus conocimientos. Otro aspecto a tener en cuenta es lograr generar un buen ambiente y buenas relaciones entre los miembros, así se sentirán todos parte del grupo y querrán remar en la misma dirección. Prueba de lo importante que es trabajar en equipo, es que cada vez es más común que las empresas realicen

dinámicas de grupos a la hora de elegir a su candidato con el fin de observar cómo actúa cada persona ante diferentes situaciones y toma de decisiones. ¿Por qué es mejor trabajar en equipo?

Se estimula la creatividad

Un buen equipo puede generar grandes ideas y soluciones creativas. A través del Brainstorming se pueden conseguir ideas nuevas e innovadoras.

Aumenta la motivación

En momento de debilidad, el pertenecer a un grupo puede ayudarte a motivarte por llegar a los objetivos. Siempre habrá alguna persona que te anime a seguir adelante.

Se desarrolla la comunicación

El poder compartir diferentes opiniones, ayuda a que la comunicación sea mucho más directa y fluida. Eso mejorará el clima laboral.

Aumenta la eficiencia

Que existan diferentes roles y habilidades que se complementen y permitirá que se alcancen las metas de manera más rápida. Un buen trabajo en equipo hará que aumente la productividad.

Mejora el sentido de pertenencia

Es importante que una persona se sienta parte de su equipo. Esto disminuirá la rotación de personal y hará que haya más lealtad hacia la empresa.

d) *Comunicación*

López A. (2019) afirma:

Las empresas, ya sean grandes, medianas o pequeñas, pueden encontrarse en algunos casos con situaciones complicadas cuando realizan el balance de situación y el resultado no es ni el adecuado ni el esperado. Esto puede deberse a muchos factores, ya sea externos como internos a la empresa, como pueden ser la mala gestión en la toma de decisiones o incluso la

falta de comunicación entre los clientes y hacia los empleados de la misma empresa. Hoy en día, el mundo empresarial está mucho más concienciado del valor añadido que supone cuidar la comunicación empresarial y por eso cada vez invierten más tiempo y recursos económicos en estas acciones.

¿Qué es la comunicación empresarial?

La comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que ésta funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación y las propias empresas, a medida que se han hecho más complejas y diversificado su radio de actuación, han entendido que constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo. La comunicación empresarial es el conjunto de procesos que lleva a cabo una empresa o parte de ella con el fin de hacer viajar la información, tanto a nivel interno entre diferentes los departamentos de la organización como a nivel externo si es con el exterior.

Importancia de la comunicación empresarial

Una buena comunicación empresarial favorece que todos los miembros de la empresa puedan permanecer motivados y que sus acciones puedan ser conocidas, reduciendo la incertidumbre tanto de trabajadores como de dirigentes con respecto al estado de la misma. También facilita la interacción y mejora el clima laboral, además de mejorar la productividad y permitir reaccionar de forma más óptima ante cualquier eventualidad.

### 2.2.1.3. Teorías del desempeño laboral

*Teoría de jerarquía de Maslow (1954) afirma:*

Esta es una de las teorías más conocidas sobre la motivación, la cual fue propuesta por Abraham Maslow en 1943, el cual indicó que hay una jerarquía de cinco necesidades humanas: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. Una vez satisfecha una de estas necesidades, dejará de ser un motivante para el individuo y la siguiente será la dominante:

- a) Necesidades fisiológicas. Dentro de estos están los alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras exigencias corporales. Todas relativas a la supervivencia.
- b) Necesidades de seguridad. Protección contra riesgos tanto físicos como emocionales. Se relacionan con la búsqueda de protección contra las amenazas y / o privaciones, así como para huir del peligro.
- c) Necesidades de asociación o aceptación. Afecto, sensación de pertenecer, aceptación y amistad.
- d) Necesidades de estima. Factores internos de autoestima como el respeto propio, autonomía y logros. También dentro de éstos se encuentra los factores externos de estimación, como status reconocimiento y atención. Son las relativas a la manera en que un individuo se percibe a sí mismo y se evalúa.
- e) Necesidades de autorrealización. Se refiere al crecimiento, a alcanzar el máximo potencial de cada



individuo, la autosatisfacción; son las necesidades más elevadas. Esto solo ocurrirá una vez que las demás necesidades estén relativamente satisfechas

Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades solo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las superiores, y con esto la motivación se activa para poder satisfacerlas. (Rivera, 2014. Pag. 25-206)

*Teoría de Dos Factores de Herzberg (1959) afirma:*

Él estaba convencido de que la relación del individuo con su trabajo es básica y que su actitud ante el trabajo puede muy bien depender del éxito o fracaso. Y así llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía bien era muy distintas a las que daba cuando se sentía mal, ciertas características suelen estar relacionadas con la satisfacción en el trabajo y otras con la insatisfacción. Los factores intrínsecos del trabajo, entre ellos logro, reconocimiento, índole del trabajo, responsabilidad, progreso y crecimiento, parecen relacionarse con la satisfacción. En cambio, cuando estaban insatisfechos tendían a citar los factores extrínsecos, como las políticas y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. (López & Romero, 2015. Pag. 23-24).

*Teoría del refuerzo de Skinner, afirma:*

Según Skinner, investigador de la Universidad de Harvard (USA), las personas son como «cajas negras». Podemos conocer los estímulos que nos llegan y las respuestas a esos estímulos, pero no podemos conocer, experimentalmente los procesos internos que hacen que un determinado estímulo lleve a una determinada respuesta. Sin embargo, si descubrimos cuál es el estímulo que produce una cierta respuesta en un organismo, para obtener la misma respuesta de ese organismo, basta aplicarle el estímulo que descubrimos. Esta teoría afirma que el aprendizaje es igual al condicionamiento. Es decir que, si queremos lograr que una persona pueda asimilar nuevos comportamientos, debemos establecer condicionamientos que lo orienten a lograr ese aprendizaje, el proceso que se sigue es presentar al estudiante estímulos que le resulten agradables, los cuales son denominados refuerzos, que se les brinda a la persona cuando muestran el comportamiento que se quiere que aprenda”. Así mismo se debe señalar que los autores sugieren que el refuerzo no se debe dar cuando la persona muestra una actitud indeseada, es necesario tener en cuenta que para que el condicionamiento ocurra es necesario que la persona o individuo muestre un comportamiento deseado, cuando se produce un condicionamiento de manera intermitente, se produce un condicionamiento más duradero en la persona. (Ayarza , 2018. Pag. 23-24).

### *Teoría de autoeficacia de Bandura*

La teoría de autoeficacia nace de los planteamientos propuestos por Albert Bandura y su teoría de la “agenciación”, que se centra en la autorregulación personal para lograr cambios constantes (Bandura y Lock, 2003, y Olivari y Urra, 2007, citados por Salamanca y Giraldo, 2012). La autoeficacia está determinada por el control que el sujeto cree tener sobre sus actos y la posibilidad de éxito frente a lo que le acontece, para posteriormente iniciar una acción de afronte (Bandura, 1986 y Guillén, 2007, citados por Anicama, Caballero, Cirillo, Aguirre, Briceño y Tomás, 2012) Esta autopercepción que realiza la persona contribuirá a aumentar o disminuir la motivación (Monroy y Rodríguez, 2012). Bandura (1999, citado por Covarrubias y Mendoza, 2015), resalta que la autoeficacia puede ser desarrollada a partir de cuatro fuentes: experiencia previa, experiencia vicaria, persuasión social, y estados fisiológicos – afectivos. Su teoría ya ha sido empleada como predictor de la motivación y comprensión de la conducta humana ante los cambios sociales (Bandura, 1999; citado por Yungaicela, 2015). (Aguilar, 2017. Pag. 28-29).

### *El modelo “ERG” de Alderfer (1969)*

El autor Clayton Alderfer consiguió remodelar la jerarquía de necesidades de Maslow para ajustarla con los resultados de la investigación empírica. La Teoría ERC se le llama a su jerarquía de Maslow remodelada. En el estudio de Alderfer se plantean

tres grupos de necesidades primarias: (Necesidades de existencia, necesidades de relaciones, necesidades de crecimiento). El grupo de las necesidades de existencia abarca las necesidades que tenemos los individuos de satisfacer nuestros requerimientos básicos derivados de la existencia material. En este grupo Alderfer incluye los niveles que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades, las necesidades de las relaciones comprenden las necesidades que el individuo tiene de mantener relaciones interpersonales importantes. Los deseos sociales y los deseos de status exigen la interacción con otras personas, para poder satisfacerlos, y en este caso coinciden con el nivel de Maslow de las necesidades sociales y el nivel de ego o de la estima. El tercer grupo incluye las necesidades de crecimiento, que se encuadran en el deseo intrínseco de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el nivel de estima y el nivel de autorrealización de la pirámide de Maslow. (Moreno, 2017. Pag. 24).

