



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EMPLEADOS DE ENTIDADES BANCARIAS, LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Cinthia Ortiz Villalta

Marilyn Ortiz Villalta

Asesor:

Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A nuestro máximo Autor y ejemplo, Jesús, porque es Él quien da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. Agradecidas por estar con nosotras desde el principio, y renovar nuestras fuerzas cuando no teníamos ninguna. Estamos convencidas que Dios siempre tiene planes de bien, y no de mal, para darnos un futuro y una esperanza, porque todo fue creado por medio de Él y para Él.

A nuestra madre, autora de nuestros primeros logros, quien jamás se rindió por darnos lo mejor, y enseñarnos que todo se logra con esfuerzo y sacrificio, y a pesar de que hoy no esté presente, seguirá siendo nuestra mayor motivación.

A nuestro padre, que aún en sus limitaciones, jamás dejó de alentarnos, de cuidarnos con todas sus fuerzas, y sobre todo dar lo mejor de él para que cumplamos nuestros sueños.

A nuestra hermana mayor, que siempre está pendiente de nosotras, brindándonos su apoyo incondicional en todo momento.

Cinthia y Marilyn.

A mi hija Leah, el amor que me inspira, fortalece, llena mi alma con su ternura, y logra que sea mejor cada día.

Cinthia.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos por sobre todas las cosas a Dios, por siempre guiarnos en nuestro camino,
bendiciéndonos con cada logro alcanzado; a nuestra familia por confiar en nosotras,
impulsarnos y ser partícipes en cada una de nuestras metas.

A la Universidad Privada del Norte y sus señores catedráticos, quienes con sus enseñanzas
nos han guiado durante toda nuestra etapa universitaria.

Y un especial agradecimiento a nuestro asesor, Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago, quien
con notable experiencia, paciencia y orientación ha sido apoyo constante en la realización
de esta tesis.

Cinthia y Marilyn.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	60
REFERENCIAS	66
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal de empresas bancarias en número de personas.....	34
Tabla 2. Parámetros del Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	40
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos.....	40
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad.....	40
Tabla 5. Validación de los expertos.....	41
Tabla 6. Congruencia entre los expertos	41
Tabla 7. Estadística descriptiva de la variable Desempeño laboral.	42
Tabla 8. Estadística descriptiva de la dimensión Satisfacción laboral.....	42
Tabla 9. Estadística descriptiva de la dimensión participación en el trabajo.	43
Tabla 10. Estadística descriptiva de la dimensión Compromiso organizacional	44
Tabla 11. Estadística descriptiva de la dimensión Respaldo organizacional.....	45
Tabla 12. Estadística descriptiva de la variable Calidad de servicio.	46
Tabla 13. Estadística descriptiva de la dimensión Planeación de la calidad.	47
Tabla 14. Estadística descriptiva de la dimensión Ejecución de la calidad.	48
Tabla 15. Estadística descriptiva de la dimensión Control de la calidad.....	49
Tabla 16. Pruebas de normalidad	50
Tabla 17. Tipos de correlación del coeficiente de Spearman.....	52
Tabla 18. Correlación entre Desempeño Laboral y Calidad de Servicio.....	54
Tabla 19. Correlación entre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio.....	55
Tabla 20. Correlación entre Participación en el trabajo y Calidad de Servicio.....	56
Tabla 21. Correlación entre Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio.....	58
Tabla 22. Correlación entre Respaldo Organizacional y Calidad de Servicio	59
Tabla 23. Pregunta 1. ¿Usted asiste puntualmente todos los días laborables a su puesto de trabajo? ..	78
Tabla 24. Pregunta 2. ¿Usted cumple con las responsabilidades que emanan de su puesto trabajo?....	79
Tabla 25. Pregunta 3. ¿Usted recibe informes de su desempeño laboral periódicamente?.....	80
Tabla 26. Pregunta 4. ¿Usted percibe que las recompensas por el desempeño laboral son justas?	81

Tabla 27. Pregunta 5. ¿Usted se siente identificado con su trabajo?	82
Tabla 28. Pregunta 6. ¿Usted considera que el trabajo que desempeña contribuye a su estima personal?	83
Tabla 29. Pregunta 7. ¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la entidad bancaria en la que trabaja?	84
Tabla 30. Pregunta 8. ¿Usted se siente identificado con los valores de la entidad bancaria en la que trabaja?	85
Tabla 31. Pregunta 9. ¿Usted se siente identificado con las responsabilidades de su puesto de trabajo?	86
Tabla 32. Pregunta 10. ¿Usted se siente respaldado por los líderes de la entidad bancaria en la que trabaja?	87
Tabla 33. Pregunta 11. ¿Usted considera que goza de seguridad en su puesto de trabajo?.....	88
Tabla 34. Pregunta 12. ¿Usted considera que la organización realiza los planes para mejorar la calidad de servicio?	89
Tabla 35. Pregunta 13. ¿Usted tiene metas asignadas referidas a la calidad de servicio?.....	90
Tabla 36. Pregunta 14. ¿Usted cumple con las metas asignadas referidas a la calidad de servicio?	91
Tabla 37. Pregunta 15. ¿Usted considera que la estructura organizacional contribuye con la calidad de servicio que brinda?	92
Tabla 38. Pregunta 16. ¿Usted considera que existe una comunicación fluida en su área de trabajo? .	93
Tabla 39. Pregunta 17. ¿Usted considera que el liderazgo contribuye a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes internos o externos?	94
Tabla 40. Pregunta 18. ¿Usted considera que se mide la calidad de servicio que brinda a sus clientes internos y/o externos?.....	95
Tabla 41. Pregunta 19. ¿Usted recibe informes oportunos acerca de la calidad de servicio percibida por sus clientes?	96
Tabla 42. Pregunta 20. ¿Usted considera que la entidad en la que presta sus servicios se preocupa por el mejoramiento de la calidad de servicio?.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión	42
Desempeño laboral.	42
Figura 2. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión	43
Satisfacción laboral.	43
Figura 3. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la	44
dimensión participación en el trabajo.	44
Figura 4. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión	45
Compromiso laboral.....	45
Figura 5. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión	46
Respaldo organizacional.	46
Figura 6. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la variable.....	47
Calidad de Servicio.....	47
Figura 7. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión	48
Planeación de la calidad.....	48
Figura 8. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión	49
Ejecución de la calidad.....	49
Figura 9. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión	50
Control de la calidad.	50
Figura 10. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 1	78
Figura 11. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 2	79
Figura 12. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 3	80
Figura 13. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 4	81
Figura 14. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 5	82
Figura 15. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 6	83
Figura 16. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 7	84
Figura 17. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 8	85
Figura 18. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 9	86
Figura 19. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 10	87

Figura 20. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 11	88
Figura 21. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 12	89
Figura 22. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 13	90
Figura 23. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 14	91
Figura 24. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 15	92
Figura 25. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 16	93
Figura 26. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 17	94
Figura 27. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 18	95
Figura 28. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 19	96
Figura 29. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 20	97

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la Percepción del Desempeño Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio en los Empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021. La metodología de investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional; que responde a un diseño no experimental de corte transversal. La población es de 34,499 empleados de entidades bancarias y la muestra es de 150 empleados. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de elaboración propia, siendo validado por el juicio de tres expertos profesionales, además del análisis de confiabilidad del Alfa de Cronbach (0,918). Los resultados han sido analizados en el programa estadístico SPSS versión 25. Los hallazgos obtenidos entre las variables de Desempeño Laboral y Calidad de Servicio arrojaron Rho Spearman 0,803 con un valor de significancia menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$). Se concluye que existe una relación positiva muy fuerte entre las dos variables de estudio.

Palabras clave: Desempeño laboral, calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the Perception of Work Performance and its Relationship with the Quality of Service in Employees of Banking Entities, Lima, 2021. The research methodology is of a basic type, with a quantitative approach, of a correlational descriptive level; that responds to a non-experimental cross-sectional design. The population is 34,499 employees of banking entities and the sample is 150 employees. The technique used was the survey, and the data collection instrument was the self-elaborated questionnaire, being validated by the judgment of three professional experts, in addition to the reliability analysis of Cronbach's Alpha (0.918). The results have been analyzed in the statistical program SPSS version 25. The findings obtained between the variables of Work Performance and Quality of Service yielded Rho Spearman 0.803 with a significance value less than 0.05 ($0.00 < 0.05$). It is concluded that there is a very strong positive relationship between the two study variables.

Keywords: Job performance, quality of service.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Ruiz (2016) señala que en el transcurso del tiempo se pudo determinar antecedentes de cómo el desempeño laboral estaba presente desde el inicio de la humanidad. Estos antecedentes se remontan a religiones de la antigüedad puesto que después de morir se pasaba por un proceso en el que los dioses decidían si eran aptos para ir con ellos al más allá, en cierta forma desde aquel tiempo había la necesidad humana por saber si habíamos cumplido con nuestros deberes u obligaciones sea religiosas, familiares, laborales, etc. A esto se le podría definir como evaluación de la conducta humana.

Por otro lado, (Mazariegos, 2016) la historia también nos demuestra la evolución de las empresas y como adoptaron el primer proceso de evaluación del que se tiene constancia que tuvo lugar a principios del siglo XIV en una fábrica textil de New Lanark, Escocia, llevado a cabo por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico. Este proceso consistía en medir el rendimiento diario de cada obrero, el cual era evaluado por un supervisor y anotado en un libro. Para el año 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, mediante la cual se instaura la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores. A medida que pasaba el tiempo las técnicas de evaluación fueran cada vez más vanguardistas, las cuales ya comenzaron a medir competencias y habilidades, haciendo comparativas entre los perfiles y desempeño de cada trabajador.

En la actualidad las empresas realizan constantes mediciones sobre el desempeño laboral de sus colaboradores, ya sea a través de evaluaciones sistematizadas, o de un software, como también midiendo su aprendizaje a través de su experiencia, con el fin de conocer cuáles son sus capacidades profesionales y si estas se ajustan al perfil que la empresa busca para llegar a sus objetivos (Guartán, Torres, & Ollague, 2019).

Así también la calidad de servicio ha ido tomando gran importancia a través de los años, la cual no solo se orienta en satisfacer las necesidades del cliente, sino que busca ser un factor competitivo. Por ello se puede afirmar que la calidad no solo se centraliza en los departamentos de producción, sino que es un compromiso de toda la organización (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2014).

En el ámbito internacional el elemento clave para el éxito de una empresa es el capital humano. No obstante, cuando una compañía no está logrando los resultados deseados, se debe replantear la metodología de desempeño utilizada, y mirar los modelos de gestión de desempeño de las empresas top del mundo y aplicarlas para una mejora continua. Asimismo, los gerentes para llevar una adecuada gestión del desempeño deben observar si han generado la cultura necesaria, y además si están utilizando el sistema necesario y adecuado tales como: software, servicios tecnológicos los cuales intervienen para simplificar el proceso de retroalimentación, comunicación efectiva y registros regulares. (Rankmi, 2021)

En México, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, este obtuvo el lugar más bajo de productividad. A pesar de las largas horas que los colaboradores mexicanos invierten en sus labores, y muchas veces con escasos días de descanso, y no necesariamente por un sentido de responsabilidad con la empresa, sino por un esfuerzo colectivo automático por cumplir los objetivos de un sistema ineficiente; que claramente está lejos de destacar en calidad y eficiencia en el trabajo. Por ello es necesario empezar con acciones que mejoren la salud emocional y física, lo cual se verá reflejado en el rendimiento y desempeño laboral no solo de la compañía, sino también del país. (El Empresario, 2018).

En cambio, España en cuanto a productividad es uno de los países europeos más bajos, incluso es inferior frente a Estados Unidos, a pesar de tener una jornada laboral más extensa. Ante ello, queda demostrado que no es problema de cantidad de horas trabajadas,

sino de cómo se emplea el tiempo y de calidad en la labor que se realiza, estos dos son factores que influyen en un desempeño laboral positivo. Además, es un grave error medir el rendimiento laboral, basado en la cantidad de objetivos logrados, ya que lo que se estaría calculando sería la producción, sin embargo, el desempeño individual depende de otros factores como la satisfacción, la motivación, el clima organizacional, las condiciones higiénicas, el reconocimiento o ambiente laboral. Por lo tanto, si se desea alcanzar y superar a países con rendimiento más elevado, es imprescindible cambiar de mentalidad. (Workmeter, 2012)

Sin embargo, en Perú una evaluación de desempeño aplicada por 50 empresas a 6,000 colaboradores pudo demostrar que el personal tiene un alto compromiso con lo que hace alcanzando un 82% de eficiencia. Es decir, los colaboradores tienen un alto sentido de responsabilidad, disfrutan lo que hacen y se esfuerzan por cumplir con los objetivos de la empresa. Por lo tanto, una evaluación de desempeño es de suma importancia para poder identificar cuáles son las fortalezas y áreas de mejora de cada trabajador a fin de lograr ser más eficiente y poder incrementar sus opciones de ascenso. (El Peruano, 2014)

Sin embargo, el Perú viene afrontando un impacto sobre su economía sin precedentes, la mayor caída en los últimos 100 años, como efecto de la pandemia ocasionada por la proliferación del COVID-19; ante esta crisis la SBS aplica políticas de corto y largo plazo que buscan precaver la estabilidad, solvencia y funcionamiento de las entidades financieras. Según el Oficio Múltiple N° 13143-2020-SBS la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, las entidades financieras deberán establecer e implementar protocolos de seguridad sanitaria con el fin de salvaguardar la salud de sus trabajadores y clientes. (Superintendencia de Banca, 2020).

Sumado a ello, el Decreto supremo N° 094-2020-PCM establece que las entidades financieras operen un aforo no mayor al 50% de su capacidad. (Gestion, 2020).

A causa de la ola de contagios, las empresas del sector financiero asumieron estas medidas, con el fin de mitigar la incertidumbre, el miedo al contagio y la presión por atender las largas colas que se forman fuera de las agencias tanto para operaciones regulares, como para el cobro de los bonos otorgados por el estado, así también, se desarrolle con eficiencia las funciones de los colaboradores y se vea reflejado en la calidad de servicio.

Dada la coyuntura actual, el teletrabajo ha resultado ser la opción más viable para que los colaboradores sigan desarrollando sus funciones, puesto que, esto se ha convertido en algo crítico para que una compañía tenga continuidad y productividad. Por consiguiente, las empresas que adoptan esta modalidad consideran que el lugar donde se trabaje es cada vez menos importante, debido a que su enfoque es atraer y retener mejores talentos que brinden su máximo rendimiento personal, ofreciéndoles horarios flexibles que equilibren su vida personal y el trabajo (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 13a. ed., 2009)

La presente investigación consiste en determinar la relación entre la percepción del desempeño laboral con la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021. Teniendo conocimiento que debe existir un compromiso entre ambas partes por lograr una mejora continua, tanto en resultado positivos para la organización, como para el colaborador, quien pueda desarrollar sus funciones con eficiencia, incentivado e identificado en brindar calidad de servicio, el cual será monitoreado según los parámetros de cada empresa. Los resultados ayudarán a determinar la relación entre ambas variables y reconocer la importancia del desempeño laboral en las entidades bancarias, y como este repercute directamente en la calidad de servicio. Seguidamente se presentan investigaciones anteriores relacionadas a la investigación.

Vargas (2011) realizó la investigación titulada “El Desempeño Laboral y su incidencia en la Calidad de Servicio de la empresa Safe Drive de la Ciudad de Ambato -

Ecuador 2011”, tesis para obtener el grado de Licenciada en Ingeniera de Empresas. Tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa Safe Drive de la Ciudad de Ambato - Ecuador, donde se utilizó la metodología cuali-cuantitativa, el tipo de investigación fue de diseño no experimental, de nivel exploratoria, descriptiva correlacional. La población fue de 350 personas y la muestra de 192 personas. donde se encuestó a cliente interno y externo, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento usado fue el cuestionario. Obtuvo como resultado que la relación entre la variable desempeño laboral y calidad de servicio fue positiva, porque presenta un nivel de significancia de 0,05, y a 1 grados de libertad el valor del Chi cuadrado tabular de 3,841 ($\chi^2_t = 3,841$), es decir, que si mejora el desempeño laboral entonces mejora la calidad del servicio de la empresa “Safe Drive” de la ciudad de Ambato. Por lo que, un 89.6% de los encuestados opinaron que la empresa debería preocuparse en capacitar a sus trabajadores para que éstos puedan tener un mejor desempeño laboral. Concluyó que era necesario elaborar un plan de capacitación donde sea plasmado cada uno de los puntos tratados con los colaboradores, para que en adelante les permita cumplir con sus tareas asignadas, y éstas a su vez, se viera reflejado en la calidad de servicio al cliente.

Navarro (2014) desarrolló la investigación titulada “El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda. Ecuador 2014”, tesis para obtener el grado de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. Tuvo como objetivo dar a conocer como la variable desempeño laboral incidía en la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tungurahua Ltda. Se utilizó el tipo de investigación correlacional – exploratoria. La población de la investigación fue de 50,000 cooperativistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda. Para ello se empleó la

técnica de recolección de datos, la encuesta, la cual se aplicó a 381 de ellos. Las cuales obtuvieron como resultado la existencia de una relación entre la variable desempeño laboral y calidad de servicio, esto es, porque presenta un nivel de significancia del 0,05, y a 4 grados de libertad el valor del Chi cuadrado tabular de 9,488. Se concluyó que el desempeño laboral permitía mejorar la calidad de servicio, por lo que vieron la necesidad de crear un plan de capacitaciones que les ayudaría a tener un mayor control en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

Espaderos (2016) realizó la investigación titulada “Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa” Guatemala 2016, tesis para obtener el grado de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional (PD) en la Universidad Rafael Landívar. Tuvo como objetivo determinar si existe relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa. La metodología de la investigación fue con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. La población de investigación fue de 30 trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, en un rango de edades de 20 a 38 años, de sexo masculino y femenino, con un rango de experiencia máxima de 5 años, se aplicó a todo el departamento, por lo que la muestra fue de 30 trabajadores. Se realizó dicho estudio con la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario, los cuales fueron dos cuestionarios en representación a las dos variables, desempeño y satisfacción laboral, conformados de 25 y 30 ítems, respectivamente. Obtuvo como resultado que la relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral no existe correlación estadísticamente significativa del 0,05, ya que el valor obtenido de $r = 0,125$ es menor al valor crítico de $r = 0,279$, por lo tanto, mostró que para los colaboradores no es importante tener un buen desempeño para lograr obtener una satisfacción laboral. La relación entre

Género y Satisfacción laboral se mostró que existe una relación de alta satisfacción, ya que presentaron una correlación de Pearson de 0,983 masculino y 0,962 femenino. Asimismo, la relación entre Género y Desempeño Laboral mostró que existe un alto nivel de desempeño en ambos géneros, ya que presentaron una correlación de Pearson de 0,963 masculino y 0,957 femenino. Se concluyó que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de $r = 0,1256$, el cual indicó que los empleados se sienten motivados y comprometidos con las actividades de la organización, mostrando eficiencia, eficacia y proactividad.

Núñez (2017) ejecutó un estudio titulado “Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017”, tesis para obtener el grado de Magister en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo determinar una relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017, donde la metodología de la investigación fue con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, correlacional-transversal. La población de la investigación fue de 101 colaboradores y clientes del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017, por ser la población pequeña consideraron que la muestra sea la totalidad de ésta. Para la recolección de datos en la variable desempeño laboral se aplicó la técnica de la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, siendo su confiabilidad de Alfa de Cronbach 9,19, la cual indicó una confiabilidad alta; para la variable Satisfacción del cliente se aplicó la técnica encuesta, y el instrumento aplicado fue el cuestionario, con una escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,879, lo que indicó tener una confiabilidad alta. Los instrumentos fueron validados por dos temáticos y un metodólogo. Obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre la variable desempeño laboral y satisfacción del cliente, donde se obtuvo una correlación de Spearman 0,356 con significancia bilateral de 0,001, resultando una correlación de Spearman positiva moderada. Entre la relación de

percepción y desempeño laboral, se obtuvo una relación moderada con un p valor menor a 0,00 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0,776, presentando una correlación de Spearman positiva moderada. La relación del desempeño laboral y la expectativa del cliente se obtuvo que existe una relación significativa con un p valor menor a 0,000 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0,354, presentando una correlación de Spearman positiva moderada. Así también, la relación del desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente se obtuvo que existe una relación significativa con un p valor menor a 0,000 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0,495, presentando una correlación de Spearman positiva moderada. Concluyó que existe una relación correlacional positiva moderada entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017, lo cual demostró con la prueba de Rho de Spearman $r=0,356$ ($p < 0,05$).

Huaraca & Oré (2016) realizaron una investigación titulada “El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica 2015”, tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión, 2015, que utilizó el método científico, inductivo, deductivo, hipotético – deductivo y analítico-sintético, donde la metodología de la investigación fue con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, de tipo aplicado, nivel correlacional. La población de investigación fue de 27 trabajadores administrativos de La Municipalidad Distrital De Ascensión –Huancavelica, siendo la muestra de igual número de trabajadores que la población, por ser relativamente pequeña. A su vez para la recolección de datos, las técnicas que emplearon han sido de investigación documental, de fichaje y de investigación de campo, y sus instrumentos fueron

las fichas y el cuestionario de encuesta en la escala de Likert del desempeño laboral y de calidad de servicio. La validez de los instrumentos fue determinada por la opinión de tres expertos, obteniendo una confiabilidad del estadístico Alfa de Cronbach de 0,83. Obtuvo como resultado que la relación hallada entre el desempeño laboral y la calidad de servicio fue de $r=95\%$ con una probabilidad $p=0,0<0,05$, por lo que dicha relación es positiva y significativa. La relación entre el desempeño laboral y su dimensión acciones fue de $r=90\%$, con una probabilidad $p=0,0<0,05$, por lo que dicha relación es positiva y significativa. La relación entre el desempeño laboral y su dimensión organización fue de $r=65\%$, con una probabilidad $p=0,0<0,05$, por lo que dicha relación es positiva y significativa. En cuanto, a la relación entre el desempeño laboral y su dimensión resultados fue de $r=83\%$, con una probabilidad $p=0,0<0,05$, por lo que dicha relación es positiva y significativa. Con la relación entre el desempeño laboral y su dimensión comportamiento fue de $r=88\%$, con una probabilidad $p=0,0<0,05$, por lo que dicha relación es positiva y significativa. Asimismo, con la relación entre el desempeño laboral y su dimensión desempeño fue de $r=67\%$, con una probabilidad $p=0,0<0,05$, por lo que dicha relación es positiva y significativa. Se concluyó que el desempeño laboral tuvo una relación positiva y significativa con la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2015, con una relación de $r=95\%$ que fue positivamente fuerte, y que tuvo una probabilidad $p=0,0<0,05$. El 44,4% de los casos localidad de servicio es de rango medio y el 48,1% de casos el desempeño laboral es de rango medio.

Luque (2019) desarrolló una investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de administración de negocios de una universidad privada, Arequipa, 2019”, tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Negocios en la Universidad Católica de San Pablo. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio percibido y la satisfacción en estudiantes de tercer año de una

universidad privada, donde la metodología de investigación fue cuantitativa, correlacional, no experimental y de corte transversal. La población de la investigación fue 203 personas, que son todos los estudiantes de 3er año matriculados en la carrera de Administración de negocios de una universidad privada en Arequipa, que se encontraron cursando el 5to y 6to semestre de dicha carrera; el total de estudiantes de 5to semestre fue de 114 personas y el total de estudiantes de 6to semestre fue de 89 personas; la muestra fue de 133 estudiantes, de los cuales se escogieron 67 personas de 5to semestre y 66 personas de 6to semestre, que tienen como factor común experiencias vividas dentro la universidad. La técnica que se utilizó fue la encuesta, y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL y el cuestionario de satisfacción del cliente. La validez de los instrumentos fue determinada por la opinión de cinco expertos, teniendo una confiabilidad del estadístico Alfa de Cronbach del 0,853. Dentro de los valores más altos de correlación se tiene: entre las dimensiones de empatía y seguridad ($r=0,537$; $p<0,001$), expectativas y seguridad ($r=0,536$; $p<0,001$) y percepción con expectativa ($r=0,609$; $p<0,001$). Se concluyó que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción, debido a que presentaron un índice de correlación positivo y un valor p menor a 0,001 en todas las dimensiones que se analizaron.

Bases teóricas

En las últimas décadas el crecimiento y mejora continua de las empresas, se debe a que existen complejos procesos que intervienen, tales como: motivación, capacitación, desempeño laboral, etc. Un elemento fundamental para el desarrollo de estos procesos es el colaborador, quien para alcanzar un desempeño superior debe sentirse motivado, y satisfecho. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013)

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Los factores que influyen en el desempeño en el trabajo son la satisfacción laboral, la participación en el trabajo, el compromiso organizacional y el respaldo organizacional. (Robbins & Coulter, 2014)

Asimismo, Robbins & Coulter (2014) señala que:

Las actitudes son declaraciones evaluativas, favorables o desfavorables, que se emiten respecto de objetos, personas o acontecimientos. En términos prácticos, las actitudes reflejan cómo se siente un individuo en relación con algo. Las actitudes constan de tres componentes: la cognición, el estado afectivo y el comportamiento. El componente cognitivo se refiere a las creencias, opiniones, conocimientos o información que poseen los individuos. Por su parte, el componente afectivo es el ingrediente actitudinal basado en las emociones o sentimientos experimentados por los individuos. El componente conductual se refiere a la intención de comportarse de cierta manera respecto de alguien o algo. (p. 450)

Quiere decir, que las actitudes de las personas son importantes en relación a algo, en este caso, en relación al desempeño laboral, porque recaen directamente en el desenvolvimiento de las funciones asignadas a cada trabajador. Por tanto, si una persona

tiene una actitud positiva en su trabajo, su desempeño tendrá un alto nivel. En contraste con la actitud negativa, su desempeño será pésimo, por la insatisfacción que siente.

Araujo & Guerra (2007, citado de Stoner 1994, p. 510) afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

El autor da entender que las metas son el impulso que necesitan las personas que trabajan en una organización, ayudando a incrementar la eficiencia y eficacia de la misma.

Así como lo indica Hellriegel & Slocum (2009) “de hecho, el proceso de establecimiento de metas es una de las herramientas motivacionales más importantes para afectar el desempeño de los empleados en las organizaciones” (p. 162).

Este establecimiento de metas se ha vuelto en una de las estrategias más esenciales y competitivas en el mundo de hoy, que hacen que estas organizaciones como individuos luchan y logren por alcanzar ciertas metas orientadas a resultados que respalden la visión de la organización.

Chiavenato (2000) señala que el desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. (p. 202)

El autor demuestra que el desempeño laboral es como el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño o esfuerzo que realiza cada individuo depende de sus competencias, aptitudes y de su percepción de la importancia de su trabajo y como este

genera valor a la empresa. Por ello un buen desempeño laboral es la fuerza más notable con la que cuenta una organización.

Según Robbins & Judge (2009), afirma que, la elección de un sistema de evaluación del desempeño y la forma en que se aplica es una fuerza importante que influye en el comportamiento de los trabajadores. La evaluación del desempeño tiene varios propósitos. Un propósito es ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos en general. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo. Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Las evaluaciones también cumplen con el propósito de brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño. (p. 595)

Cada uno de los propósitos de la evaluación del desempeño tiene un valor único para el trabajo y desenvolvimiento eficaz de cada miembro de una organización o centro laboral.

Al respecto Hellriegel & Slocum (2009) afirman que:

Es probable que el desempeño sea bueno cuando 1) se han establecido metas desafiantes, 2) están presentes los moderadores (capacidad, compromiso con la meta, retroalimentación y complejidad de la tarea) y 3) están operando los mediadores (dirección, esfuerzo, persistencia y estrategia de la tarea). (p. 169).

Por otro lado, Robbins & Judge (2009) comenta que “al basarse en la retroalimentación de los compañeros, clientes y subordinados, estas organizaciones esperan dar a cada quien un mayor sentido de participación en el proceso de revisión y obtener lecturas más exactas del desempeño del empleado” (p. 597).

Dimensiones del Desempeño Laboral

Satisfacción laboral

Robbins & Coulter (2014), con respecto a la satisfacción laboral lo siguiente:

Se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (p. 449).

De la definición anterior se desprende que hay una relación directa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. A mayores niveles de satisfacción laboral también se logrará mejores niveles de desempeño en el trabajo.

Participación en el trabajo

Robbins & Coulter (2014), con respecto a la satisfacción laboral indican que la participación del trabajo es el “Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su autoestima.” (p. 452).

Del concepto anterior se entiende que un trabajador participa en el trabajo si es que va más allá de sus responsabilidades, si da recomendaciones para mejorar los productos y servicios y si apoya a sus pares y así evidencia preocupación por su trabajo aportando ideas innovadoras.

Compromiso organizacional

Robbins & Coulter (2014), con respecto al compromiso laboral señalan que el compromiso laboral se refiere al “Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma.” (p. 452).

Los autores dan a entender que los trabajadores al sentir que su aporte en la organización es importante, hará que tengan una afinidad entre sí, por lo que esto logrará

tener bajos niveles de cambio de personal o ausentismo, la cual conllevará a un avance positivo en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Respaldo organizacional

Robbins & Coulter (2014), con respecto al compromiso laboral señalan que es la “creencia general de los empleados de que la organización a la que pertenecen valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar” (Robbins & Coulter, 2014).

Se entiende que los empleados sienten tener el respaldo de la organización cuando son reconocidos en sus logros obtenidos por su esfuerzo y capacidades, cuando son atendidos y ayudados en situaciones de índole personal que afecta su bienestar. De esa manera, los trabajadores suelen sentirse valorados, hallando el respaldo de la organización, que hace que se involucren en su trabajo con una elevada pasión y una conexión profunda con él.

Calidad De Servicio

Capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y, así, satisfacer las expectativas del cliente. Una forma conveniente de visualizar las iniciativas de calidad consiste en considerar las funciones gerenciales (planeación, organización, dirección y control) que necesitan ponerse en acción. (Robbins & Coulter, 2014)

Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad (Crosby, 1988, como se citó en Méndez, 2013).

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman, 1988, como se citó en Duque, 2005).

Siguiendo esta línea, otros autores, sugieren que la calidad percibida de un servicio resulta de un proceso de evaluación, en el que los clientes comparan sus percepciones de la prestación del servicio y su resultado con lo que ellos esperaban (Grönroos, 1990, como se citó en Diz & Rodríguez 2010).

En consecuencia, podemos decir que calidad de servicio es la habilidad para satisfacer las exigencias bajo ciertos estándares, con un mínimo de errores y defectos, ya que de eso depende el futuro de los negocios de hoy en día.

Planeación de la calidad

Los gerentes deben contar con objetivos de mejora de la calidad, y con estrategias y planes para cumplirlos. Los objetivos pueden contribuir a que la atención de todos los involucrados se mantenga enfocada en algún estándar de calidad que se quiera alcanzar. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

La planificación de la calidad se da a partir de que se establece quienes son los clientes internos como externos; se definen sus exigencias; describen estas exigencias detalladamente; elaboran características de productos que contesten esas exigencias, y realizan los procesos idóneos que puedan producir el producto o prestar el servicio. (Experto, 2001)

Para Crosby, el proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un comportamiento de la alta dirección, y de una filosofía de la que todas las personas de la organización comprendan sus propósitos (Méndez Rosey, 2013).

Ejecución de la calidad

En vista de que las iniciativas de mejora de la calidad son puestas en práctica por los empleados de la organización, es importante que los gerentes busquen cuál es la manera más efectiva de organizarlos y dirigirlos. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Crosby (1988, como se citó en Méndez, 2013) indica que es necesario que los integrantes de la empresa estén de acuerdo en hacer ajustes en sus acciones dentro de la organización, y para alcanzar esta transformación, Crosby se basa en cuatro principios:

1. “Calidad se define como cumplir con los requisitos”. Todos los miembros de la empresa deben estar conscientes de que todo se debe hacer bien a la primera vez.
2. “El sistema de calidad es la prevención”. Es más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas.
3. “El estándar de realización es cero defectos”. Es tomar en serio los requisitos, es hacer las cosas bien y a la primera, es hacer lo acordado en el momento acordado.
4. “La medida de la calidad es el precio del cumplimiento”. Una forma de evaluar la calidad dentro de la organización. (Méndez Rosey, 2013)

La formación tiene que ser un proceso diario, en el que todos puedan interiorizar los cuatro principios, el proceso de optimización de la calidad y lo que conlleva generar calidad dentro de la empresa.