## 2.2.2. Calidad del servicio

### 2.2.2.1. Definiciones de calidad del servicio

Da Silva (2018) afirma: “es el servicio que una empresa brinda a sus clientes al momento de venderle un producto o servicio atender sus inquietudes, reclamos o pedidos y de venderle un producto o servicio”.

López M. (2013) afirma:

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización

#### 2.2.2.2. Dimensiones de la calidad del servicio

##### a) *Atención al cliente*

Güerci, (2019) afirma:

Cuando escuchamos hablar de atención al cliente o administración de quejas lo primero imagen que suele aparecer en nuestra mente es la recepcionista del Call Center con su headset y su computadora. Involuntariamente asociamos la atención al cliente con las grandes compañías telefónicas y los centros de reclamos de las grandes marcas, como si fuese un escenario lejano de la realidad de la mayoría de las organizaciones. Pero no podríamos estar más alejados de la realidad. Desde el mismo momento en que una organización (pública o privada) tiene usuarios de sus productos o servicios (clientes o no) es inevitable que brinde servicios de atención al público y gestione reclamos, incluso el kiosquero que debe escuchar la queja de quién realiza una compra cuando no llega con las monedas para dar el vuelto. Las empresas que deben asesorar a sus clientes sobre

los tiempos de distribución y entrega, de emisión de factura, los tiempos de emisión de órdenes de compra, procedimientos de devolución de productos o de gestión ante inconvenientes, entre otros. En la actualidad, con la gran diversidad de productos disponibles y la facilidad con que se modifican las elecciones de los consumidores, la gestión de los servicios de valor agregado se ha convertido en el caballito de batalla de una gran cantidad de empresas. Para emprender esta actividad de forma exitosa, es importante que las empresas primero adopten un enfoque al cliente.

*b) Elementos tangibles*

Pizzo (2011) afirma:

Comprender cómo los elementos tangibles de tu empresa pueden impactar en la calidad de tu servicio te permitirá mirarlos desde otra perspectiva. Ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional a la empresa, sino más bien buscando que esos elementos sean funcionales al cliente, elevando de este modo la percepción de calidad que se lleven de tu empresa. Hoy te propongo advertir un aspecto particular. La generación de expectativas y su satisfacción a través de elementos tangibles. Sí, los objetos de tu empresa hablan a tus clientes, y son capaces de crear expectativas y también (o no) de satisfacerlas. Por eso debes tener cuidado y analizar cada incorporación de elementos físicos a tu servicio.

*c) Gestión de servicios*

Gonzales H., (2014) afirma:

Al gestionar la calidad de la prestación de servicios, es importante considerar que un servicio es un proceso que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor, o también puede entenderse como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos tangibles de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados: intangibles. Heterogéneos, producción y consumo simultáneos, perecederos. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes, de forma tal que la calidad de los mismos se define principalmente por la opinión del cliente, es decir, su grado de satisfacción.

*d) Infraestructura interna*

Cherem (2018) afirma:

La infraestructura adecuada de tu empresa ayudará a potenciar las ventas. Las empresas deben contar con la infraestructura adecuada para potenciar sus ventas, debido a que necesitan las herramientas suficientes para evitar cualquier contratiempo y se enfoquen en aumentar su productividad. Esto resultará en un incremento en las utilidades, que son el sostén de cualquier negocio. “La infraestructura es sinónimo de desarrollo, competitividad e impulso económico”, reconoce la (CEPAL)”.

2.2.2.3. Teorías de la calidad del servicio

*Teoría de control de la calidad de Feigenbaum*

Los pilares del pensamiento de Feigenbaum son la implicación de toda la organización en la mejora de la calidad, el énfasis en la mejora continua, el liderazgo de la calidad por la dirección, el compromiso humano con la calidad y la productividad de arriba abajo, la orientación al cliente, la inversión en la implantación de la tecnología para la calidad a través de ventas, ingeniería y producción, y el enfoque financiero de la calidad a través de la medición de los costes de la calidad. En este último punto, Feigenbaum prácticamente coincide con Juran, y más tarde con Crosby, al destacar que la inversión en mejora de la calidad representa una gran oportunidad. El modelo PAF\*\* (prevention, appraisal, failure) es su contribución para caracterizar los costes de la calidad, para desde ahí gestionarlos. Obra suya es también el concepto de planta oculta, con el cual se refería a la disminución de la capacidad real de fabricación imputable a la repetición de trabajos y a no hacerlo bien desde el principio. (Alvarado, 2017. Pag. 19-20).

### *La Trilogía de Juran*

Considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.



Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su "trilogía", muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos. Para Juran la calidad es lo: "Adecuado para el uso", también la expresa como "la satisfacción del cliente externo e interno".

Su filosofía es: Los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad. Los objetivos de la calidad deben ser parte del plan de negocio.

Unos de los aportes clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, que se compone de tres procesos administrativos: Planear, controlar y mejorar.

Los tres procesos universales de la gestión para la calidad: Son la planificación de la calidad, el control de la calidad, y la mejora de la calidad. Cada proceso incluye una serie de actividades. (Galindo, 2015. Pag. 29-30).

### *Método Philip Crosby*

El método Philip Crosby o también conocido por otros como cero defectos tiene como finalidad evitar o eliminar los defectos

mediante el involucramiento del personal en la fabricación del producto, lo cual se logra al conseguir relacionar su trabajo con la prestación del producto.

Espinoza, menciona que Philip Crosby menciona tres puntos importantes << Primero: “La calidad es intangible; calidad es bondad”. Por ello, se habla de “alta calidad”, “calidad de exportación”, producto bueno o malo, servicio excelente o pésimo. Para cambiar nuestra actitud hacia la calidad se deberá definirla como algo intangible y no como un valor filosófico y abstracto. Segundo: “La calidad es costosa”. A través de este mito creemos que reducimos costos al tolerar defectos, es decir, al aceptar productos y servicios que no cumplen con sus normas. La falacia estriba en que la calidad es gratis: no cuesta ensamblar bien un auto que hacerlo mal; no cuesta más surtir bien un pedido que despacharlo equivocado, no está más programar bien que mal. Lo que cuesta es inspeccionar lo ya hecho para descubrir los errores y corregirlos; lo que cuesta son las horas de computadora y el papel desperdiciado; lo que cuesta son las devoluciones de los clientes inconformes; lo que cuesta es rehacer las cartas mal mecanografiadas, etcétera. Los costos, en fin, son los errores y los defectos, no la calidad; por lo tanto, nunca será más económico tolerar errores que “hacerlo bien desde la primera vez”, y no habrá un “punto de equilibrio” entre beneficios y costo de calidad. Tercero: “Los defectos y errores son inevitables”. Se han acostumbrado a esta falsedad, a

aceptar los baches en las calles, los productos defectuosos, los accidentes, etcétera. (Villanueva, 2020. Pag. 12)

### *Filosofía de la calidad de Edwards Deming*

Fue uno de los precursores del enfoque hacia la calidad en Japón. Su filosofía de la calidad se puede resumir en los siguientes 14 puntos dirigidos a la alta dirección:

- 1) Tener el propósito de mejorar productos y servicios: Si no se logra este punto corre riesgo la permanencia de la empresa, tanto en el presente como en el futuro.
- 2) Cambiar la filosofía del trabajo: Se refiere a terminar de una vez con la elaboración de productos defectuosos y la mediocridad de los trabajadores en la empresa.
- 3) Dejar de depender de la inspección: La inspección al 100% es costosa, tardía e ineficiente.
- 4) Obtener ganancias basándose en la calidad: Conviene más minimizar el costo total que manipular los precios, se debe confiar en la calidad del producto.
- 5) Mejorar continuamente el proceso y los servicios en la auditoría: Utilizar herramientas estadísticas para identificar causas comunes y especiales, reducir desperdicios y mejorar todas las áreas de la empresa.
- 6) Practicar el entrenamiento en el puesto: Capacitar continuamente al personal, especialmente a aquellas personas que son ineficientes en su puesto de trabajo.