Sumado a ello, se debe establecer objetivos a corto y largo plazo, fijar las prioridades, contrastar los resultados obtenidos en los proyectos anteriores y acoplarlos de ser el caso a otros objetivos de la compañía, con el propósito de concretar las exigencias del cliente y lograr las metas de calidad. (Experto, 2001)

Control de la calidad

La implementación de iniciativas de mejora de la calidad es imposible si no se cuenta con algún mecanismo para supervisar y evaluar el progreso obtenido. Independientemente de que se trate de estándares para control de inventarios, tasas de defectos, aprovisionamiento de materia prima u otras áreas de la administración de operaciones, es importante poner en práctica controles de calidad. (Robbins & Coulter, Administración, 2014)

Crosby (1988, como se citó en Méndez, 2013) establece un Proceso de Mejoramiento de la Calidad en catorce pasos:

1. Compromiso de la dirección a mejorar la calidad.

La dirección debe ejercer el liderazgo para implementar la calidad, si no es así los demás empleados no van a tener el empuje necesario para lograr por si solos.

2. Formación de equipos para el mejoramiento de la calidad.

Se integran equipos cuyo propósito es guiar el proceso y promover su evolución, comprometidos con la meta de calidad.

3. Medición de la calidad.

Periódicamente revisar con los clientes si estamos cumpliendo con sus especificaciones, para poder mejorar la calidad proporcionada.

4. Determinación y evaluación del costo de la calidad.

Consiste en establecer un procedimiento para determinar el costo de las actividades, para utilizarlo como medida del mejoramiento de la calidad.

5. Crear conciencia sobre la calidad.

A todo el personal por medio de información, de lo que cuesta hacer mal las cosas y los resultados que se obtienen con el mejoramiento de la calidad.

6. Acción correctiva.

Instituir juntas de supervisión para corregir las observaciones.

7. Planeación del programa cero defectos.

Elaborar plan de desarrollo de una convivencia social de la empresa, en el cual participaran oradores que representen a los clientes, los sindicatos, las comunidades, los empleados.

8. Educación multidisciplinaria a todo el personal.

Para concientizarlo.

9. Día cero defectos.

Consiste en llevar a cabo lo planeado por la compañía en el que ninguna actividad tendrá defectos.

10. Fijar metas.

Se realiza después de determinar y obtener mediciones específicas y cuantificables de 30, 60, 90 días.

11. Eliminar las causas de error.

Solicitar al personal que señale los problemas que existen dentro de sus actividades para resolver las causas de error.

12. Reconocimiento.

Organizar la entrega de premios o reconocimientos a los empleados que se consideren como modelos de calidad.

13. Consejos de calidad.

Consiste en reunir a todos los profesionales de calidad con el objeto de que exista retroalimentación.

14. Repetir todo el proceso.

En el momento en que sea alcanzada cierta madurez en el proceso, el equipo de mejoramiento de la calidad, debe transferir todas sus responsabilidades.” (Méndez Rosey, 2013)

Estos pasos buscan que todas las áreas de una empresa se involucren una mejora continua de la calidad, a través de la mejora de su desempeño, la cual debería verse reflejado en la capacidad de respuesta de la organización por satisfacer las necesidades del cliente.

Ante lo expuesto, en cuanto a control de calidad lo primero que se debe definir es qué se va a controlar, establecer las unidades de medición para evaluar la información de forma imparcial, indicar las pautas de desempeño, calcular el rendimiento real, explicar la

diferencia entre el rendimiento real y las normas y plantear una acción en cuanto a la diferencia. (Experto, 2001)

Problema General

¿De qué manera la percepción del Desempeño Laboral se relaciona con la Calidad de Servicio en los Empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021?

Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona la participación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona el respaldo organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio en los Empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Determinar la relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Determinar la relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Existe relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Existe relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

CAPÍTULO II. MÉTODO

El tipo de investigación: cuantitativo

El tipo de investigación es básica de enfoque cuantitativo.

El presente estudio tiene como objetivo recopilar información para aumentar el entendimiento sobre la realidad, por eso, la siguiente investigación es de tipo básica puesto que “no tiene propósitos aplicativos inmediatos” (Carrasco, 2005, p. 43).

Asimismo, corresponde a un enfoque cuantitativo dado que tendrá como base estudios anteriores, siguiendo un orden ya estructurado, donde los datos recolectados, serán analizados mediante un método estadístico, a fin de conocer los resultados de las hipótesis propuestas con anterioridad, debido a que se intenta generalizar estos resultados hallados en un sector (muestra) a una comunidad (población). En síntesis, este enfoque tiene como “meta principal de los estudios cuantitativos la formulación y la demostración de teorías”. (Hernández, et al., 2014, p. 19)

El nivel de investigación: descriptivo correlacional

En cuanto al nivel de investigación, esta tesis corresponde a un estudio descriptivo, ya que pretende describir con exactitud los rasgos o peculiaridades de cualquier fenómeno que se investigue.

Sumado a ello, según el alcance, la presente investigación es de tipo correlacional, ya que tiene como finalidad entender la relación entre las variables que se identifiquen en el análisis de una muestra. (Hernández et al., 2014).

Diseño metodológico: no experimental de corte transversal.

Con respecto al diseño metodológico, este estudio corresponde a una investigación no experimental, debido a que se analizará los fenómenos en su entorno habitual sin intervenir o adulterar premeditadamente las variables.

Además, le corresponde el diseño de investigación transeccional o transversal, ya que se reunirán los datos en un solo momento, es decir en el año 2021. (Hernández et al., 2014)

Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

La población es un grupo de personas que coinciden en ciertas características y que serán parte del estudio, que para este caso serán colaboradores que contribuyeron con información para el desarrollo de la investigación. (Hernández et al., 2014)

Para esta investigación, la población está estructurada por 34,499 empleados de las entidades bancarias.

Tabla 1
Personal de empresas bancarias en número de personas

Empresas	Gerentes	Funcionarios	Empleados	Otros	Total
B. BBVA Perú	371	4 132	1 577	120	6 200
B. de Comercio	7	324	360	41	732
B. de Crédito del Perú (con sucursales en el exterior)	574	5 760	10 374	5 001	21 709
B. Pichincha	28	203	1 801	18	2 050
B. Interamericano de Finanzas	23	77	1 194	36	1 330
Scotiabank Perú	327	2 440	3 193	75	6 035
Citibank	108	89	22	72	291
Interbank	57	3 500	2 638	102	6 297
Mibanco	43	932	8 899	61	9 935
Banco GNB	14	161	337	-	512
B. Falabella Perú	12	151	1 443	23	1 629
B. Santander Perú	27	48	93	-	168
B. Ripley	9	48	1 403	-	1 460
B. Azteca Perú	10	353	1 106	12	1 481
B. ICBC	3	14	41	4	62
Bank of China	4	8	18	-	30
TOTAL BANCA MÚLTIPLE	1 617	18 240	34 499	5 565	59 921

Nota. Personal según Categoría Laboral por Empresa Bancaria (al 30 de Setiembre de 2021). Fuente: SBS

Muestra

En lo que se refiere a muestra (Arias, 2012) indica que es “aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido” (pág. 83).

Hay que mencionar, además, cuando el tamaño del público es muy extenso, se toma a un grupo de unidades de muestreo, mediante un método de clasificación. (Briones, 1996).

Por ello, para esta investigación se determinó que las muestras sean No Probabilísticas por conveniencia, debido a que la selección de los individuos no está sujeta

a la posibilidad, sino a motivos que estén vinculados con los criterios de la indagación o la intención del experto. (Hernández et al., 2014)

Por tanto, la muestra está constituida por 150 empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, a quienes se les aplicó el instrumento de elaboración propia.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, para (Arias F. , 2012) estas son consideradas como un procedimiento sistemático sea de forma oral o escrita, con el fin de reunir información, la cual es proporcionada por un grupo o muestra de individuos en relación sobre ellos mismos, o referente a un asunto en particular.

La aplicación de esta técnica se realizó empleando como instrumento un cuestionario, que fue elaborada con Google Forms. Este tipo de encuesta se efectúa de manera escrita a través de un documento donde contenga una secuencia de preguntas, al cual se le nombrará como autoadministrado ya que debe ser completado por el encuestado, sin injerencia del encuestador. (Arias F. , 2012)

Dicho formulario se envió de forma virtual a contactos de personas que estuvieran laborando en el sector bancario, para el llenado correspondiente de dicha encuesta. Lo antes mencionado servirá para conocer la relación entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio, en los empleados de entidades financieras, Lima, 2021. Esta técnica fue validada por el juicio de tres expertos y el Alfa de Cronbach.

Se tomó en cuenta todo lo que tenía relación con las dimensiones de ambas variables que se están presentando, los cuales han permitido alcanzar los objetivos propuestos en el presente análisis. Esta herramienta está creada por una serie de ítems, los cuales están relacionados a la muestra. Se utilizó la escala psicométrica de Likert, la cual contiene cinco

opciones de respuesta: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5). La escala de Likert es una escala de medición que se aplica a los participantes, con la finalidad de cuestionar a un individuo su nivel de acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación. Donde se sumarán los valores obtenidos de acuerdo con cada pregunta. Es excelente si se desea calcular reacciones, comportamientos y actitudes de un individuo. (Matas, 2018)

En lo que respecta a validez, es el “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”, así también, confiabilidad es el “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández et al., 2014, p. 200). La confiabilidad será dada por el indicador estadístico de la Alfa de Cronbach, con un nivel de confianza de 95%.

El coeficiente Alfa de Cronbach (α) es utilizado para evaluar la fiabilidad entre las correlaciones y los ítems que hacen parte de un instrumento, en otras palabras, para evaluar la grandeza en que los ítems de una herramienta están correlacionados. (Oviedo & Campo, 2005)

Procedimiento

Se inició identificando la realidad problemática, seguidamente se determinó el problema general y los problemas específicos, además, se especificó el objetivo general y los objetivos específicos. Asimismo, apoyados en el marco teórico se fijaron las dimensiones a ser evaluadas en la tesis.

Se realizó una matriz de consistencia, la cual incluye los problemas, objetivos, hipótesis, las dimensiones e indicadores seleccionados, y un breve extracto de la metodología empleada. Del mismo modo, se realizó la operacionalización de las

dimensiones, con ello se marcó la pauta para poder establecer el instrumento y técnica a utilizar.

Enseguida, se desarrolló el instrumento de recolección de datos la cual consistió de 20 preguntas resultado del análisis que se obtuvo tanto de la variable como a sus dimensiones indicadas en el instrumento, de acuerdo a una escala de Likert de cinco opciones (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca). Se procedió con la validación del instrumento por el juicio de tres expertos profesionales en la materia. Asimismo, se realizó el análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Seguidamente, la encuesta fue enviada de forma virtual a los colaboradores según el tamaño de muestra ya definida con anterioridad., para la recolección de datos.

De tal manera, que después de recoger los datos del instrumento, procedimos a analizar la data recolectada en el programa estadístico SPSS versión 25.0, el cual obtuvimos resultados que ayudaron a contrastar las hipótesis planteadas, y dieron respuesta a los objetivos definidos. Se describió los resultados conseguidos en el estudio estadístico.

Después, se procedió a desarrollar las discusiones y las conclusiones rebatiendo los resultados, analizando la semejanza de los antecedentes y la base teórica informada.

Para finalizar, se desarrolló las conclusiones con relación a los objetivos planteados en la presente investigación.

Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación se precisó de la participación de personas quienes aportaron sus perspectivas con respecto a las distintas circunstancias en que se presentan las variables antes mencionadas. Para ello se les informó la intención de la investigación por lo que se dieron los consentimientos. Así mismo, se requirió de fuentes bibliográficas relacionadas con el tema en desarrollo, es por ello, que se trató adecuadamente

la información obtenida, para que nunca se vulnere o trasgreda los derechos de los autores intelectuales, los derechos morales de los participantes y los derechos propios de quienes dan a conocer su opinión, para lo cual no existe adulteración de la información.

La presente tesis tiene como objetivo ser empleada correctamente como contribución en el desarrollo de nuevas investigaciones, sin intención de comercialización o retribución económica. La estructuración del proyecto de investigación cumple con las normas dadas por la Universidad Privada del Norte. Al ser un trabajo sin plagio, comprende datos fehacientes y considera derechos del autor, así también, lo que estipula legalmente la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N° 27806, 2002), por el hecho de que el Estado propugna la transparencia en todos sus documentos, y que además legalmente existe autonomía de acuerdo con la Ley Universitaria (Ley N°30220, Art N.º 11, 2017), esto queda relegado a la libre elección de cada tesista al facultar su difusión en el repositorio institucional de la universidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se muestran los hallazgos obtenidos en el procesamiento de datos del instrumento de investigación, analizados en el programa estadístico SPSS.

Primero, se presenta el resultado del análisis de confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. Segundo, se muestra la validación del instrumento por el juicio de tres expertos. En tercer lugar, se exhibe los resultados de la estadística descriptiva de las variables y sus dimensiones. Cuarto lugar, se presenta los resultados del análisis de normalidad de las variables utilizando la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. Y, en quinto lugar, se muestra los resultados del análisis correlacional de las hipótesis planteadas.

Análisis de Confiabilidad del instrumento de investigación

Existen diversos procedimientos de cálculo para conocer la confiabilidad del instrumento de medición. Sin embargo, en la presente investigación, hemos utilizado el procedimiento denominado “coeficiente alfa Cronbach”, que al parecer es la más utilizada.

Un coeficiente de cero significa una confiabilidad nula, y el coeficiente uno representa una confiabilidad máxima (perfecta, fiabilidad total). (Hernández et al., 2014, p. 208)

De acuerdo a lo indicado por George & Mallery (2003, p. 231, como se citó en Frías, 2021) se muestra los parámetros para interpretar el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Parámetros del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa de Cronbach	> a 0,9 a 0,95 es excelente
	> a 0,8 es bueno
	> a 0,7 es aceptable
	> a 0,6 es cuestionable
	> a 0,5 es pobre
	< a 0,5 es inaceptable

Nota. Elaboración propia. Fuente: Farías (2021)

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

Nota. Elaboración propia. Fuente: IB SPSS Ver. 25.

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Los resultados arrojados en el programa SPSS por el procesamiento de datos de la muestra de 150 empleados de entidades bancarias que se muestra en la tabla 3, indica que todos los datos han sido analizados correctamente.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	20

Nota. Elaboración propia. Fuente: IB SPSS Ver. 25.

En la tabla 4 se presenta el resultado de Alfa de Cronbach. Se obtuvo 0,918, lo que indica que el instrumento de recolección de datos es altamente confiable por ser un valor cercano a uno (1).

Validez del instrumento de investigación

La validez es obtenida mediante una evaluación del instrumento por las opiniones de los expertos, para medir la variable de interés. (Hernández et al., 2014).

La Tabla 5 indica los nombres de tres profesionales expertos, que son docentes de la Universidad Privada del Norte, quienes validaron el instrumento de recolección de datos.

Tabla 5

Validación de los expertos

Nº	Expertos	Opinión
E1	Mg. Cárdenas Torres, Luis Ricardo	Válido, aplicar
E2	Mg. Tarmeño Bernuy, Luis Edgar	Válido, aplicar
E3	Mg. Zeña Oliden, Dante Fari	Válido, aplicar

Nota. Elaboración propia

Tabla 6

Congruencia entre los expertos

Criterios	Expertos			Promedio
	E1	E2	E3	
Claridad	4	5	5	4.7
Objetividad	5	5	5	5.0
Actualidad	4	5	4	4.3
Organización	5	5	5	5.0
Suficiencia	4	4	4	4.0
Intencionalidad	4	4	5	4.3
Coherencia	5	5	5	5.0
Consistencia	5	5	5	5.0
Conveniencia	4	4	5	4.3
Metodología	4	5	5	4.7
Total	44	47	48	46.3

Nota. Elaboración propia

Estadística Descriptiva de las Variables y sus Dimensiones

En esta sección se muestra el análisis de la estadística descriptiva en tablas y figuras de las variables y dimensiones por rangos alto, medio y bajo.