- 7) Practicar la supervisión efectiva: guía, apoyo y confianza:  
Es importante escuchar a todos los trabajadores para lograr dar solución a los problemas.
- 8) Eliminar el miedo: Otorgar seguridad al trabajador con respecto a su empleo.
- 9) Fomentar la unión entre departamentos: El trabajo en equipo es fundamental para que la calidad se logre.
- 10) No poner lemas o metas de productividad: Es preferible decirle al trabajador cómo hacer las cosas que ponerle un lema de productividad.
- 11) No poner estándares con cuotas numéricas: Es necesario mejorar la supervisión y enfatizar la calidad en lugar de poner cuotas de artículos defectuosos y desperdicio.
- 12) Reconocer la labor individual (obreros, empleados y directivos): Este punto hará que el trabajador haga su labor con mayor eficiencia.
- 13) Instituir un programa de capacitación: Establecer un programa de educación en calidad.
- 14) Impulsar diariamente los puntos anteriores: Es importante impulsar de manera cotidiana todos los puntos anteriores de este programa. (Leguizamo , Mouret , & Romero , 2015. Pag. 15)

## 2.3. Definición de términos básicos

### 2.3.1. Desempeño laboral

#### *Eficiencia laboral*

Huayllani & Taype (2015) afirman:

La eficiencia laboral depende de múltiples factores, tales como los ambientales, lo referido a las motivaciones intrínsecas y extrínsecas respecto del trabajo, los de la capacidad de liderazgo adecuado por parte de los jefes, los de una comunicación adecuada, los de un sistema ordenado, práctico y funcional de organización de la fuerza de trabajo basado en el conocimiento claro de las fortalezas y debilidades de los trabajadores. Es justamente la comprensión y aplicación de la conjunción de este conjunto de factores lo que proporcionará un sistema adecuado de desarrollo del desempeño de los individuos dentro de la organización.

#### *Desarrollo del talento humano*

Dolan, Valle, Jackson & Schuler (2007), afirman:

Que el desarrollo del talento humano, se refiere a las acciones o actividades que ofrece la organización en beneficio de sus trabajadores. Estos son las formaciones o capacitaciones que ofrece la organización a los actuales, nuevos y potenciales empleados (empleados a ser ascendidos a puestos de mayor nivel de su actual puesto de trabajo) de la organización a fin de que se puedan desempeñar adecuadamente en sus puestos de trabajo ya sea en el presente o en un futuro. Sobre todo, busca que la organización pueda llegar a cumplir de manera eficiente sus objetivos organizacionales. La formación y el desarrollo del empleado consisten en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y

potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes. (Condori, 2018. Pag. 18-19)

### *Trabajo en equipo*

Ríos (2017) afirma: “Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas”.

### *Comunicación*

Miranda & Pastor (2015) afirman:

Es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros, o entre la organización y su medio, con el fin de que se cumplan mejor y más rápidamente sus objetivos.

### *Recursos de una empresa*

Jauregui (2019) afirma: “son todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad. Estos factores pueden ser de cualquier tipo: personas, maquinaria, dinero, una tecnología concreta, entre otros”.

### *Autoestima*

Sánchez (2018) afirma:

Es la percepción que tenemos de nosotras mismas. Abarca todos los aspectos de la vida, desde el físico hasta el interior, pasando por la valía o la competencia. Se trata de la valoración que hacemos de

nosotras mismas la cual no siempre se ajusta a la realidad. Esa valoración se forma a lo largo de toda la vida y bajo la influencia de los demás

### *Colaboración*

Bécares (2014) afirma:

Trata de permitir que tanto empleados, como partners compartan conocimiento de forma más eficiente, colaboren en el contexto de un proceso de negocio y formen equipos a medida y bajo demanda, para reducir los ciclos de ejecución de un proyecto.

### *Negociación*

Plancarte (2018) afirma:

es un proceso de comunicación bidireccional y dinámico en el que dos o más partes tratan en forma directa de resolver sus diferencias y defender sus intereses a través del diálogo con el fin de llegar a un acuerdo o a una solución satisfactoria para todos los involucrados en ese proceso.

### *Satisfacción laboral*

Ereu (2016) afirma: “es la actitud que asume un individuo en su lugar de trabajo y que se ve reflejada en las distintas actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación con su actividad laboral”.

### 2.3.2. Calidad del servicio

#### *Atención al cliente*

Riquelme (2018) afirma: “es una medida que usamos para considerar el nivel en que un cliente se encuentra orgulloso con algún producto, servicio o experiencia”.

#### *Tangible*

Garreta (2018) afirma: “hace referencia a las cosas que se pueden ver y tocar, aunque no necesariamente puedan ser percibidas mediante todos los demás sentidos”.

#### *Gestión de servicios*

Gestion.org (2018) afirma:

Se encuentra integrada en la gestión de la cadena de suministro como una unión entre las ventas y el cliente. El objetivo es optimizar las cadenas de suministros centradas en el servicio, que son más complejas que las centradas en los productos. La mayoría de las cadenas de suministro centradas en el servicio requieren inventarios mayores y una mejor integración con los productos de otras compañías.

#### *Confianza*

Montero (2013) afirma: “es la creencia de que la otra parte realizará acciones que tendrán resultados positivos, así como la creencia de que la otra parte



no realizará acciones inesperadas que podrían terminar en resultados negativos”.

#### *Infraestructura de la empresa*

Neotik (2019) afirma: “es, a grandes rasgos, el equipamiento adecuado que posee la Empresa de cara al mercado productivo al que pertenece y así poder servir al cliente de la mejor manera”.

#### *Publicidad de la empresa*

Costa (2017) afirma:

son los medios publicitarios tradicionales, valga la redundancia, que suelen utilizar las empresas para difundir sus productos o servicios en una zona muy concreta. Son los sistemas asociados a los modelos de negocio tradicionales, los cuales en su gran mayoría siguen utilizando las campañas publicitarias de toda la vida.

#### *Cajero automático*

Sarria (2016) afirma:

Es una máquina que por medio de una tarjeta y una clave personal maneja tanto la recepción como la entrega de dinero, sin embargo un cajero automático es más que eso, pues ayuda a los clientes bancarios a manejar su dinero, gracias a estos las personas pueden estar en contacto con algunos de los servicios que ofrecen los bancos, pero sin tener que visitar la sucursal, además los cajeros automáticos están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del

año, permitiéndole así tener total disponibilidad de su dinero y sus cuentas bancarias.

### *Sillas de espera*

LambdaTres, S.A. (2015) afirma:

Son uno de esos elementos que enfrentan a diseñadores de espacios a la hora de seleccionarlas para los distintos proyectos. Aunque el mobiliario que se destina a la parte operativa o de dirección en la oficina, debe cumplir su función dejando en un segundo plano el factor estético.

### *Seguridad*

Penalva (2017) afirma:

Es la capacidad de las personas, los Estados o las sociedades de librarse de las amenazas y de mantener su independencia en lo que se refiere a su identidad y a su integración funcional frente a las fuerzas de cambio consideradas hostiles.

### *Programa*

Zapata (2017) afirma:

Concreta las líneas generales contenidas dentro de un plan, el cual está conformado por un conjunto de programas. El programa hace posible el plan mediante un conjunto de acciones orientadas a alcanzar metas y objetivos. Los programas son más complejos, están enfocados a un ámbito amplio y suelen estar compuestos por un conjunto de proyectos.

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación

Se empleó el tipo de investigación descriptiva, Hernández (2017) afirma: “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

#### 3.1.2. Diseño de la investigación

Se empleó el diseño transeccional correlacional. El Instituto Tecnológico de Sonora, (2014) afirma:

Tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa-analiza (enfoque cualitativo) es la relación entre variables en un tiempo determinado. Este tipo de diseño, también puede precisar sentido de causalidad.

Diagrama

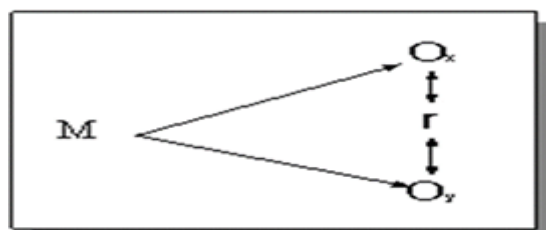


Figura 1: esquema de la investigación

Donde:

M: Muestra, trabajadores y clientes del Banco de Crédito.

Ox: Desempeño laboral.

r: relación entre variables.

OY: Calidad del servicio

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

Variable desempeño laboral

Estuvo constituida por el 100% de los trabajadores del Banco de Crédito, sucursal Pucallpa, que son 48.

Variable calidad del servicio

Estuvo constituida por 1500 clientes que ingresan en promedio por día al Banco de Crédito, sucursal Pucallpa.

#### 3.2.2. Muestra

Variable desempeño laboral

Se hizo uso de la técnica del muestreo no probabilístico intencional. Otzen & Manterola (2017) afirman: "Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña". Bajo este enfoque la muestra estuvo constituida por los 48 trabajadores del Banco de Crédito, sucursal Pucallpa.

Calidad del servicio

El cálculo de la muestra de la presente variable se hizo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

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

Figura 2: fórmula para calcular la muestra

Datos:

n: Muestra.

P: Variabilidad positiva (50%)

Q: Variabilidad negativa (50%)

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

N: Población (1500)

EE: 0,09

Despejando la formula

$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*1500)/(((0.09)^2*1499)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$

n = 110 clientes

### 3.3. Instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnica de elaboración de instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos se elaboraron mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas. Regader (2017) afirma: “se emplean con mayor frecuencia en cuestionarios y exámenes. Se formula una pregunta y se dan varias opciones de respuesta. La persona que tiene que responder debe elegir entre una serie de opciones”. Para el caso el instrumento constó de 5 opciones de respuesta, (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), con una valoración del 1 al 5.