Tabla 7

Estadística descriptiva de la variable Desempeño laboral.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	119	79%
Medio	31	21%
Bajo	0	0%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

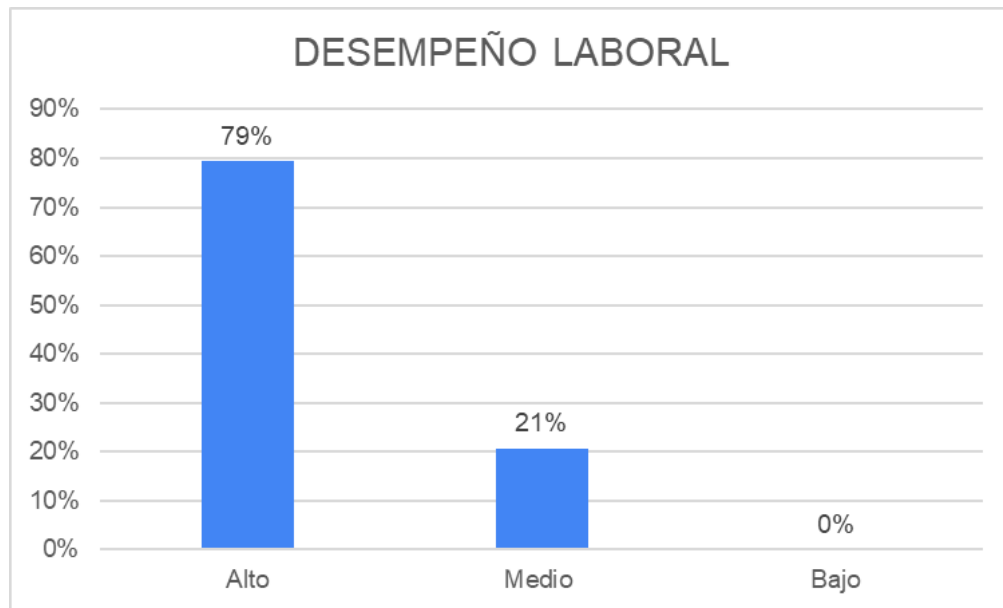


Figura 1. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Desempeño laboral.

En la tabla 7 y figura 1, se observa que el 79% de los empleados encuestados de entidades bancarias tienen un rango alto, denotando una actitud positiva que conlleva a tener un buen desempeño laboral. A su vez, el 21% indica que tienen un desempeño laboral de rango medio. No se evidencia que los empleados tengan un mal desempeño laboral.

Tabla 8

Estadística descriptiva de la dimensión Satisfacción laboral.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	134	89%
Medio	16	11%
Bajo	0	0%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

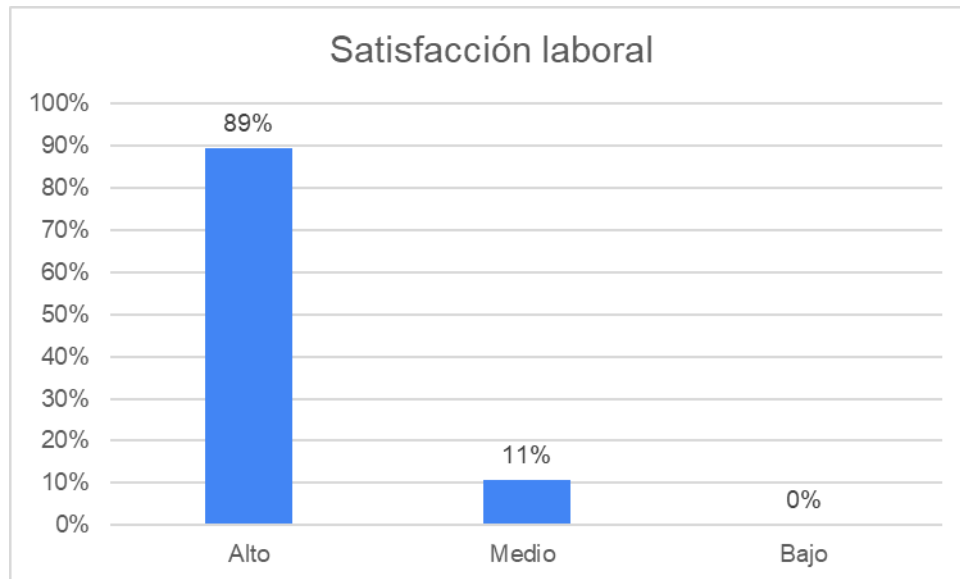


Figura 2. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Satisfacción laboral.

En la tabla 8 y figura 2, indica que el 89% de los empleados encuestados de entidades bancarias muestran un nivel alto en la satisfacción laboral, mostrando de esta manera que se sienten valorados dentro de la organización. Un porcentaje medio es el 11% de empleados que se sienten satisfechos. No existe evidencia de empleados insatisfechos.

Tabla 9

Estadística descriptiva de la dimensión participación en el trabajo.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	124	83%
Medio	26	17%
Bajo	0	0%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

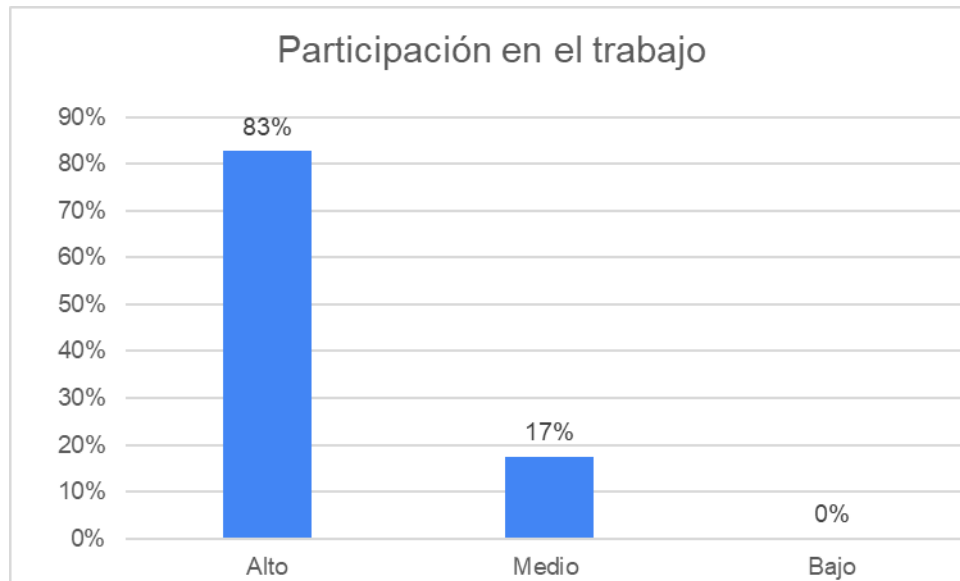


Figura 3. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión participación en el trabajo.

En la tabla 9 y figura 3, se puede observar que el 83% de los empleados de entidades bancarias participan activamente en su centro laboral, mientras que el 17% de empleados lo hacen en una menor medida. No hay ningún empleado que no participe dentro de la organización.

Tabla 10

Estadística descriptiva de la dimensión Compromiso organizacional

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	112	75%
Medio	25	17%
Bajo	13	9%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

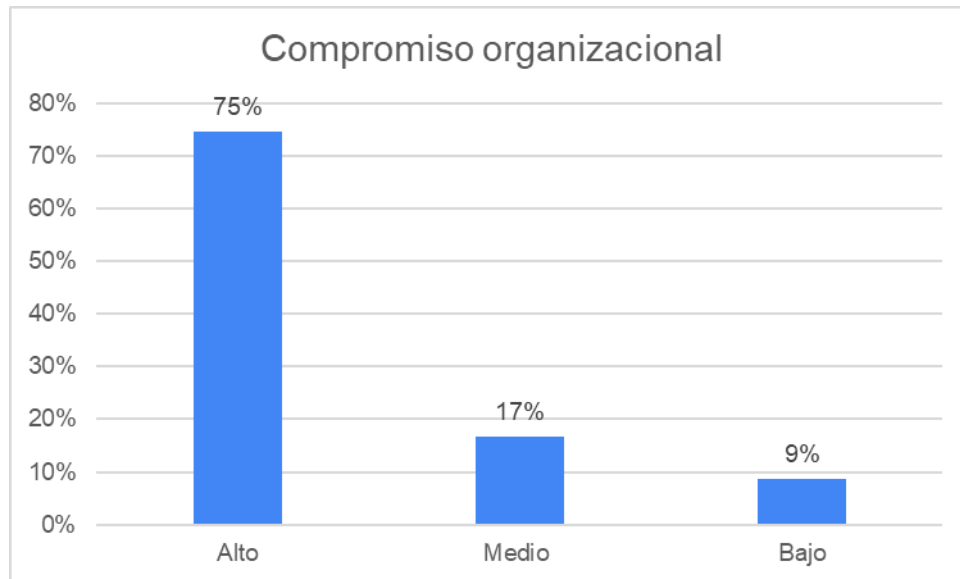


Figura 4. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión
 Compromiso laboral

En la tabla 10 y figura 4, se visualiza un alto rango del 75% que demuestra que los empleados de las entidades bancarias se sienten identificados con los objetivos de la organización. Sin embargo, hay un rango medio del 17% que no se sienten totalmente identificados, y rango bajo del 9% que tienen poco compromiso con la organización.

Tabla 11

Estadística descriptiva de la dimensión Respaldo organizacional

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	106	71%
Medio	40	27%
Bajo	4	3%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

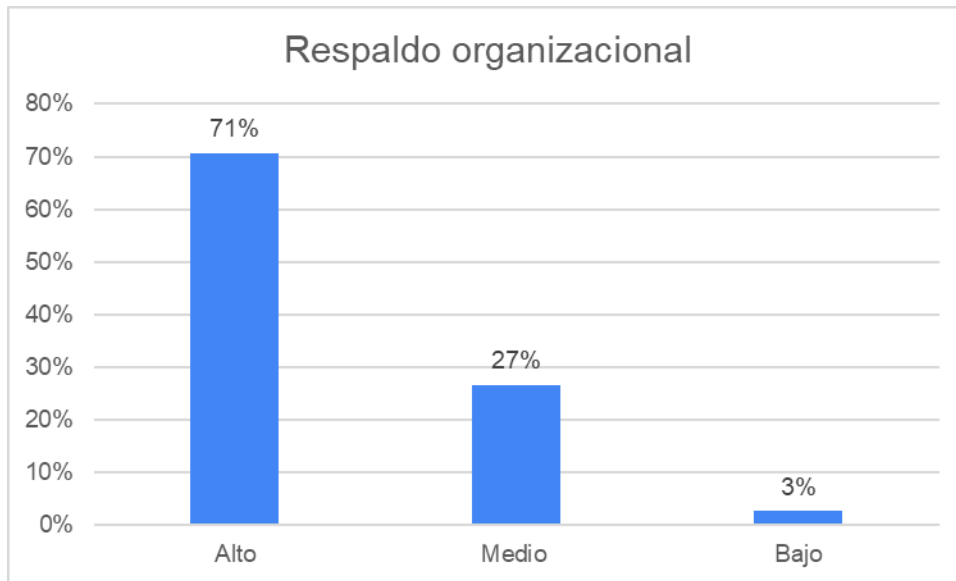


Figura 5. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Respaldo organizacional.

En la tabla 11 y figura 5, podemos observar que hay un rango alto del 71% en que los empleados de entidades bancarias sienten que son valorados y que la organización muestra preocupación por su bienestar, mientras que un rango del 27% creen que tienen un respaldo organizacional medio, y rango bajo del 3% sienten que falta más interés de parte de la organización para con sus trabajadores.

Tabla 12

Estadística descriptiva de la variable Calidad de servicio.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	112	75%
Medio	38	25%
Bajo	0	0%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

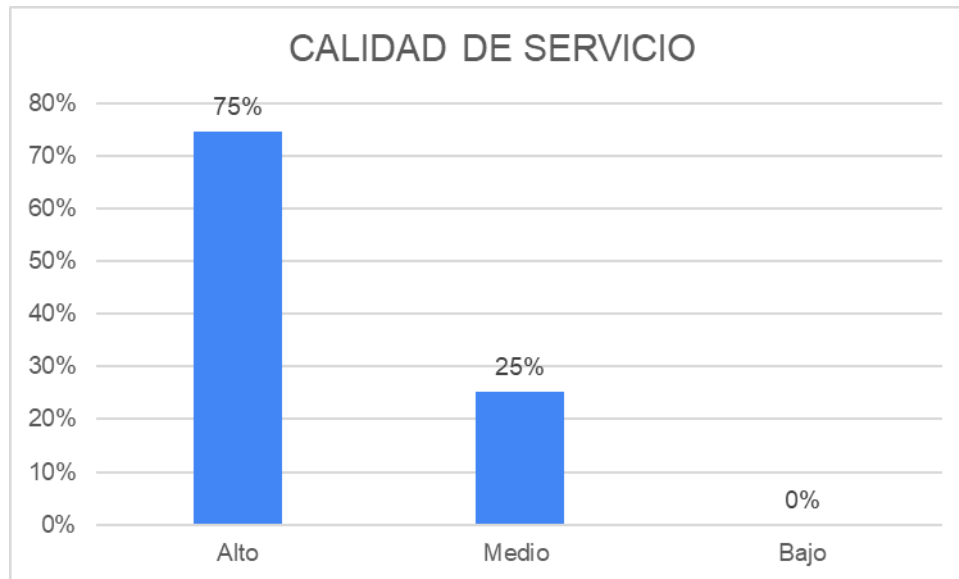


Figura 6. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la variable Calidad de Servicio.

En la tabla 12 y figura 6, indica que el 75% de los empleados de entidades bancarias cumplen con los objetivos, planes y estrategias que contribuye a brindar una buena calidad de servicio. Asimismo, se aprecia que en un rango medio el 25% de empleados llegan a cumplir ciertos objetivos, pero que en general, todos los trabajadores están enfocados en entregar un buen servicio.

Tabla 13

Estadística descriptiva de la dimensión Planeación de la calidad.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	111	74%
Medio	39	26%
Bajo	0	0%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

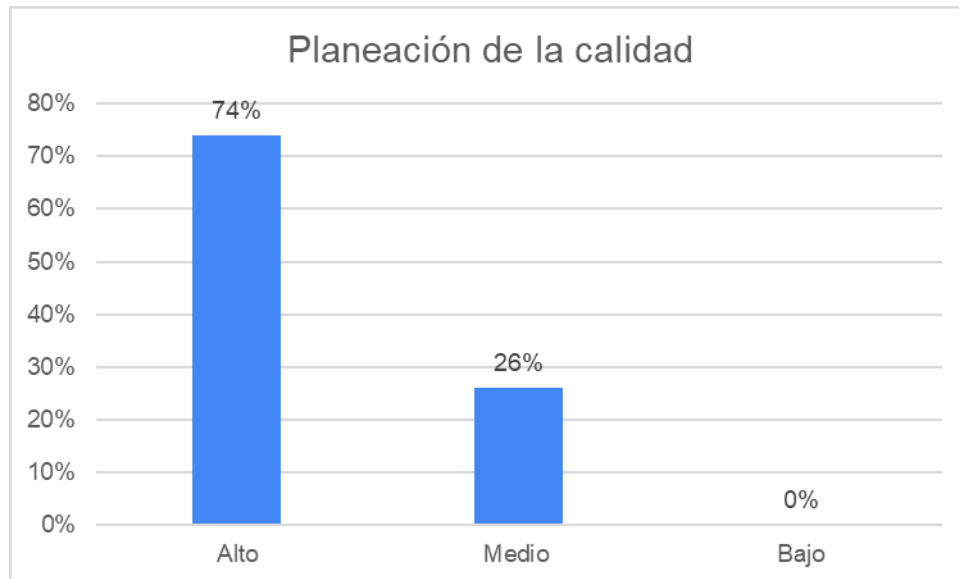


Figura 7. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Planeación de la calidad.

En la tabla 13 y figura 7, se puede observar que un 74% de los empleados de entidades bancarias indican que existe una buena planeación de calidad de parte de los gerentes. En un rango medio del 26% indican que la planeación del cumplimiento de las metas asignadas para la mejora de calidad es medio. Se observa que todos participan del proceso de mejoramiento de la calidad.

Tabla 14

Estadística descriptiva de la dimensión Ejecución de la calidad.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	106	71%
Medio	43	29%
Bajo	1	1%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

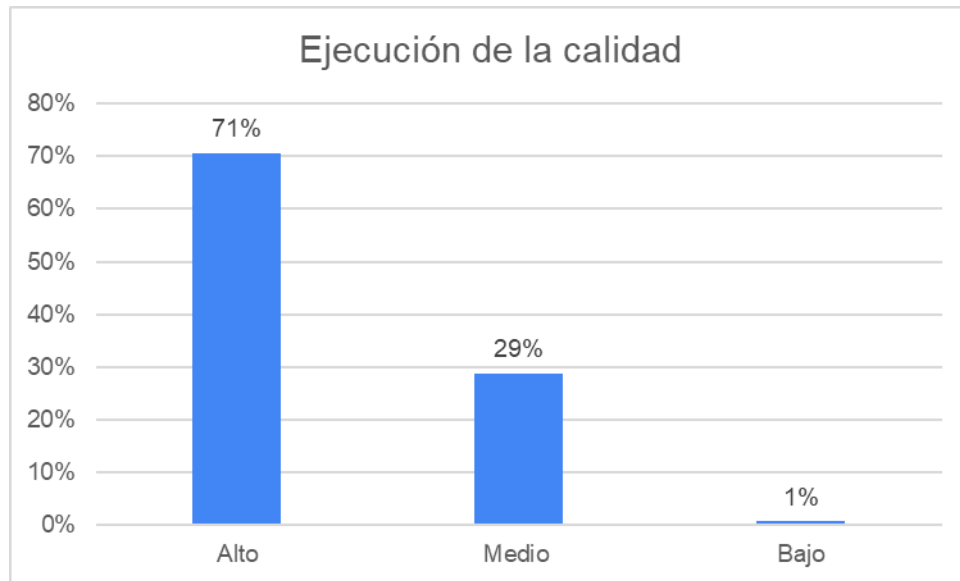


Figura 8. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Ejecución de la calidad.

En la tabla 14 y figura 8, observamos que el 71% de los empleados de entidades bancarias considera que existe una buena ejecución de la calidad de parte del liderazgo de la organización. Asimismo, en un rango del 29% indican que la ejecución de la calidad es media, y el 1% indica que es bajo.

Tabla 15

Estadística descriptiva de la dimensión Control de la calidad.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	103	69%
Medio	46	31%
Bajo	1	1%
Total	150	100%

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia.

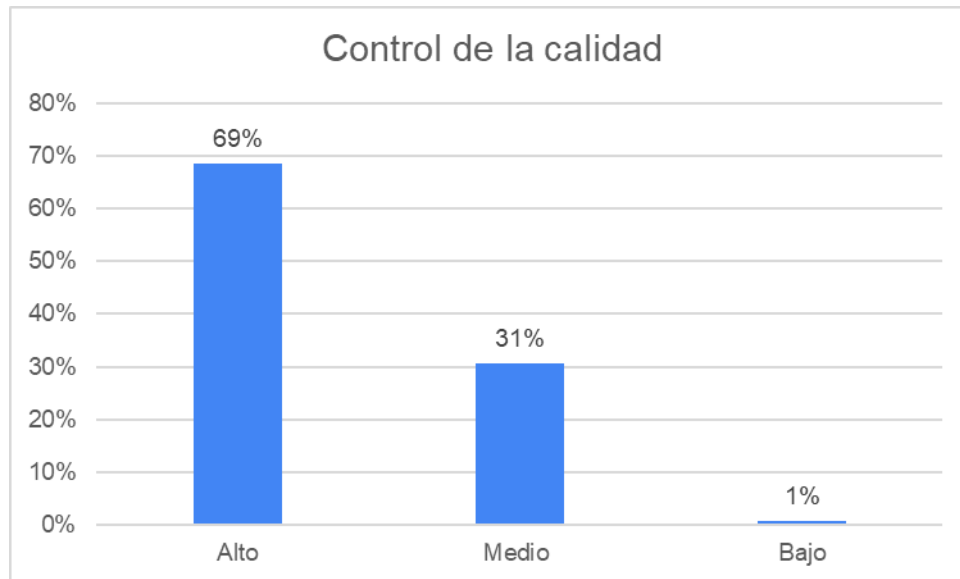


Figura 9. Gráfico de barras de la distribución de frecuencias de la dimensión Control de la calidad.

En la tabla 15 y figura 9, se puede observar que el 69% de empleados de entidades bancarias indican que se mide la calidad de servicio que brindan a sus clientes para un buen control. También se observa que el 31% de empleados indican que el control de calidad es medio.

Análisis de normalidad

Al ser la muestra un número mayor a 50 elementos, se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para definir la procedencia de la distribución de los datos.

Tabla 16

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,076	150	,032	,971	150	,003
CALIDAD DE SERVICIO	,082	150	,016	,961	150	,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors. Fuente: IB SPSS Ver. 25

Prueba de normalidad

Hipótesis de la variable Desempeño Laboral

H₀ (hipótesis nula)

Los datos de la variable Desempeño Laboral no provienen de una distribución normal.

H₁ (hipótesis alternativa)

Los datos de la variable Desempeño Laboral provienen de una distribución normal.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Valor calculado = 0,076

Regla:

Si $p < \alpha \quad \Rightarrow \quad$ No se acepta H_0

Si $p - \text{valor} > \alpha \quad \Rightarrow \quad$ Se acepta H_0

Donde $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$

Se deduce: $p = 0,032 < \alpha = 0,05$

Los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de normalidad

Hipótesis de la variable Calidad de Servicio

H₀ (hipótesis nula):

Los datos de la variable Calidad de Servicio no provienen de una distribución normal.

H₁ (hipótesis alternativa):

Los datos de la variable Calidad de Servicio provienen de una distribución normal.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Valor calculado = 0,082

Regla:

Si $p < \alpha \Rightarrow$ No se acepta H_0

Si $p - \text{valor} > \alpha \Rightarrow$ Se acepta H_0

Donde $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$

Se deduce: $p = 0,016 < \alpha = 0,05$

La distribución de los datos no es normal; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Análisis Correlacional

Según Hernández et al. (2014, p. 322) indica que el Rho Spearman es una medida de correlación para variables, que se usa en el análisis de una muestra para ser ordenados por jerarquías o rangos.

Es por tal manera, al provenir los datos de una distribución no normal, se ha usado el coeficiente de Spearman para el análisis correlacional de las variables.

Tabla 17

Tipos de correlación del coeficiente de Spearman

Coeficiente	Tipo de Correlación
-<0,8 a 1]	Correlación negativa Muy alta o muy fuerte
-<0,6 a 0,8]	Correlación negativa Alta o Fuerte
-<0,4 a 0,6]	Correlación negativa moderada
-<0,2 a 0,4]	Correlación negativa Baja o débil
-<0 a 0,2]	Correlación negativa Muy baja o muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
<0 a 0,2]	Muy baja o muy débil
<0,2 a 0,4]	Baja o débil
<0,4 a 0,6]	Moderada
<0,6 a 0,8]	Alta o fuerte
<0,8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

Nota. Fuente: Hernández et al. (2014)

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe una relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Valor Rho calculado = 0,803

Regla:

Si $p < \alpha \Rightarrow$ No se acepta H₀

Si $p - \text{valor} > \alpha \Rightarrow$ Se acepta H₀

Donde $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$

Se deduce: $p = 0,000 < \alpha = 0,05$

Conclusión: Al ser inferior el valor p del nivel de significancia 0,05, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Tabla 18

Correlación entre Desempeño Laboral y Calidad de Servicio

			DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: IB SPSS Ver. 25.

La tabla 18 muestra que existe una correlación positiva muy fuerte (Rho = 0.803) entre el Desempeño Laboral y Calidad de Servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, y un valor de significancia menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$). Se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, ya que las variables tienen una distribución no normal.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Valor Rho de Spearman calculado = 0,662

Regla:

Si $p < \alpha \Rightarrow$ No se acepta H₀

Si $p - \text{valor} > \alpha \Rightarrow$ Se acepta H₀

Donde $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$

Se deduce: $p = 0,000 < \alpha = 0,05$

Conclusión: Al ser inferior el valor p del nivel de significancia $0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

H_1 : Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Tabla 19

Correlación entre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio

			Satisfacción laboral	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
CALIDAD DE SERVICIO		Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Nota. **La correlación es significativa en el nivel $0,01$ (bilateral). Fuente: IB SPSS Ver. 25.

La tabla 19 muestra el resultado de $Rho = 0,662$ con una probabilidad $p = 0,00 < 0,05$ entre la variable de la Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio, la cual indica que dicha relación es positiva y significativa en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H_0 : No existe una relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

H_1 : Existe relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Valor Rho calculado = 0,562

Regla:

Si $p < \alpha \Rightarrow$ No se acepta H_0

Si $p - \text{valor} > \alpha \Rightarrow$ Se acepta H_0

Donde $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$

Se deduce: $p = 0,000 < \alpha = 0,05$

Conclusión: Al ser inferior el valor p del nivel de significancia 0,05, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

H_1 : Existe relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Tabla 20

Correlación entre Participación en el trabajo y Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO		
		Participación en el trabajo	DE SERVICIO	
Rho de Spearman	Participación en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: IB SPSS Ver. 25.

Los resultados de la tabla 20 nos indica que la correlación entre la participación en el trabajo y calidad de servicio fue $Rho = 0,562$ con una probabilidad $p = 0,00 < 0,05$, la cual

nos señala que dicha relación es positivamente moderada en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Valor Rho calculado = 0,769

Regla:

Si $p < \alpha \Rightarrow$ No se acepta H₀

Si $p - \text{valor} > \alpha \Rightarrow$ Se acepta H₀

Donde $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$

Se deduce: $p = 0,000 < \alpha = 0,05$

Conclusión: Al ser inferior el valor p del nivel de significancia 0,05, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

H₁: Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Tabla 21

Correlación entre Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO		
		Compromiso organizacional	DE SERVICIO	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: IB SPSS Ver. 25.

La tabla 21 nos muestra que existe una correlación positiva alta y fuerte entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, obteniendo un coeficiente de Rho = 0,769 con una probabilidad $p = 0,00 < 0,05$ por la cual se rechazó la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

H₁: Existe relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Valor Rho calculado = 0,634

Regla:

Si $p < \alpha \Rightarrow$ No se acepta H₀

Si $p - \text{valor} > \alpha \Rightarrow$ Se acepta H₀

Donde $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$

Se deduce: $p = 0,000 < \alpha = 0,05$

Conclusión: Al ser inferior el valor p del nivel de significancia $0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

H_1 : Existe relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Tabla 22

Correlación entre Respaldo Organizacional y Calidad de Servicio

		CALIDAD DE SERVICIO		
		Respaldo organizacional	DE SERVICIO	
Rho de Spearman	Respaldo organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel $0,01$ (bilateral). Fuente: IB SPSS Ver. 25

La tabla 22 indica que la relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, es positiva alta y fuerte, ya que obtuvo como resultado el coeficiente de $Rho = 0,634$ con una probabilidad $p = 0,00 < 0,05$.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Dando continuidad a nuestro trabajo de investigación, se valida la fiabilidad mediante el análisis de la medición del coeficiente de Alfa de Cronbach, dado que nuestro instrumento de recolección de datos utilizado en esta tesis arrojó como resultado 0,918, es decir, tiene una consistencia bien sólida, altamente confiable, ya que el resultado está muy cerca de 1 (perfecto). Este instrumento tuvo la validación de tres expertos profesionales, docentes de la Universidad Privada del Norte. Con la aprobación de éstos, se procedió a difundir la encuesta de manera virtual, que como se había descrito líneas arriba, se encontraron ciertas dificultades, pero que, a la vez, no fue impedimento el logro de la obtención de los datos necesarios para determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.

Con referencia a la estadística inferencial, se obtuvo como resultado de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov p valor = 0,082 α = 0,05, lo que indica que la variable desempeño laboral no proviene de una distribución normal; asimismo, sucedió con la segunda variable calidad de servicio, resultado de p valor = 0,082 α = 0,05 que indica lo mismo. Entonces, para que cada objetivo planteado se cumpla, iniciamos un análisis de correlaciones de las hipótesis establecidas utilizando el estadístico coeficiente Rho de Spearman.

En cuanto a la contrastación, se da comienzo con la hipótesis general, en la cual se halló que existe una relación positiva muy fuerte entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, cuyo resultado arrojado por la prueba del coeficiente Rho ha sido de 0,803. Se puede afirmar que en la medida que los empleados tengan una buena actitud en su desempeño laboral, será positiva su incidencia en

la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la organización. Haciendo una comparación con el estudio de Vargas (2011), con quien se coincide con los resultados que obtuvo, donde la relación entre la variable desempeño laboral y calidad de servicio fue positiva, ya que presentó un nivel de significancia de 0,05, y a 1 grado de libertad el valor del Chi cuadrado tabular de 3,841 ($\chi^2_t = 3,841$), es decir, que si mejora el desempeño laboral entonces mejora la calidad del servicio. El autor destaca los valores de responsabilidad, honestidad, puntualidad y transparencia, que en conjunto con la motivación se logrará tener un excelente desempeño laboral, y por ende brindar un servicio de calidad eficiente y oportuno en la empresa “Safe Drive” de la ciudad de Ambato, en Ecuador.

Tal como indica Robbins y Coulter (2014) una de las medidas del desempeño laboral es la productividad del empleado en la que se toma en cuenta la eficiencia como la eficacia, produciendo así una satisfacción laboral en su entorno de trabajo.

Con respecto a la primera hipótesis específica, de acuerdo con el resultado obtenido de la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,662$) podemos mostrar que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021. Por lo que, al hacer la comparación con los resultados obtenidos de la investigación de Núñez (2017), se mostró que obtuvo una correlación $Rho = 0,495$, evidenciando que también existe una relación positiva moderada. Como afirma Robbins y Coulter (2014) la satisfacción laboral tiene que ver con la actitud general que muestra una persona en relación con su trabajo, por lo que, si el individuo evidencia que tiene una satisfacción laboral de alto nivel, será notorio que tenga una actitud positiva en su trabajo. Es así, como resultado de estas actitudes positivas los empleados satisfechos tienden a mostrarse más atentos, optimistas y amigables en la atención al cliente, y al ser menos propensos de abandonar sus centros laborales, crece la probabilidad de que los clientes se sientan familiarizados y tiendan a recibir un servicio más personalizado y experimentado.

Siguiendo con la segunda hipótesis específica, de acuerdo con el resultado obtenido de la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,562$) se muestra que existe una relación positiva moderada entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021. Al contrastarlo con la tesis de Huaraca & Oré (2016), quienes indicaron que la dimensión “acciones” tuvo una relación “r” de Pearson $r=90\%$ con una significancia de $p = 0,00 < 0,05$, la cual indica que existe una relación significativa y directa entre las acciones y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica del año 2015.

En los resultados descriptivos, se halló que el 83% de empleados de entidades bancarias perciben que existe un rango alto de participación en el trabajo. En la misma línea, también concuerda con lo que menciona Huaraca & Oré (2016), que la dimensión “acciones” tiene un rango alto del 90%. Por lo que podemos determinar en relación con la hipótesis específica 2, que la relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, es significativa. Robbins y Coulter (2014) afirman que los individuos que tienen un alto nivel de participación laboral tienden a inclinarse e identificarse en su trabajo mostrando un interés genuino en las funciones que desempeñan.