#### 3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Se hizo a través de la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 10 encuestados por variable.

*Tabla 2*  
*Confiabilidad de instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Desempeño laboral	0.90	20
Calidad del servicio	0.96	20

Realizada la tabulación de la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, se obtiene una puntuación en promedio 0.93%, puntaje suficiente para garantizar la fiabilidad de la escala.

### 3.4. Técnicas de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos

#### 3.4.1. Técnicas de recojo

Se hizo uso del cuestionario autoadministrado. Yenni & Maira (2015)

afirman:

El cuestionario se le proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Obviamente que esta manera de aplicar el cuestionario es impropia para personas que tienen dificultades de lectura o niños que todavía no leen adecuadamente. Se emplean especialmente los cuestionarios de preguntas cerradas. Bajo este enfoque se entregó en mano los cuestionarios a los trabajadores y usuarios del Banco de Crédito, sucursal Pucallpa.

#### 3.4.2. Procesamiento de datos

Se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creo una base de datos por cada variable, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuestas. Resultados totales también procesados en el programa estadístico SPSSv25.

#### 3.4.3. Presentación de datos

Se presenta en tablas y figuras, proporcionado por el programa Excel, donde se muestra el nivel de las variables y dimensiones. Igualmente se presenta tablas proporcionado por el programa SPSSv25, que muestra la relación entre variables y dimensiones.

#### 3.4.4. Análisis de datos

Para determinar el nivel de variables y dimensiones se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional (Edco). Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, afirman:

Significación: una puntuación se considera alta baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible para la presente investigación es de 20 y la máxima es de 100. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Escalas: para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realiza de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así: (Morales, 2015)

Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos.

Promedio: De 47 a 73 puntos

Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100

Para determinar la relación entre variables se hizo uso del Coeficiente Estadístico de Pearson. García, Rivas, Pérez, & Palacios (2020) afirman:

El coeficiente de correlación de Pearson fue introducido por Galton en 1877 y desarrollado más adelante por Pearson. Es un indicador usado para describir cuantitativamente la fuerza y dirección de la relación entre dos variables cuantitativas de distribución normal y ayuda a determinar la tendencia de dos variables a ir juntas, a lo que también se denomina covarianza. El coeficiente de correlación se representa con una “r” y puede tomar valores que van entre  $-1$  y  $+1$ . Un resultado de  $0$  significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de  $-1$  o  $+1$ , lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la otra variable. Entre más cercano a  $1$  sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación.



## CAPITULO IV: RESULTADOS

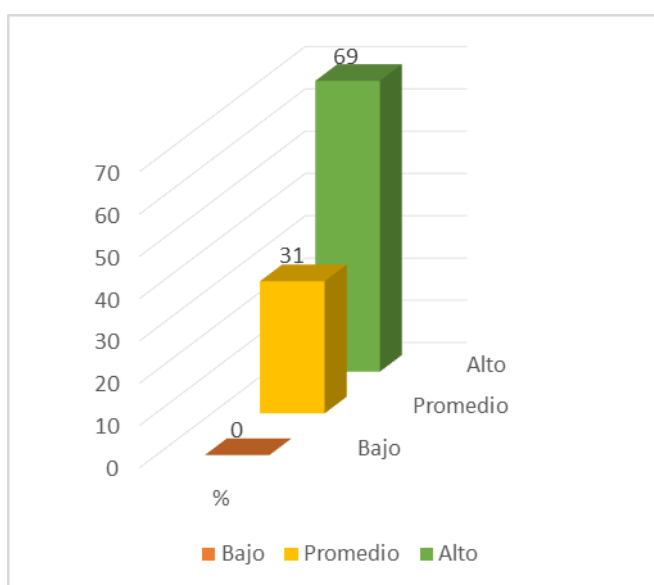
### 4.1. Descripción de los resultados por variables y dimensiones

#### 4.1.1. Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral

*Tabla 3*

*Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Promedio	[47-73]	15	31
Alto	[74-100]	33	69
n		48	100



*Figura 3: Distribución porcentual de la variable desempeño laboral*

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 31% de los trabajadores considera que el desempeño laboral en el Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel promedio, mientras que el 69% manifiesta que es de un nivel alto.

*Tabla 4*

*Distribución de frecuencias de la dimensión eficiencia*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Promedio	[12-18]	15	31
Alto	[19-25]	33	69
n		48	100

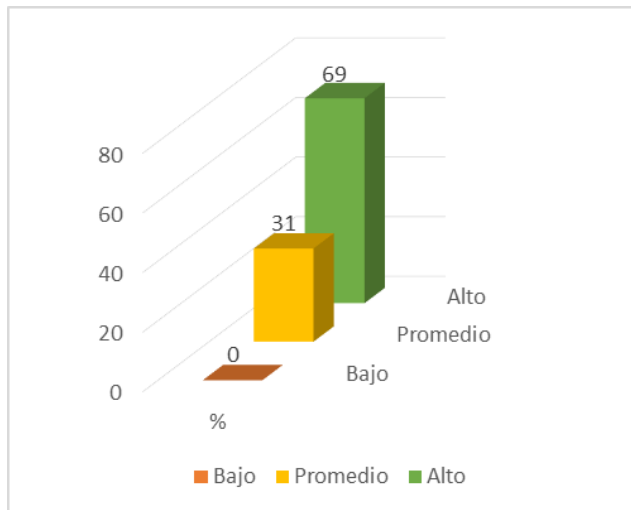


Figura 4: Distribución porcentual de la dimensión eficiencia

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 31% de los trabajadores considera que la eficiencia del desempeño laboral en el Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel promedio, mientras que el 69% manifiesta que es de un nivel alto.

Tabla 5  
Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo de talentos

<u>Niveles</u>	<u>Rangos</u>	<u>Fi</u>	<u>%</u>
Bajo	[5-11]		0
Promedio	[12-18]	14	29
Alto	[19-25]	34	71
<u>n</u>		<u>48</u>	<u>100</u>

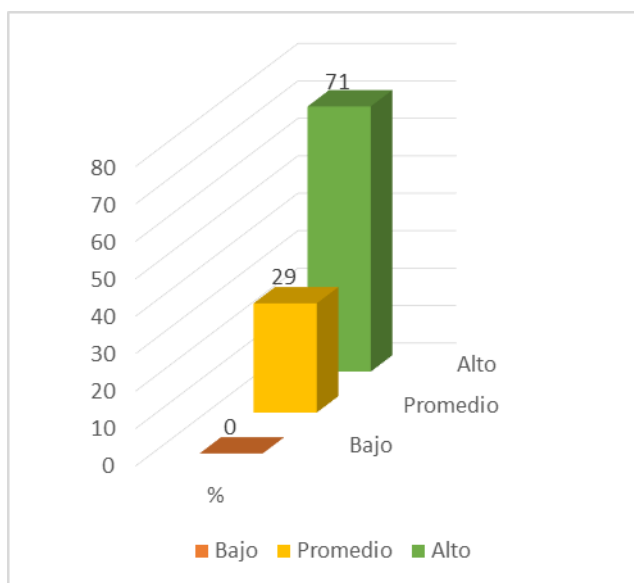
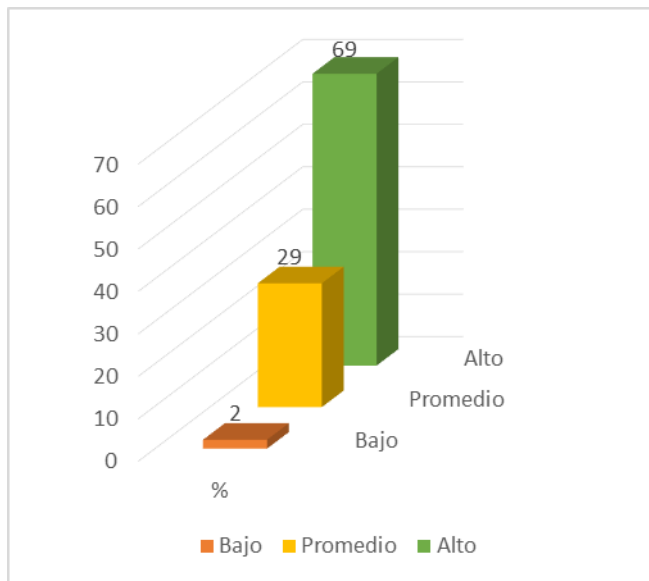


Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de talentos

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 29% de los trabajadores considera que el desarrollo de talentos en el Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel promedio, mientras que el 71% manifiesta que es de un nivel alto.

*Tabla 6*  
*Distribución de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	2
Promedio	[12-18]	14	29
Alto	[19-25]	33	69
n		48	100



*Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión trabajo en equipo*

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 2% de los trabajadores considera que el trabajo en equipo en el Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel bajo, el 29% manifiesta un nivel intermedio, mientras que el 69% manifiesta que es de un nivel alto.