En la tercera hipótesis, se puede evidenciar con el resultado obtenido de la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,769$) que existe una relación positiva fuerte entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021. En comparación con la tesis de Navarro (2014), se demostró la existencia de una relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, presentando un nivel de significancia de 0,05, a 4 grados de libertad valor chi cuadrado tabular de 9,488. Como menciona Robbins y Coulter (2014), los trabajadores al sentir que su aporte es importante en la organización tendrán un alto nivel de involucramiento, por lo que hará más

propenso que su desempeño laboral sea sobresaliente en comparación con sus compañeros que no están muy involucrados. Por lo que, esto hará que las organizaciones cuenten con tasas altas de retención, ayudando a mantener bajos costos de reclutamiento y selección, que a la vez conllevará a un avance positivo en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para la cuarta hipótesis, se ha recogido el resultado de la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,634$) que nos indica existe una relación positiva alta y fuerte entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021. En comparación con la tesis de Luque (2019), se demostró una existencia positiva significativa moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción, siendo sus dimensiones las más altas: empatía y seguridad ($r=0,537$; $p<0,001$), expectativas y seguridad ($r=0,536$; $p<0,001$) y, percepción y expectativa ($r=0,609$; $p<0,001$). Robbins y Coulter (2014) indican que los empleados tienden a sentir el respaldo de la organización cuando sus aportaciones al trabajo son valorados, importantes y significativas, además de existir una preocupación por su bienestar. Al ser incrementado el nivel de satisfacción de sus empleados, existe una conexión fuerte donde si sus trabajadores están satisfechos, harán lo posible por contribuir al cumplimiento del objetivo, de contar con clientes complacidos como resultado de ofrecer una buena calidad de servicio. Por lo que las organizaciones con más trabajadores satisfechos son propensas a ser más eficaces que aquellos trabajadores que no lo son.

Como en todo trabajo de investigación, se encontraron una serie de restricciones a lo largo del tiempo en que se ha estado desarrollando esta tesis. Una de las limitaciones que se tuvo ha sido en cuanto a la búsqueda de otros trabajos relacionados a las variables que conforman nuestro trabajo, como son el desempeño laboral y la calidad de servicio, que, si bien es cierto, existen trabajos de investigación en los repositorios de la universidad, muchos

de ellos son de acceso muy limitado, ya que no se puede acceder a todo el contenido el cual es una limitante importante, porque no se pudo incorporar como parte del desarrollo y análisis del presente trabajo de investigación.

Por otro lado, hoy en día la pandemia del COVID-19 sigue impactando en la vida personal y laboral de todos, quienes nos encontramos en proceso de adaptación a esta situación que evoluciona constantemente, ante ello se presentaron dificultades para realizar las encuestas debido a que estas fueron virtuales, en Google Forms, y se dependía de la disponibilidad de tiempo de cada representante, lo cual ocasionó que se prolongara el plazo para la entrega de las encuestas.

En síntesis, del presente trabajo se puede extraer implicaciones prácticas, teóricas y metodológicas que pueden resultar de interés.

Se sabe indudablemente que el éxito de la gestión de una organización depende del desempeño de sus colaboradores, dado que, se verá reflejado en la calidad de servicio que brindan, es por ello, que esta investigación puede ser de gran ayuda a los directivos de entidades financieras, quienes indagan permanentemente cómo desarrollar una mejora continua en el desempeño laboral. Asimismo, se hizo una revisión de las principales fuentes respecto al tema, la cual tiene como compromiso el crear conocimiento y contribuir con los interesados en el desarrollo de nuevas investigaciones relacionadas a las instituciones financieras. Para finalizar, el instrumento de investigación ha seguido el proceso correcto para ser validado y tiene un coeficiente de confiabilidad bastante alto, por lo que, otros investigadores podrían utilizarlo en el análisis de su estudio.

Conclusiones

Primero, en relación con el objetivo general: Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio en los Empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021, se concluye que mediante los resultados estadísticos se puede corroborar que

existe una relación positiva fuerte y directa entre las correlaciones de las variables. Por tanto, se valida nuestro objetivo general.

Segundo, en relación con el objetivo específico 1: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se ha corroborado que existe una relación positiva fuerte y directa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

Tercero, en relación con el objetivo específico 2: Determinar la relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se puede corroborar que existe una relación positiva fuerte y directa entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio.

Cuarto, nuestro objetivo específico 3: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se puede comprobar que existe una relación positiva fuerte y directa entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio.

Quinto, nuestro objetivo específico 4: Determinar la relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021, mediante los resultados estadísticos se puede afirmar que existe una relación positiva fuerte y directa entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6a. ed.). Caracas: Episteme.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica Pautas Metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- El Empresario*. (24 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://elempresario.mx/management-mrkt/mexico-lugar-mas-bajo-productividad-laboral>
- El Peruano*. (19 de 11 de 2014). Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Experto. (26 de abril de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-hizo-joseph-m-juran-por-la-gestion-de-la-calidad/#autores>
- George, & Mallery. (2003). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. (D. (. Frías-Navarro, Ed.) Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gestion. (2020). Obtenido de <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-bancos-y-mercados-deberan-operar-con-un-aforo-maximo-de-hasta-el-50-covid-19-nndc-noticia/>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (19 de 09 de 2019). *DIALNET*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, 6a ed. México: Mc Graw Hill Education.
- Huaraca, Y., & Oré, R. (2016). *El Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica 2015*.
Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1033/TP-UNH.ADMIN.00115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luque, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de administración de negocios de una universidad privada, Arequipa, 2019*. Obtenido de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16119/1/LUQUE_BENAVIDES_MAU_CAL.pdf
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Scielo*.
- Mazariegos, A. (23 de Junio de 2016). *Glocal Thinking*. Obtenido de <https://glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>
- Méndez Rosey, J. C. (10 de Mayo de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Navarro, M. (2014). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de agua santa Ltda*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8410/1/205%20MKT.pdf>
- Núñez, L. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12993/N%c3%ba%c3%b1ez_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oviedo, H. C., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.

- Rankmi. (11 de Noviembre de 2021). *Rankmi Conference 2021*. Obtenido de <https://www.rankmi.com/blog/gestion-del-desempeno-en-empresas-top-del-mundo>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional, 13a. ed.* México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Superintendencia de Banca, S. y. (2020). Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Ecoe Ediciones.
- Vargas, M. (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa SAFE DRIVE de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1061/1/443%20Ing.pdf>
- Workmeter. (2012). Obtenido de <https://www.workmeter.com/blog/as-est-la-productividad-en-espa-a-europa-y-estados-unidos/>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EMPLEADOS DE ENTIDADES BANCARIAS, LIMA, 2021"

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
				Variable 1	Variable 2	Método
PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS EMPLEADOS DE ENTIDADES BANCARIAS, LIMA, 2021	Problema general ¿De qué manera el Desempeño Laboral se relaciona con la Calidad de Servicio en los Empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021?	Objetivo general Determinar la relación entre el Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio en los Empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021.	Hipótesis general Existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.	Desempeño Laboral	Calidad de Servicio	Tipo: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo correlacional. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Técnicas de recolección de datos: Encuesta. Instrumentos de recolección de
	Problema específico 1 ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?	Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.	Hipótesis específica 1 Existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.	Operacionalización		
	Problema específico 2 ¿De qué manera se relaciona la participación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?	Objetivo específico 2 Determinar la relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.	Hipótesis específica 2 Existe relación entre la participación en el trabajo y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.			

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
	<p>Problema específico 3 ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 3 Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 3 Existe relación entre el compromiso organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.</p>		<p>datos: Cuestionario.</p> <p>Población: 34 499 empleados de entidades bancarias.</p>
	<p>Problema específico 4 ¿De qué manera se relaciona el respaldo organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021?</p>	<p>Objetivo específico 4 Determinar la relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio de los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.</p>	<p>Hipótesis específica 4 Existe relación entre el respaldo organizacional y la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima, 2021.</p>		<p>Muestra: No probabilística por conveniencia: 150 empleados de entidades bancarias.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
Desempeño Laboral El desempeño laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Los factores que influyen en el desempeño en el trabajo son la satisfacción laboral, la participación en el trabajo, el compromiso organizacional y el respaldo organizacional. (Robbins & Coulter, 2014)	Satisfacción laboral Se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo que desempeña. Aunque la satisfacción laboral es una actitud y no un comportamiento, constituye un objeto de interés para muchos gerentes, toda vez que los empleados satisfechos son más propensos a presentarse en el trabajo, tener niveles más elevados de desempeño y permanecer dentro de la organización. (Robbins & Coulter, 2014)	Ausentismo	¿Usted asiste puntualmente todos los días laborables a su puesto de trabajo?	Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca
		Nivel de desempeño	¿Usted cumple con las responsabilidades que emanan de su puesto de trabajo?	
			¿Usted recibe informes de su desempeño laboral periódicamente?	
	Participación en el trabajo Grado en el que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral es un ingrediente importante de su autoestima. (Robbins & Coulter, 2014)	Identificación con el trabajo	¿Usted se siente identificado con su trabajo?	
		Autoestima	¿Usted considera que el trabajo que desempeña contribuye a su estima personal?	
	Compromiso organizacional Grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. (Robbins & Coulter, 2014)	Identificación con la organización	¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la entidad bancaria en la que trabaja?	
			¿Usted se siente identificado con los valores de la entidad bancaria en la que trabaja?	
			¿Usted se siente identificado con las responsabilidades de su puesto de trabajo?	
	Respaldo organizacional Creencia general de los empleados de que la organización a la que pertenecen valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar. (Robbins & Coulter, 2014)	Bienestar social	¿Usted se siente respaldado por los líderes de la entidad bancaria en la que trabaja?	
			¿Usted considera que goza de seguridad en su puesto de trabajo?	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Calidad de Servicio Capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y, así, satisfacer las expectativas del cliente. Una forma conveniente de visualizar las iniciativas de calidad consiste en considerar las funciones gerenciales (planeación, organización, dirección y control) que necesitan ponerse en acción. (Robbins & Coulter, 2014)</p>	<p>Planeación de la calidad Los gerentes deben contar con objetivos de mejora de la calidad, y con estrategias y planes para cumplirlos. Los objetivos pueden contribuir a que la atención de todos los involucrados se mantenga enfocada en algún estándar de calidad que se quiera alcanzar. (Robbins & Coulter, 2014)</p>	Planes	¿Usted considera que la organización realiza planes para mejorar la calidad de servicio?	
		Metas	¿Usted tiene metas asignadas referidas a la calidad de servicio?	
			¿Usted cumple con las metas asignadas referidas a la calidad de servicio?	
	<p>Ejecución de la calidad En vista de que las iniciativas de mejora de la calidad son puestas en práctica por los empleados de la organización, es importante que los gerentes busquen cuál es la manera más efectiva de organizarlos y dirigirlos. (Robbins & Coulter, 2014)</p>	Estructura organizacional	¿Usted considera que la estructura organizacional contribuye con la calidad de servicio que brinda?	
			¿Usted considera que existe una comunicación fluida en su área de trabajo?	
		Liderazgo organizacional	¿Usted considera que el liderazgo contribuye a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes internos o externos?	
	<p>Control de la calidad La implementación de iniciativas de mejora de la calidad es imposible si no se cuenta con algún mecanismo para supervisar y evaluar el progreso obtenido. Independientemente de que se trate de estándares para control de inventarios, tasas de defectos, aprovisionamiento de materia prima u otras áreas de la administración de operaciones, es importante poner en práctica controles de calidad. (Robbins & Coulter, 2014)</p>	Evaluación de la calidad de servicio	¿Usted considera que se mide la calidad de servicio que brinda a sus clientes internos y/o externos?	
			¿Usted recibe informes oportunos acerca de la calidad de servicio percibida por sus clientes?	
			¿Usted considera que la entidad en la que presta sus servicios se preocupa por el mejoramiento de la calidad de servicio?	

ANEXO 3
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO
(noviembre, Lima - 2021)

Instrucciones:

Estimado participante, agradeceremos su colaboración con el llenado de esta encuesta, su opinión será de mucho valor en nuestro trabajo de investigación.

Por favor, responder lo más honesto posible las siguientes preguntas de acuerdo con lo que usted considere. Esta encuesta es de carácter académico, y se respetará la confidencialidad de la información que recibamos.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Satisfacción laboral					
1. ¿Usted asiste puntualmente todos los días laborables a su puesto de trabajo?					
2. ¿Usted cumple con las responsabilidades que emanan de su puesto de trabajo?					
3. ¿Usted recibe informes de su desempeño laboral periódicamente?					
4. ¿Usted percibe que las recompensas por el desempeño laboral son justas?					
Participación en el trabajo					
5. ¿Usted se siente identificado con su trabajo?					
6. ¿Usted considera que el trabajo que desempeña contribuye a su estima personal?					
Compromiso organizacional					
7. ¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la entidad bancaria en la que trabaja?					
8. ¿Usted se siente identificado con los valores de la entidad bancaria en la que trabaja?					
9. ¿Usted se siente identificado con las responsabilidades de su puesto de trabajo?					
Respaldo organizacional					
10. ¿Usted se siente respaldado por los líderes de la entidad bancaria en la que trabaja?					
11. ¿Usted considera que goza de seguridad en su puesto de trabajo?					
Planeación de la calidad					
12. ¿Usted considera que la organización realiza los planes para mejorar la calidad de servicio?					
13. ¿Usted tiene metas asignadas referidas a la calidad de servicio?					
14. ¿Usted cumple con las metas asignadas referidas a la calidad de servicio?					
Ejecución de la calidad					
15. ¿Usted considera que la estructura organizacional contribuye con la calidad de servicio que brinda?					

16. ¿Usted considera que existe una comunicación fluida en su área de trabajo?					
17. ¿Usted considera que el liderazgo contribuye a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes internos o externos?					
Control de la calidad					
18. ¿Usted considera que se mide la calidad de servicio que brinda a sus clientes internos y/o externos?					
19. ¿Usted recibe informes oportunos acerca de la calidad de servicio percibida por sus clientes?					
20. ¿Usted considera que la entidad en la que presta sus servicios se preocupa por el mejoramiento de la calidad de servicio?					

ANEXO 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Tarmeño Bernuy Luis Edgar.
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister.
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Privada del Norte.
- 1.4. Título de la investigación: "Percepción del Desempeño Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio en los empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021".
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario.
- 1.6. Autor del instrumento: Ortiz Villalta Cinthia y Ortiz Villalta Marilyn.
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.		X			
TOTAL - PARCIAL		20	24			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 08 de noviembre del 2021



Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cárdenas Torres Luis Ricardo.
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister.
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Privada del Norte.
- 1.4. Título de la investigación: “Percepción del Desempeño Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio en los empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021”.
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario.
- 1.6. Autor del instrumento: Ortiz Villalta Cinthia y Ortiz Villalta Marilyn.
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		X			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL	47	35	12			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 08 de noviembre del 2021



Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Zena Oliden Dante Fari.
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister.
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente – Universidad Privada del Norte.
- 1.4. Título de la investigación: "Percepción del Desempeño Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio en los empleados de Entidades Bancarias, Lima, 2021".
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario.
- 1.6. Autor del instrumento: Ortiz Villalta Cinthia y Ortiz Villalta Marilyn.
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

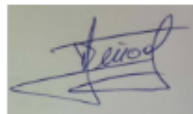
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	x				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	x				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		x			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	x				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		x			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	x				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	x				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	x				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	x				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	x				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 08 de noviembre del 2021



Firma

ANEXO 5

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LAS VARIABLES

Tablas de frecuencias

Tabla 23

Pregunta 1. ¿Usted asiste puntualmente todos los días laborables a su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	Algunas veces	7	4,7	4,7	5,3
	Casi siempre	48	32,0	32,0	37,3
	Siempre	94	62,7	62,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

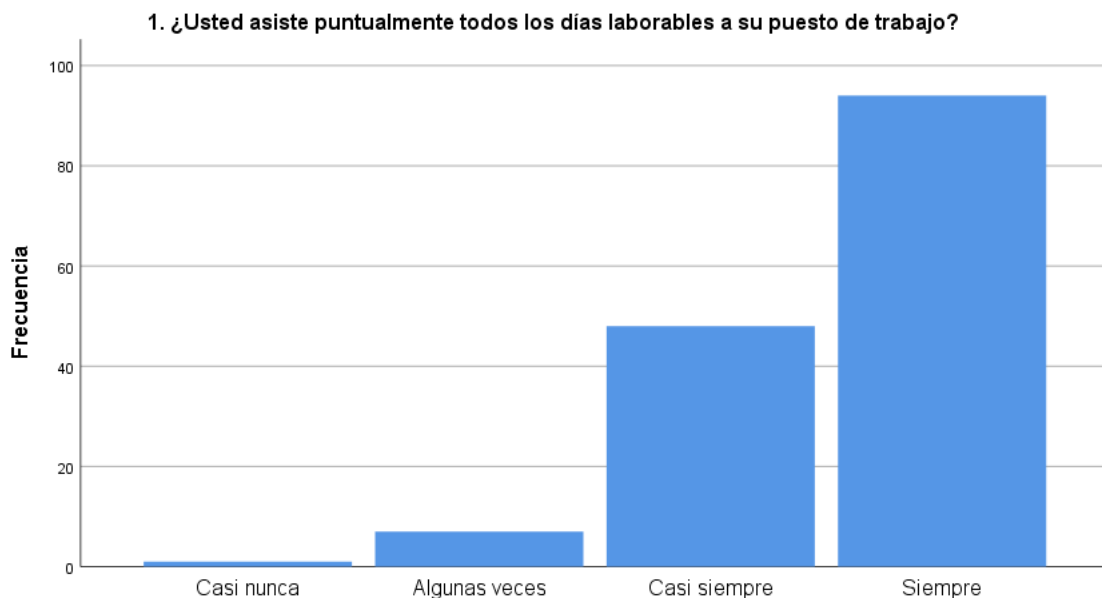


Figura 10. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 1

En la tabla 23 y en la figura 10 se presenta los resultados de la pregunta 1 ¿Usted asiste puntualmente todos los días laborables a su puesto de trabajo? Se puede identificar

que el 62,7% indicó siempre, el 32,0% manifestó casi siempre, el 4,7% consideró algunas veces y el 0,7% Casi nunca.