*Tabla 7*  
*Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación*

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Promedio	[12-18]	14	29
Alto	[19-25]	34	71
n		48	100

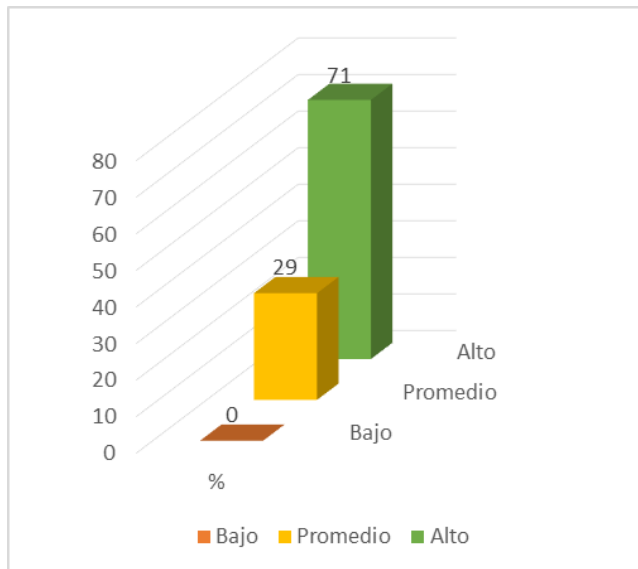


Figura 7: Distribución porcentual de la dimensión comunicación

En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 29% de los trabajadores considera que la comunicación en el Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel intermedio, mientras que el 71% manifiesta que es de un nivel alto.

#### 4.1.2. Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	2	2
Intermedio	[47-73]	24	22
Alto	[74-100]	84	76
<u>n</u>		<u>110</u>	<u>100</u>

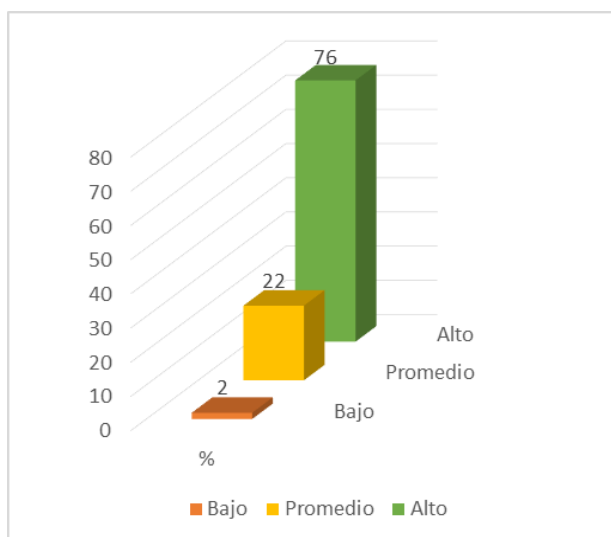


Figura 8: Distribución porcentual de la variable calidad del servicio

En la tabla 8 y figura 8 se observa que el 2% de los clientes considera que la calidad del servicio del Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel bajo, el 22% considera que es de un nivel promedio, mientras que el 76% manifiesta que es de un nivel alto.

#### 4.2. Prueba de hipótesis

Tabla 9

*Intensidad de la correlación “r” de Pearson*

<i>Valor</i>	<i>significado</i>
-1	Correlación negativa perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,7 a -0,89	Correlación negativa fuerte
-0,4 a -0,69	Correlación negativa media
-0,2 a -0,39	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy débil
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy débil
0,2 a 0,39	Correlación positiva débil
0,4 a 0,69	Correlación positiva media
0,7 a 0,89	Correlación positiva fuerte
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Nivel de significancia

La incidencia se considera significativa si  $P \leq 0.05$

La incidencia no se considera significativa si  $P > 0.05$

##### 4.2.1. Hipótesis general

El desempeño laboral con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.

*Tabla 10*

*Análisis correlacional entre el desempeño laboral y la calidad de servicio*

Variable 1: desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	-,180
	Sig. (bilateral)		,222
	N	48	48
Variable 2: Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	-,180	1
	Sig. (bilateral)	,222	
	N	48	110

Fuente: SPSSv25

### Análisis

La tabla 10 refleja la existencia de una correlación negativa muy débil (-0.180) y no significativa (0.222) entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma.

#### 4.2.2. Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

La eficiencia con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente

*Tabla 11*

*Análisis correlacional entre la eficiencia y la calidad de servicio*

Dimensión 1: Eficiencia	Correlación de Pearson	1	-,098
	Sig. (bilateral)		,506
	N	48	48
Variable 2: Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	-,098	1
	Sig. (bilateral)	,506	
	N	48	110

Fuente: SPSSv25

### Análisis

La tabla 11 refleja la existencia de una correlación negativa muy débil (-0.098) y no significativa (0.506) entre la eficiencia y la calidad de servicio en

la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma.

### Hipótesis específica 2

El desarrollo de talentos con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.

*Tabla 12*  
*Análisis correlacional entre el desarrollo de talentos y la calidad de servicio*

Dimensión 2: Desarrollo de talentos	Correlación de Pearson	1	-,109
	Sig. (bilateral)		,461
	N	48	48
Variable 2: Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	-,109	1
	Sig. (bilateral)	,461	
	N	48	110

Fuente: SPSSv25

La tabla 12 refleja la existencia de una correlación negativa muy débil (-0.109) y no significativa (0.461) entre el desarrollo de talentos y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma.

### Hipótesis específica 3

El trabajo en equipo con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.

*Tabla 13*  
*Análisis correlacional entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio*

Dimensión 3: Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	-,248
	Sig. (bilateral)		,089
	N	48	48
Variable 2: Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	-,248	1
	Sig. (bilateral)	,089	
	N	48	110

Fuente: SPSSv25

La tabla 13 refleja la existencia de una correlación negativa débil (-0.248) y no significativa (0.089) entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma.

#### Hipótesis específica 4

La comunicación con la calidad del servicio, en el Banco de Crédito de Perú, sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.

*Tabla 14*  
*Análisis correlacional entre la comunicación y la calidad de servicio*

Dimensión 4: Comunicación	Correlación de Pearson	1	-,214
	Sig. (bilateral)		,145
	N	48	48
Variable 2: Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	-,214	1
	Sig. (bilateral)	,145	
	N	48	110

Fuente: SPSSv25

La tabla 14 refleja la existencia de una correlación negativa débil (-0.214) y no significativa (0.145) entre la comunicación y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma.

#### 4.3. Discusión de resultados

Los resultados reflejan la existencia de una correlación negativa muy débil (-0.180) y no significativa (0.222) entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma, lo que significa, de la forma como administra el banco la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación de sus trabajadores no le alcanza para



lograr una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Casierra (2018) en su tesis de maestría *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*, concluye: se demostró que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio; por motivo, de que en el cuadro de análisis de Pearson se mostró una correlación del 0.766. Por medio del análisis correlacional entre las seis dimensiones del desempeño laboral y la calidad, se encontró y comprobó que todas las dimensiones han tenido incidencia sobre la calidad del servicio que se brinda dentro de la institución de salud; estos factores fueron Nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, Desempeño en la función, Conocimiento de la institución, Proactividad e innovación, Relaciones interpersonales y Productividad

El 31% de los trabajadores considera que el desempeño laboral en el Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel promedio, mientras que el 69% manifiesta que es de un nivel alto, lo que significa que la gran mayoría de trabajadores considera que la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación en relación a su desempeño es de nivel alto. Resultados que no coinciden a los encontrados por Cabellos & León (2018) en su tesis de pregrado influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Empresa Mibanco, Agencia Virú, 2017, quienes concluyeron: el 65% de los encuestados perciben un nivel medio y un 35% percibe un nivel alto, los cuales se manifiestan a través de competencias laborales alcanzables como: productividad, constante información sobre sus metas, al cumplimiento de tareas, etc. Es decir, tienen

un desempeño laboral medio ligeramente alto, ya que cumplen con lo que se les encomiendan, pero no a un 100% en el trabajo debido a que está condicionado por aquellas dimensiones que influyen en su labor diaria.

El 2% de los clientes considera que la calidad del servicio del Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel bajo, el 22% considera que es de un nivel promedio, mientras que el 76% manifiesta que es de un nivel alto, lo que significa que la gran mayoría de clientes considera que el banco de crédito ofrece el servicio a través de la atención al cliente, los elementos tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna a un nivel alto. Resultado parecido obtuvo Laulate, (2018) en su tesis de pregrado la gestión y la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, concluyendo: el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es alto representa el 88.89%, con el estudio se pudo comprobar que los clientes están satisfechos, con la atención, con los aspectos tangibles, con la gestión de los servicios y con la infraestructura interna que brinda el banco.