Tabla 24

Pregunta 2. ¿Usted cumple con las responsabilidades que emanan de su puesto trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,7	,7	,7
	Algunas veces	11	7,3	7,3	8,0
	Casi siempre	51	34,0	34,0	42,0
	Siempre	87	58,0	58,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

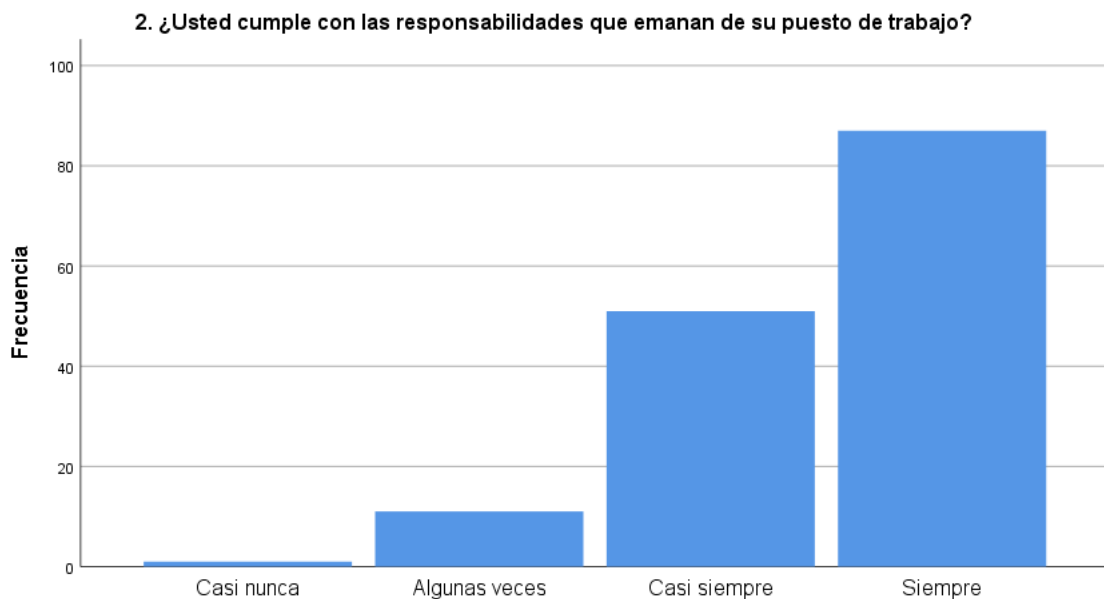


Figura 11. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 2

En la tabla 24 y en la figura 11 se presenta los resultados de la pregunta 2 ¿Usted cumple con las responsabilidades que emanan de su puesto de trabajo? Se puede identificar que el 58,0% indicó siempre, el 34,0% manifestó casi siempre, el 7,3% consideró algunas veces y el 0,7% Casi nunca.

Tabla 25

Pregunta 3. ¿Usted recibe informes de su desempeño laboral periódicamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,7	,7	,7
	Casi nunca	3	2,0	2,0	2,7
	Algunas veces	42	28,0	28,0	30,7
	Casi siempre	51	34,0	34,0	64,7
	Siempre	53	35,3	35,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

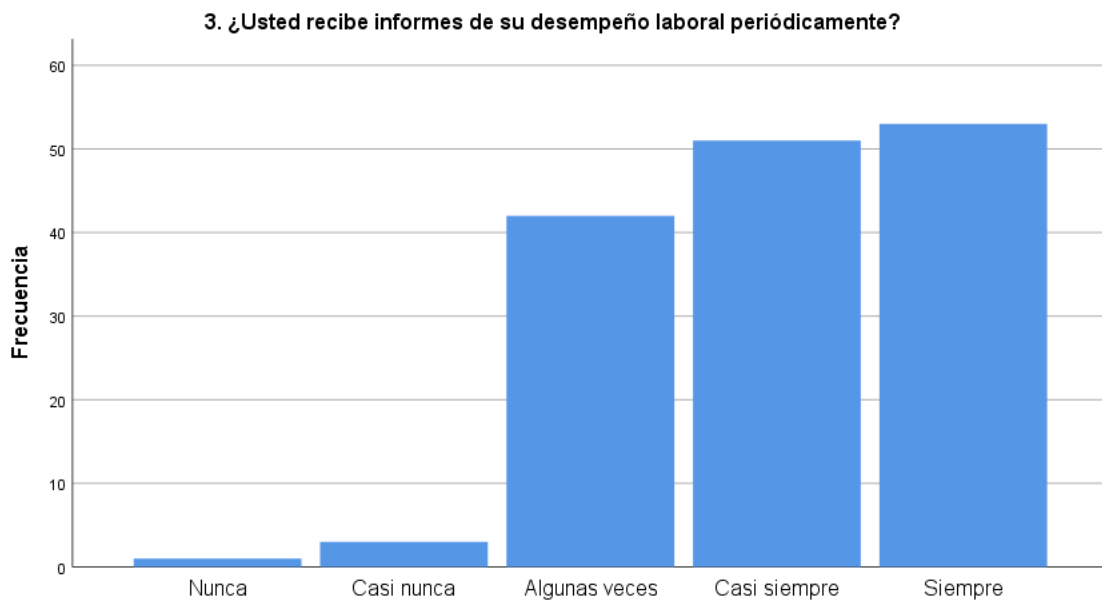


Figura 12. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 3

En la tabla 25 y en la figura 12 se presenta los resultados de la pregunta 3 ¿Usted recibe informes de su desempeño laboral periódicamente? Se puede identificar que el 35,3% indicó siempre, el 34,0% manifestó casi siempre, el 28,0% consideró algunas veces, el 2,0% señaló casi nunca y el 0,7 nunca.

Tabla 26

Pregunta 4. ¿Usted percibe que las recompensas por el desempeño laboral son justas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	15	10,0	10,0	12,7
	Algunas veces	42	28,0	28,0	40,7
	Casi siempre	53	35,3	35,3	76,0
	Siempre	36	24,0	24,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

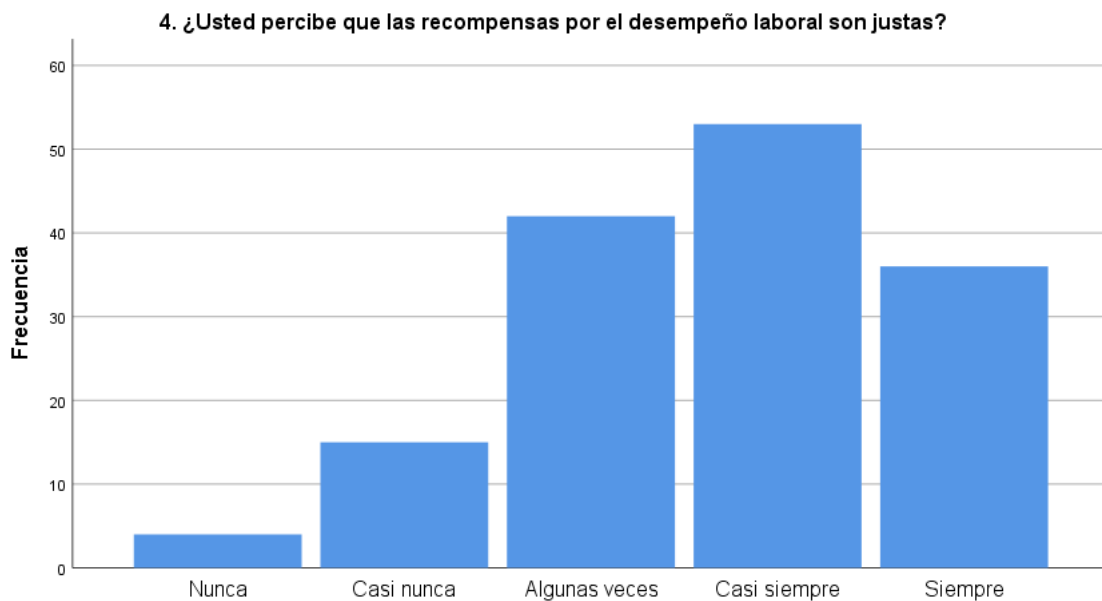


Figura 13. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la *pregunta 4*

En la tabla 26 y en la figura 13 se presenta los resultados de la pregunta 4 ¿Usted percibe que las recompensas por el desempeño laboral son justas? Se puede identificar que el 24,0% indicó siempre, el 35,3% manifestó casi siempre, el 28,0% consideró algunas veces, el 10,0% señaló casi nunca y el 2,7 nunca.

Tabla 27

Pregunta 5. ¿Usted se siente identificado con su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	29	19,3	19,3	21,3
	Casi siempre	69	46,0	46,0	67,3
	Siempre	49	32,7	32,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

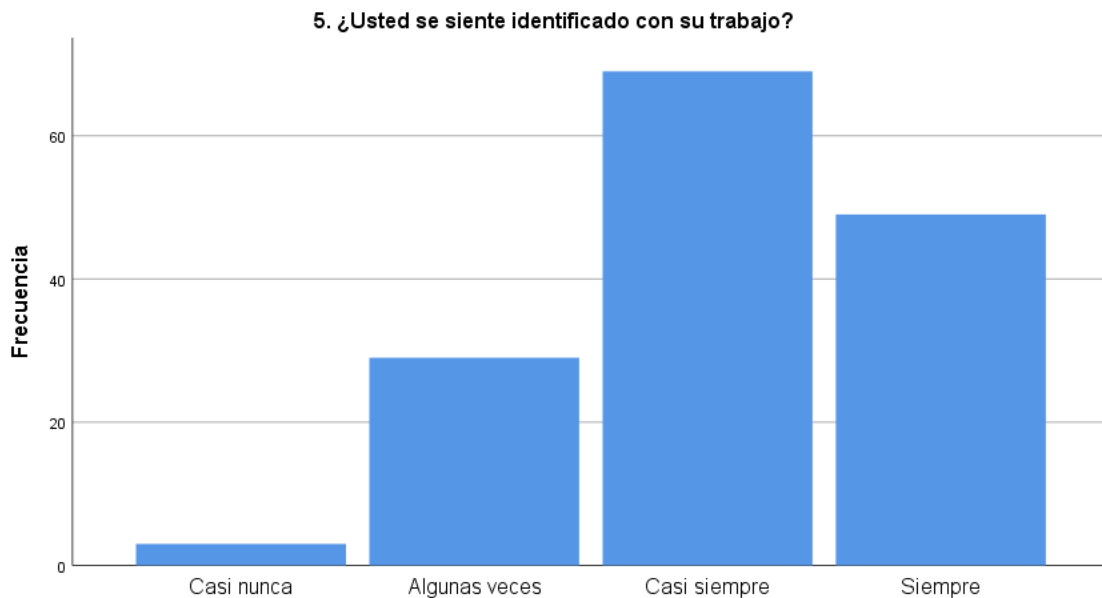


Figura 14. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 5

En la tabla 27 y en la figura 14 se presenta los resultados de la pregunta 5 ¿Usted se siente identificado con su trabajo? Se puede identificar que el 32,7% indicó siempre, el 46,0% manifestó casi siempre, el 19,3% consideró algunas veces y el 2,0% señaló casi nunca.

Tabla 28

Pregunta 6. ¿Usted considera que el trabajo que desempeña contribuye a su estima personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,0	4,0	4,0
	Algunas veces	37	24,7	24,7	28,7
	Casi siempre	60	40,0	40,0	68,7
	Siempre	47	31,3	31,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

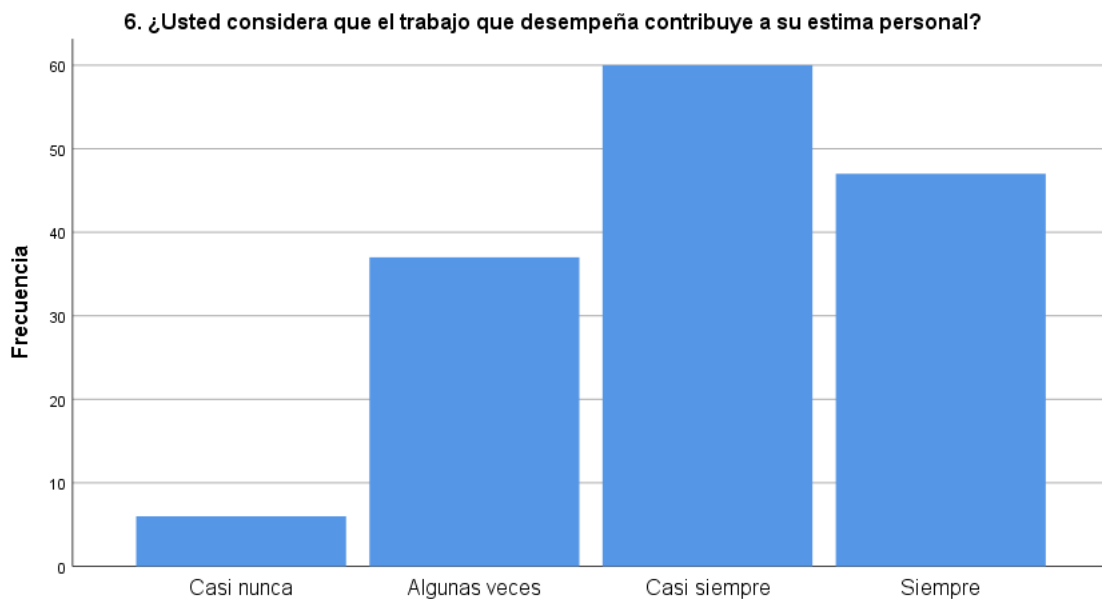


Figura 15. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 6

En la tabla 28 y en la figura 15 se presenta los resultados de la pregunta 6 ¿Usted considera que el trabajo que desempeña contribuye a su estima personal? Se puede identificar que el 31,3% indicó siempre, el 40,0% manifestó casi siempre, el 24,7% consideró algunas veces y el 4,0% señaló casi nunca.