Los resultados reflejan la existencia de una correlación negativa muy débil (-0.098) y no significativa (0.506) entre la eficiencia y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma, lo que significa de la forma como administra sus recursos el banco, como entrega el servicio y las expectativas que tienen los trabajadores, no alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la eficiencia y calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo Mendoza (2019) en su tesis de pregrado servicio de atención al

cliente para generar mejor eficiencia en el Banco Falabella de la región Lambayeque, 2015, Concluye: en la identificación de la eficiencia con respecto a la calidad de servicio se puede describir que los trabajadores si tienen la capacidad en el manejo de equipos que agilizan la atención al cliente, no obstante, se tiene deficiencia en atención de reclamos y quejas 42% muestran su desacuerdo, además, se requiere dar facilidad al cliente con agentes u otras para que pueden agilizar sus gestiones necesarias sin necesidad de llegar a la oficina del Banco Falabella.

Los resultados reflejan la existencia de una correlación negativa muy débil (-0.109) y no significativa (0.461) entre el desarrollo de talentos y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma. Lo que significa que las habilidades que poseen los trabajadores, la capacitación que reciben y el nivel de autoestima que sienten, no contribuye al logro de una relación positiva y significativa entre el desarrollo de talentos y la calidad del servicio. Resultados parecidos obtuvo Mozombite (2019) en su tesis de pregrado el desempeño laboral y la calidad del servicio de la Agencia del Banco de Crédito del Perú, PUCALLPA, 2016, quien concluye: 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 existe una relación significativa con la calidad del servicio.

Los resultados reflejan la existencia de una correlación negativa débil (-0.248) y no significativa (0.089) entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma. Lo que significa el ambiente en que interactúan los trabajadores, su desenvolvimiento y la colaboración entre compañeros no contribuye al logro de una relación positiva y significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvieron Navarro & Ríos (2020) en su tesis de pregrado desempeño laboral y calidad del servicio de la Empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, quienes concluyeron: la relación es negativa muy baja (-0.110) y no significativa (0.347), entre el trabajo en equipo y calidad del servicio en la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019, lo que significa que el ambiente armónico, el desenvolvimiento eficaz y la colaboración que practican los trabajadores de la empresa Sodimac Pucallpa, no contribuye al logro de una relación positiva y significativa entre el trabajo en equipo y calidad del servicio.

Los resultados reflejan la existencia de una correlación negativa débil (-0.214) y no significativa (0.145) entre la comunicación y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma. Lo que significa de la forma como le comunican la visión y misión del banco a los trabajadores, la forma como

los entrenan, fomentan el trabajo en equipo y la forma como organiza las reuniones staff, no alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la comunicación y la calidad de servicio. Resultados diferentes obtuvieron Hinojoza & Tuero (2017) en su tesis de pregrado la comunicación efectiva en la calidad de servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería en la Oficina Regional de Huancavelica para el año 2014, quienes pudieron evidenciar la presencia de una influencia significativa entre la comunicación efectiva y la calidad de servicio en este organismo, la correlación identificada es del 77% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t > 6,93) = 0,0 > 5\%$  por lo que dicha correlación es significativa.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Existe relación negativa muy débil (-0.180) y no significativa (0.222) entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma, lo que significa, de la forma como administra el banco la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación de sus trabajadores no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

El 31% de los trabajadores considera que el desempeño laboral en el Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel promedio, mientras que el 69% manifiesta que es de un nivel alto, lo que significa que la gran mayoría de trabajadores considera que la eficiencia, el desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación en relación a su desempeño es de nivel alto.

El 2% de los clientes considera que la calidad del servicio del Banco de Crédito, sucursal Pucallpa es de un nivel bajo, el 22% considera que es de un nivel promedio, mientras que el 76% manifiesta que es de un nivel alto, lo que significa que la gran mayoría de clientes considera que el banco de crédito ofrece el servicio a través de la atención al cliente, los elementos tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna a un nivel alto.

Existe relación negativa muy débil (-0.098) y no significativa (0.506) entre la eficiencia y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se

confirma, lo que significa de la forma como administra sus recursos el banco, como entrega el servicio y las expectativas que tienen los trabajadores, no alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la eficiencia y calidad del servicio.

Existe una relación negativa muy débil (-0.109) y no significativa (0.461) entre el desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma. Lo que significa que las habilidades que poseen los trabajadores, la capacitación que reciben y el nivel de autoestima que sienten, no contribuye al logro de una relación positiva y significativa entre el desarrollo de talentos y la calidad del servicio.

Existe una relación negativa débil (-0.248) y no significativa (0.089) entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma. Lo que significa el ambiente en que interactúan los trabajadores, su desenvolvimiento y la colaboración entre compañeros no contribuye al logro de una relación positiva y significativa entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio.

Existe una relación negativa débil (-0.214) y no significativa (0.145) entre la comunicación y calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. En consecuencia, la hipótesis no se confirma. Lo que significa de la forma como le comunican la visión y misión del banco a los trabajadores, la forma como los entrenan, fomentan el

trabajo en equipo y la forma como organiza las reuniones staff, no alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la comunicación y la calidad de servicio.

## 5.2. Recomendaciones

Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de los ejecutivos y trabajadores del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, con el propósito de evaluar si los resultados obtenidos guardan relación con los recursos utilizados, si los trabajadores cuentan con los conocimientos y las herramientas necesarias para realizar su desempeño, si los equipos de trabajo están dando los resultados esperados, si existe una buena comunicación entre los trabajadores, de esta forma realizar todos los esfuerzos necesarios para lograr una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio.

Sería importante que los ejecutivos del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, creen los mecanismos necesarios para mejorar la eficiencia de los trabajadores, capacitarlos para mejorar sus talentos, fortalecer el trabajo en equipo, mejorar la comunicación, con el propósito de lograr niveles más altos de desempeño.

Si bien es cierto que el 76% de los clientes del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa manifiesta que nivel de calidad del servicio que recibe es alto, sin embargo, un 24% manifiesta que no está del todo bien, por lo que se recomienda que el banco debe mejorar la atención al cliente, los elementos



tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna, con el propósito de lograr mayores niveles de satisfacción de los clientes.

Los ejecutivos del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, 2019, deben mejorar la administración de sus recursos, mejorar la entrega del servicio, mejorar las expectativas de sus trabajadores, con el propósito de consolidar un desempeño eficiente, y de esta manera lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, 2019, deben fortalecer las habilidades de sus trabajadores, cambiar los temas de capacitación, crear mayor identidad y compromiso con su trabajo para mejorar su autoestima, con el propósito de desarrollar el talento de sus trabajadores y de esta manera contribuir al logro de una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, 2019, deben crear mejores ambientes de convivencia entre sus trabajadores, para mejorar su desenvolvimiento y colaboración entre compañeros, con el propósito de fortalecer el trabajo en equipo, y de esta forma lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos del Banco de Crédito Sucursal Pucallpa, 2019, deben crear mejores canales de comunicación, para sensibilizar a los trabajadores sobre la visión y misión del banco, explicarles sobre el significado de trabajo en equipo, implementar por lo menos una reunión por semana para

intercambiar información no necesariamente relacionado al trabajo, con el propósito de lograr una relación positiva y significativa con la calidad de servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, B. (2017). *Teoría de autoeficacia de Bandura*. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/815/Efectos\\_AguilarSalcedo\\_Brigitte.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/815/Efectos_AguilarSalcedo_Brigitte.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Alvarado , J. (2017). *Armand Vallin Feigenbaum* . Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1957/1/TGT-589.pdf>
- Ayarza , J. (2018). *El Condicionamiento de Skinner*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/729/AYARZA%20MALQUI%20JORGE%20EUSEBIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco de España. (2019). *Los bancos reciben la mitad de reclamaciones pero pagan lo mismo*. Recuperado el 29 de Julio de 2019, de [https://www.elconfidencial.com/empresas/2019-07-03/banco-de-espana-hipotecas-reclamaciones-bancos\\_2103923/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2019-07-03/banco-de-espana-hipotecas-reclamaciones-bancos_2103923/)
- Barnés , H. G. (2019). *Qué pasará con los trabajadores de los bancos: la segunda ola que se avecina*. Recuperado el 19 de Junio de 2019, de [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-01-14/trabajadores-bancos-despidos-cierre-sucursales\\_1748346/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-01-14/trabajadores-bancos-despidos-cierre-sucursales_1748346/)
- Bécares, B. (2014). *La colaboración empresarial o cómo trabajar de forma más eficiente*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <https://www.channelbiz.es/2014/02/26/la-colaboracion-empresarial-o-como-trabajar-de-forma-mas-eficiente/>
- Bessombes, C. (2019). *BCP: Usuarios advierten problemas con los cajeros*. Recuperado el 30 de Julio de 2019, de <https://larepublica.pe/economia/1468101-bcp-usuarios-advienten-problemas-cajeros/>

Cabellos, C., & León, K. (2018). *“Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Empresa Mibanco, Agencia Virú, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú).* Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13012/Cabellos%20Garcia%20Cecilia%20Victoria%20-%20Le%c3%b3n%20Ruiz%20Kristy%20Yesenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Casierra, J. (23 de Marzo de 2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador)*. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/9978/1/T-UCSG-POS-MGSS-117.pdf>

Chavez, E. (Diciembre de 2018). *Calidad del servicio y el desempeño laboral en la empresa Banco de Crédito del Perú – Villa María del Triunfo 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Lima-Perú).* Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/935/1/Chavez%20Aybar%2c%20Edith%20Astrip.pdf>

Cherem, M. (2018). *La infraestructura adecuada de tu empresa ayudará a potenciar las ventas.* Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de <http://blog.creabc.com/blog/la-infraestructura-adecuada-de-tu-empresa-ayudara-a-potenciar-las-ventas>

Condori, M. (2018). *Desarrollo de la gestión del talento humano.* Obtenido de

[http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori\\_Mamani\\_Miriam\\_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://181.176.163.136/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Costa, D. (2017). *La publicidad de la empresa (marketing empresarial)*.

Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de <https://costalarena.com/publicidad-empresarial-marketing/>

Da Silva, K. (2018). *¿Por qué la calidad en el servicio al cliente es*

*importante?* Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de <https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>

De Bueren, P. (2018). *La importancia de trabajar en equipo*. Recuperado el

03 de Octubre de 2019, de <https://www.talentsearchpeople.com/es/blog/266-la-importancia-de-trabajar-en-equipo/>

Equipos & personas. (2019). *Cómo realizar una evaluación del desempeño laboral*. Recuperado el 03 de Octubre de 2019

Ereu, M. (2016). *Comunicación y Organización*. Recuperado el 01 de Agosto

de 2019, de <http://www.revistacomunicacion.com/index.php/comunicacion-y-organizacion/335-satisfaccion-laboral-y-sus-determinantes-en-la-productividad>

Finanzas personales. (2019). *Estos son los bancos con mejor servicio al*

*cliente*. Recuperado el 29 de Julio de 2019, de <https://www.msn.com/es-co/dinero/noticias/estos-son-los-bancos-con-mejor-servicio-al-cliente/ar-BBUuHM2>

- Galindo , R. (2015). *La trilogía de Juran*. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/667/2015\\_IIC\\_15-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/667/2015_IIC_15-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (19 de Febrero de 2020). *Correlación: no toda correlación implica causalidad*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000300354&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354&lng=es&nrm=iso)
- Garreta , M. (2018). *Diferencia entre tangible e intangible*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <http://diferenciaentre.info/diferencia-entre-tangible-e-intangible/>
- Garro, D. (2017). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>
- Gestion.org. (2018). *Qué es la gestión de servicios*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <https://www.gestion.org/que-es-la-gestion-de-servicios/>
- Gonzales, H. (2014). *Gestión de la calidad de los servicios*. Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/04/08/gestion-de-la-calidad-de-los-servicios/>
- Güerci, I. (2019). *Novedades*. Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de <http://www.calidad.sceu.frba.utn.edu.ar/index.php/novedades/78-por-que-es-importante-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente>
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hinojoza , S., & Tuero , D. (2017). *La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional De Huancavelica – AÑO 2014 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú)*. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1063/TP-UNH-ADMIN-00134.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huayllani , E., & Taype , M. (2015). *Eficiencia Laboral* . Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/66/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200063.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Tecnológico de Sonora. (2014). *Diseño de investigación*. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de [http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenio\\_investigacion/p12.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenio_investigacion/p12.htm)

Jaramillo, M. (2019). *Perú tiene 12 millones de personas con empleo informal, ¿qué otros males tiene el mercado laboral?* Recuperado el 25 de Junio de 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/peru-12-millones-personas-informal-otros-males-mercado-laboral-251494>

Jauregui, A. (2019). *Recursos de una Empresa: Tipos y Ejemplos Reales*. Recuperado el 01 de

LambdaTres, S.A. (2015). *Consejos para elegir sillas de sala de espera según su uso*. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de

<https://www.lambdatres.com/2015/12/consejos-para-elegir-sillas-de-sala-de-espera-segun-su-uso/>

Laulate , E. (2018). *La gestión y la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú)*. Obtenido de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4093/000003804T\\_ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4093/000003804T_ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leguizamo , R., Mouret , E., & Romero , H. (2015). *W.E. Deming*. Obtenido de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/7672/Tesis.pdf?sequence=1>

López , J., & Romero , E. (2015). *Teoría de Dos Factores de Herzberg*. Recuperado el 31 de Julio de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2075/LOPEZ%20BELTRAN%2C%20JHOLBERT%20GIANCARLO%2C%20ROMERO%20CRIBILLEROS%2C%20EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, A. (2019). *Comunicacion Empresarial: Definicion, Importancia, Tipos y Clasificacion*. Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de <https://blog.conducetuempresa.com/2019/01/comunicacion-empresarial.html>

López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento*. Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Lozano, E. (2019). *2019 amenaza con llevarse por delante más de 8.000 empleos en banca*. Recuperado el 25 de Junio de 2019, de



<https://www.bolsamania.com/noticias/empresas/2019-amenaza-con-llevarse-delante-mas-8000-empleos-banca--3672179.html>

Márquez, R. (2019). *SNI: Ucayali es la novena región menos competitiva del país*. Recuperado el 29 de Julio de 2019, de <https://www.sni.org.pe/sni-ucayali-la-novena-region-menos-competitiva-del-pais/>

Mendoza , V. (2019). *Servicio de atención al cliente para generar eficiencia en el Banco Falabella de la Región Lambayeque 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú)* . Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5954/Mendoza%20Bocanegra%20Virginia%20Silvia%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda , F., & Pastor , P. (Diciembre de 2015). *Definición de comunicación organizacional*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/827/MIRANDA%20CUBAS,%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20ANFU%D1AY,%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf;jsessionid=75140C7FB3CF4948B260E96F6F226DAC?sequence=1>

Montero, D. (2013). *¿Cuál es el valor de confianza del cliente?* Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <https://www.puromarketing.com/44/16067/cual-valor-confianza-cliente.html>

Morales, E. (Febrero de 2015). *Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Obtenido de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf>

Moreno, H. (2017). *Teoría de Jerarquía (Alderfer 1969)*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3728/1/RE\\_MAEST\\_ING\\_HUBER.MORENO\\_SATISFACCI%C3%93N.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3728/1/RE_MAEST_ING_HUBER.MORENO_SATISFACCI%C3%93N.LABORAL_DATOS.PDF)

Mozombite , E. (2019). *El desempeño laboral y la calidad del servicio de la Agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú)*. Obtenido de <http://www.repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4001/000003630T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navarro, I., & Ríos , J. (2020). *“desempeño laboral y calidad del servicio de la Empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú)*. Obtenido de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU\\_ADMINISTRACION\\_2020\\_T\\_IBESNAVARRO-PEZO\\_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_IBESNAVARRO-PEZO_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Neotik. (2019). *¿Qué es la infraestructura TI de una Empresa?* Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de <https://neotik.co/infraestructura-ti/que-es-la-infraestructura-ti-de-una-empresa/>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Penalva, J. (14 de Agosto de 2017). *El concepto de seguridad. Importancia relativa de las dimensiones de seguridad en Europa y en el sur del*

*Meditarráneo.* Obtenido de  
[http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_opinion/2017/DIEEEO83-2017\\_Concepto\\_Seguridad\\_Europa\\_Mediterraneo\\_Lorenzo-Penalva.pdf](http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2017/DIEEEO83-2017_Concepto_Seguridad_Europa_Mediterraneo_Lorenzo-Penalva.pdf)

Peña, A. (2019). *¿Cuáles son las principales quejas de los usuarios contra los bancos?* Recuperado el 30 de Julio de 2019, de <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-quejas-usuarios-bancos-cajas-sistema-financiero-267167>

Pizzo, M. (2011). <http://comoservirconexcelencia.com/blog/como-afectan-los-elementos-tangibles-a-la-calidad-del-servicio/.html>. Recuperado el 04 de Octubre de 2019, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/como-afectan-los-elementos-tangibles-a-la-calidad-del-servicio/.html>

Plancarte , F. (2018). *Solución de Conflictos y Negociación*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-conflictos-y-negociacion/>

Psicología y empresa. (2016). *Desempeño y estandar: conceptos*. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de <https://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>

Regader , B. (2017). *Los 22 tipos de preguntas y sus características*. Recuperado el 03 de Agosto de 2019, de <https://www.periodistadigital.com/apuntes-psicologicos/20170611/tipos-de-preguntas-689403904495/>

- Ríos , R. (2017). *Definición de trabajo en equipo*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>
- Rios, B. (2019). *¿Por qué el talento es fundamental para un buen desempeño laboral?* Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de <https://revistamyt.com/por-que-el-talento-es-fundamental-para-un-buen-desempeno-laboral/>
- Riquelme, M. (2018). *¿Cuál Es La Importancia De La Satisfacción De Clientes?* Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-de-clientes/>
- Rivera, R. (2014). *Teoría de la Jerarquía de Maslow*. Recuperado el 31 de Julio de 2019, de [http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera\\_Rosa\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2014.pdf](http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Trabajo_de_Investigacion_2014.pdf)
- Sánchez, T. (2018). *Qué es la autoestima: definición, significado y tipos de autoestima*. Recuperado el 01 de Agosto de 2019, de <https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/autoestima/que-es-la-autoestima-definicion-significado-y-tipos-de-autoestima/>
- Sarria, A. (2016). *Cajeros automáticos*. Recuperado el 03 de Agosto de 2019, de <https://www.abcfinanzas.com/finanzas-personales/conceptos-basicos-financieros/cajeros->
- Villanueva , D. (2020). *Método Philip Crosby*. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623059/Villanueva\\_ad.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623059/Villanueva_ad.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Yenni , C., & Maira, R. (2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*.

Recuperado el 03 de Agosto de 2019, de

<http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>

Zapata, L. (20 de Junio de 2017). *Planes, programas y proyectos*. Obtenido

de [https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-](https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-programas/#Programa)

[programas/#Programa](https://talentosreunidos.com/2017/06/20/planes-proyectos-y-programas/#Programa)

# ANEXOS

Anexo 1  
Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral y calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><u>Problema general:</u> ¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> ¿De qué manera se relaciona la eficiencia con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el desarrollo de talentos y la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el trabajo</p>	<p><u>Objetivo general:</u> Calificar la manera de relación del desempeño laboral con la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> Establecer la manera de relación de la eficiencia con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>Determinar la manera de relación del desarrollo de talentos con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.</p> <p>Evaluar la manera de relación del trabajo</p>	<p><u>Hipótesis general:</u> El desempeño laboral con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u> La eficiencia con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.</p> <p>El desarrollo de talentos con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.</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	
			Comunicación	Iniciativa	
				Solución de conflictos	
			Calidad de Servicio		
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				

<p>en equipo con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2019? ¿De qué manera se relaciona la comunicación con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019?</p>	<p>en equipo con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019. Conocer la manera de relación de la comunicación con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019.</p>	<p>El trabajo en equipo con la calidad del servicio en la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente. La comunicación con la calidad del servicio, en el Banco de Crédito de Perú, sucursal Pucallpa, 2019, se relacionan directa y significativamente.</p>			
---	---	---	--	--	--



## Anexo 2

### Instrumento 1: variable desempeño laboral

Estimado señor. Las presentes preguntas tienen por objetivo conocer su percepción sobre el desempeño laboral que realiza en el Banco. Por favor, le pedimos mucha sinceridad en las respuestas. La información que nos proporcione será totalmente confidencial.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El uso de recursos en el banco contribuye al mejoramiento del desempeño laboral.					
02	las operaciones y procedimientos en el banco, responden a un desempeño laboral eficiente.					
03	Los servicios que ofrece el banco son de calidad					
04	La entrega del servicio a los clientes se realiza en forma rápida y oportuna.					
05	El banco cumple con tus expectativas y satisfacciones laborales.					
06	Tus habilidades laborales guardan relación con la productividad que exige el banco.					
07	Tus habilidades laborales se entrelazan con las metas, tareas diarias establecidas por el banco					
08	Es política del banco capacitar a sus trabajadores.					
09	Los temas de capacitación que imparte el banco te transmiten mejores y mayores conocimientos laborales.					
10	Trabajar en el banco significa un reto laboral y una autoestima elevada.					
11	Disfrutas trabajar en el banco por las buenas relaciones y buenos amigos					
12	Consideras que tu desenvolvimiento contribuye al logro de los objetivos del banco.					
13	Formar parte del equipo de trabajo del banco es una motivación para cumplir con los objetivos trazados.					
14	El trabajo en equipo del banco significa un intercambio constante de ideas.					
15	El trabajo en equipo del banco aumenta la productividad y rapidez de la entrega del servicio.					
16	La comunicación interna sobre la visión y misión contribuye al logro de los objetivos del banco.					
17	El banco desarrolla actividades de entrenamiento en habilidades comunicativas					
18	El banco fomenta actividades de comunicación para fortalecer la confianza de los equipos de trabajo.					
19	El banco fomenta actividades de comunicación para trabajar en favor de los objetivos compartidos de los equipos de trabajo.					
20	El banco organiza al menos una reunión por semana para escuchar quejas y sugerencias de sus trabajadores.					

### Anexo 3

#### Instrumento 2: variable calidad del servicio

Estimado amigo. Las presentes preguntas tienen por objetivo conocer sus expectativas sobre el servicio que brinda el banco de crédito. Le pedimos mucha sinceridad en las respuestas. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El banco cuenta con las instalaciones adecuadas.					
02	Las instalaciones físicas del banco le parecen atractivas.					
03	Los equipos del banco le parecen modernos.					
04	La presentación de los empleados del banco es buena.					
05	El banco te muestra algún material de comunicación.					
06	Los servicios que te brinda el banco son de calidad.					
07	Los servicios que te ofrece el banco cumplen satisfactoriamente tus expectativas					
08	Los empleados del banco le brindan el servicio con prontitud					
09	El banco desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
10	El banco proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacer					
11	Los empleados del banco te brindan una buena respuesta					
12	Los empleados del banco te ofrecen una respuesta rápida y convincente.					
13	Cuando Ud. tiene un problema, el banco muestra sincero interés por resolverlo					
14	Se siente seguro al realizar transacciones con el banco.					
15	Los empleados del banco cuentan con el conocimiento para responder sus consultas					
16	El banco posee suficientes cajeros automáticos en funcionamiento y con disponibilidad monetaria					
17	El mobiliario que ofrece el banco son los adecuados para esperar el servicio					
18	El banco posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiada					
19	El banco cuenta con espacios de separación apropiada entre las áreas de caja, espera, consulta y gestión					
20	El área de espera del Banco son los adecuados					

Anexo 4  
Validez y confiabilidad de la variable 1: desempeño laboral

N° Enc.	Dimensión 1: Eficiencia					Dimensión 2: Desarrollo de talentos					Dimensión 3: Trabajo en equipo					Dimensión 4: Comunicación					Total Variable 1
	Ítem. 1	Ítem. 2	Ítem. 3	Ítem. 4	Ítem. 5	Ítem. 6	Ítem. 7	Ítem. 8	Ítem. 9	Ítem. 10	Ítem. 11	Ítem. 12	Ítem. 13	Ítem. 14	Ítem. 15	Ítem. 16	Ítem. 17	Ítem. 18	Ítem. 19	Ítem. 20	
1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	90
2	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	81
3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	2	87
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	92
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	89
6	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	86
7	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	72
8	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	67
9	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	74
10	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	90
Varianza	0.41	0.49	0.24	0.16	0.49	0.36	0.69	0.09	0.24	0.6	0.8	0.25	0.41	0.44	0.64	1.36	0.6	0.56	0.36	1.01	10.2

70.16

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K: El número de ítems 20  
 S Si2 : Sumatoria de las Varianzas de los ítems 10.2  
 ST2 : La Varianza de la suma de los ítems 70.16  
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach  
 Sección 1: =  $\frac{20}{20-1}$  1.053  
 Sección 2: =  $1 - \frac{10.20}{70.16}$  0.855  
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.90

Anexo 5  
Validez y confiabilidad de la variable 2: calidad del servicio

N° Enc.	Dimensión 1: Elementos Tangibles					Dimensión 2: Fiabilidad					Dimensión 3: Capacidad de respuesta					Dimensión 4: Infraestructura interna					Total Variable 2
	Ítem. 1	Ítem. 2	Ítem. 3	Ítem. 4	Ítem. 5	Ítem. 6	Ítem. 7	Ítem. 8	Ítem. 9	Ítem. 10	Ítem. 11	Ítem. 12	Ítem. 13	Ítem. 14	Ítem. 15	Ítem. 16	Ítem. 17	Ítem. 18	Ítem. 19	Ítem. 20	
1	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	85
2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	74
3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	94
4	4	3	1	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	98
6	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	87
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
10	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	88
Varianza	0.21	0.65	1.6	0.16	0.44	0.45	0.61	0.41	0.44	0.61	0.21	0.44	0.41	0.45	0.44	0.8	0.45	1.56	0.21	0.44	10.99

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K: El número de ítems 20  
 S Si2 : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems 10.99  
 ST2 : La Varianza de la suma de los ítems 119.8  
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach  
 Sección 1: =  $\frac{20}{20-1}$  1.053  
 Sección 2: =  $1 - \frac{10.20}{70.16}$  0.908  
 a : Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.96