Tabla 29

Pregunta 7. ¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la entidad bancaria en la que trabaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	3,3	3,3	3,3
	Algunas veces	28	18,7	18,7	22,0
	Casi siempre	47	31,3	31,3	53,3
	Siempre	70	46,7	46,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

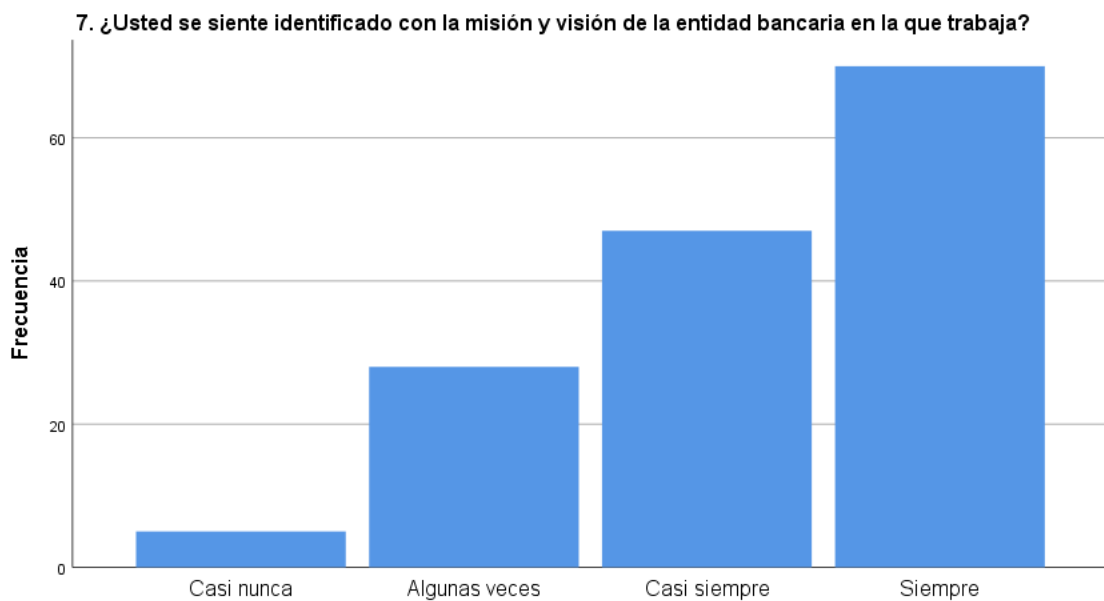


Figura 16. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 7

En la tabla 29 y en la figura 16 se presenta los resultados de la pregunta 7 ¿Usted se siente identificado con la misión y visión de la entidad bancaria en la que trabaja? Se puede identificar que el 46,7% indicó siempre, el 31,3% manifestó casi siempre, el 18,7% consideró algunas veces y el 3,3% señaló casi nunca.

Tabla 30

Pregunta 8. ¿Usted se siente identificado con los valores de la entidad bancaria en la que trabaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	3	2,0	2,0	3,3
	Algunas veces	22	14,7	14,7	18,0
	Casi siempre	61	40,7	40,7	58,7
	Siempre	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

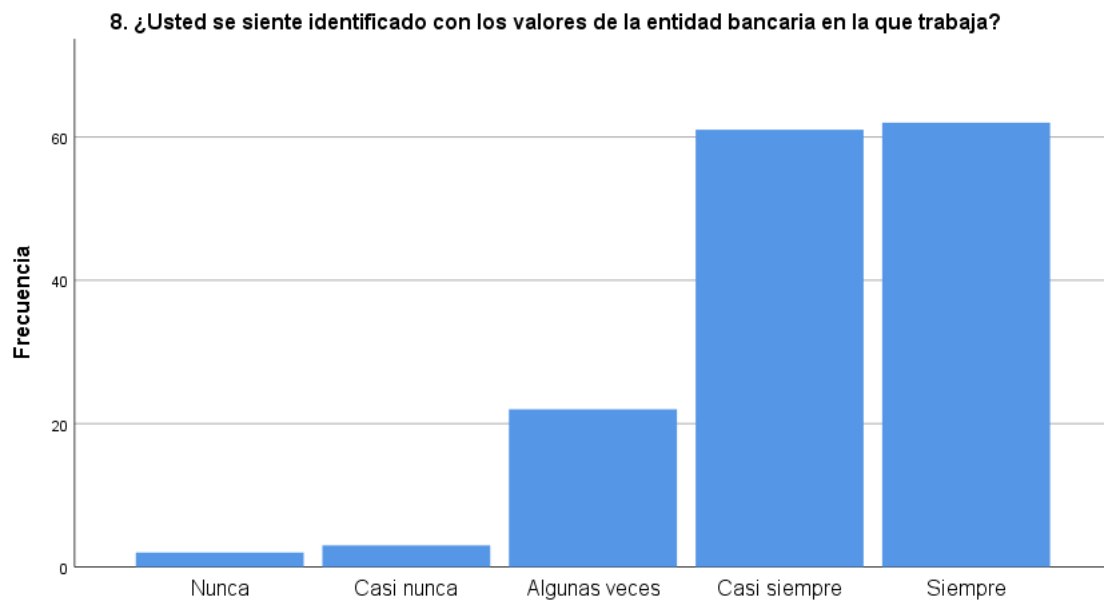


Figura 17. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 8

En la tabla 30 y en la figura 17 se presenta los resultados de la pregunta 8 ¿Usted se siente identificado con los valores de la entidad bancaria en la que trabaja? Se puede identificar que el 41,3% indicó siempre, el 40,7% manifestó casi siempre, el 14,7% consideró algunas veces, el 2,0% señaló casi nunca y el 1,3% nunca.

Tabla 31

Pregunta 9. ¿Usted se siente identificado con las responsabilidades de su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Algunas veces	30	20,0	20,0	21,3
	Casi siempre	53	35,3	35,3	56,7
	Siempre	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

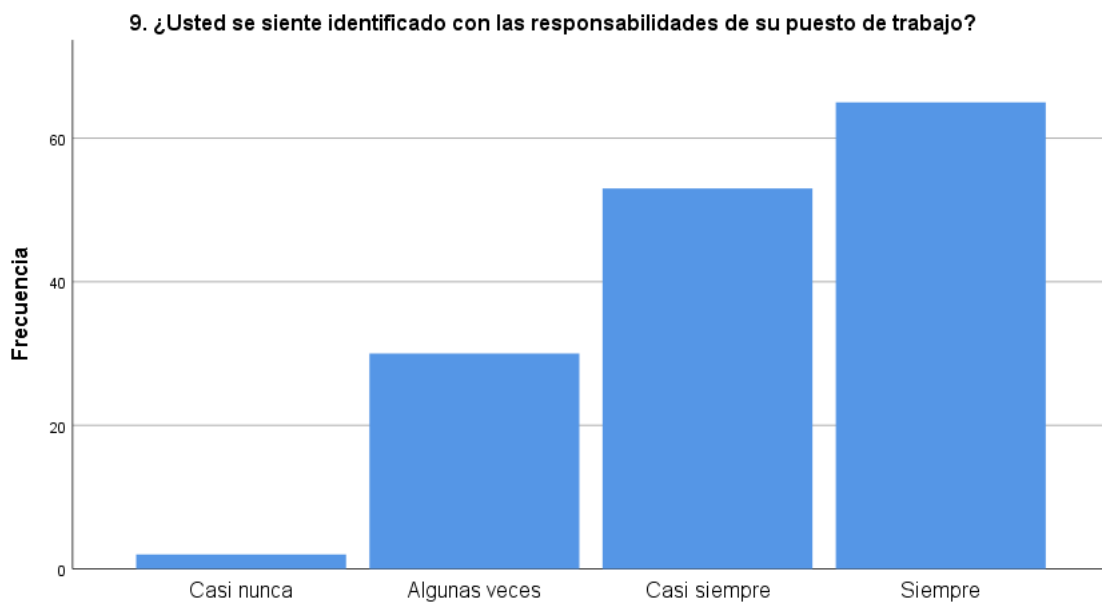


Figura 18. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 9

En la tabla 31 y en la figura 18 se presenta los resultados de la pregunta 9 ¿Usted se siente identificado con las responsabilidades de su puesto de trabajo? Se puede identificar que el 43,3% indicó siempre, el 35,3% manifestó casi siempre, el 20,0% consideró algunas veces y el 1,3% señaló casi nunca.

Tabla 32

Pregunta 10. ¿Usted se siente respaldado por los líderes de la entidad bancaria en la que trabaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,7	,7	,7
	Casi nunca	5	3,3	3,3	4,0
	Algunas veces	28	18,7	18,7	22,7
	Casi siempre	64	42,7	42,7	65,3
	Siempre	52	34,7	34,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

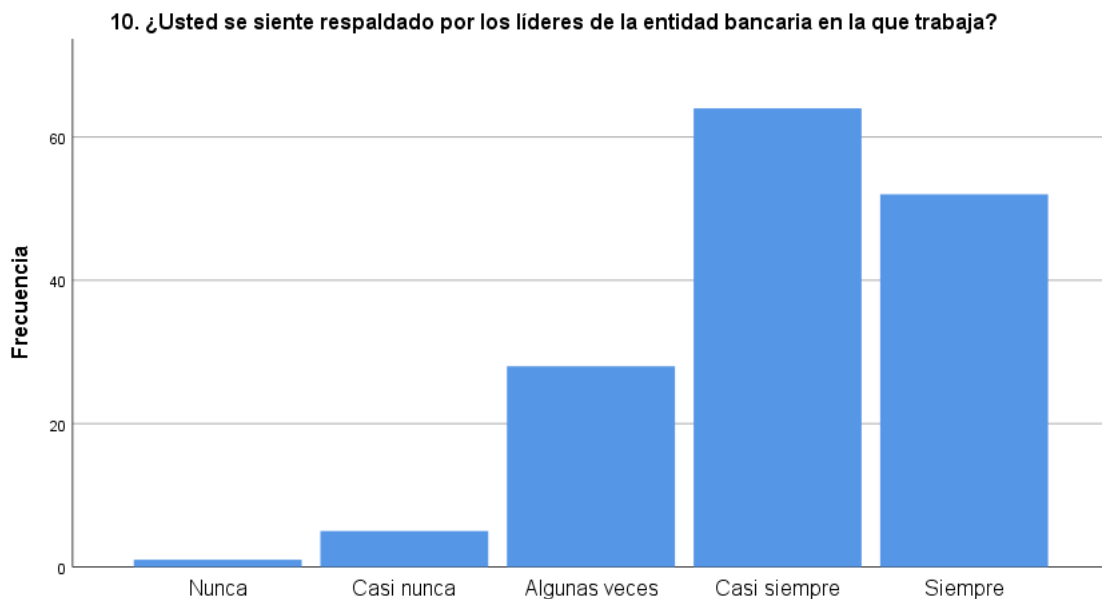


Figura 19. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 10

En la tabla 32 y en la figura 19 se presenta los resultados de la pregunta 10 ¿Usted se siente respaldado por los líderes de la entidad bancaria en la que trabaja? Se puede identificar que el 34,7% indicó siempre, el 42,7% manifestó casi siempre, el 18,7% consideró algunas veces, el 3,3% señaló casi nunca y el 0,7 nunca.

Tabla 33

Pregunta 11. ¿Usted considera que goza de seguridad en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	4	2,7	2,7	4,7
	Algunas veces	31	20,7	20,7	25,3
	Casi siempre	61	40,7	40,7	66,0
	Siempre	51	34,0	34,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

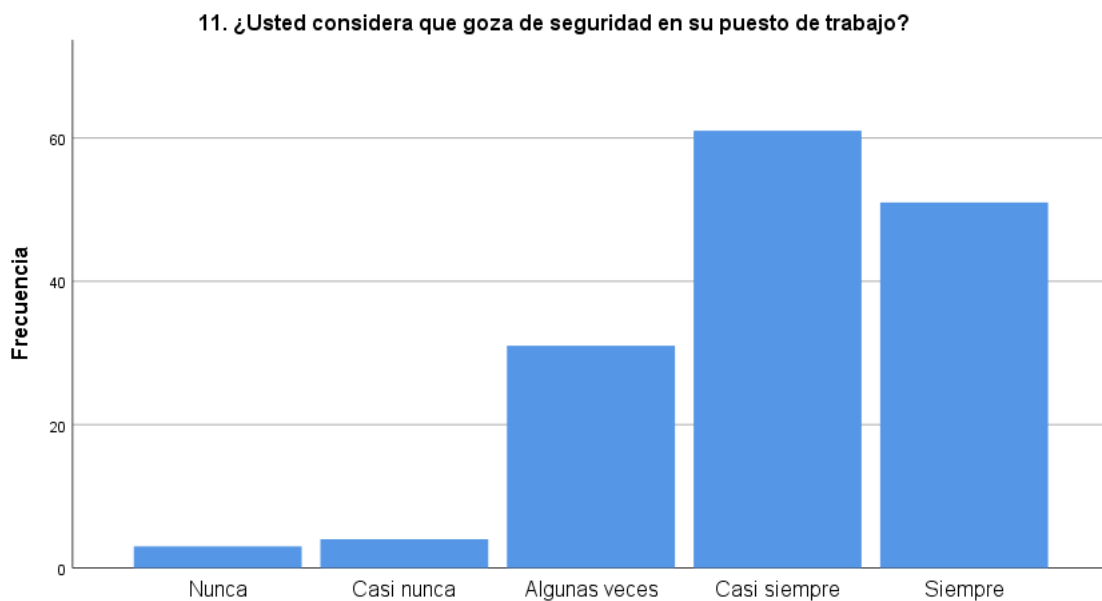


Figura 20. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 11

En la tabla 33 y en la figura 20 se presenta los resultados de la pregunta 11 ¿Usted considera que goza de seguridad en su puesto de trabajo? Se puede identificar que el 34,0% indicó siempre, el 40,7% manifestó casi siempre, el 20,7% consideró algunas veces, el 2,7% señaló casi nunca y el 2,0 nunca.

Tabla 34

Pregunta 12. ¿Usted considera que la organización realiza los planes para mejorar la calidad de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	3,3	3,3	3,3
	Algunas veces	37	24,7	24,7	28,0
	Casi siempre	51	34,0	34,0	62,0
	Siempre	57	38,0	38,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.



Figura 21. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 12

En la tabla 34 y en la figura 21 se presenta los resultados de la pregunta 12 ¿Usted considera que la organización realiza los planes para mejorar la calidad de servicio? Se puede identificar que el 38,0% indicó siempre, el 34,0% manifestó casi siempre, el 24,7% consideró algunas veces y el 3,3% señaló casi nunca.

Tabla 35

Pregunta 13. ¿Usted tiene metas asignadas referidas a la calidad de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,7	,7	,7
	Casi nunca	1	,7	,7	1,3
	Algunas veces	26	17,3	17,3	18,7
	Casi siempre	47	31,3	31,3	50,0
	Siempre	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

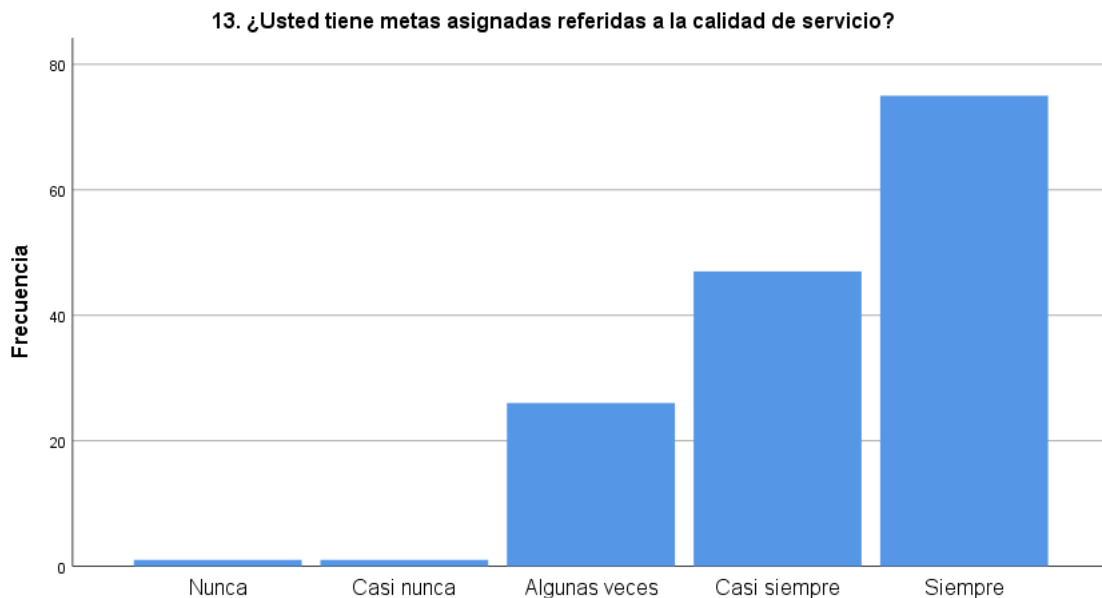


Figura 22. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 13

En la tabla 35 y en la figura 22 se presenta los resultados de la pregunta 13 ¿Usted tiene metas asignadas referidas a la calidad de servicio? Se puede identificar que el 50,0% indicó siempre, el 31,3% manifestó casi siempre, el 17,3% consideró algunas veces, el 0,7% señaló casi nunca y el 0,7 nunca.

Tabla 36

Pregunta 14. ¿Usted cumple con las metas asignadas referidas a la calidad de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Algunas veces	23	15,3	15,3	16,7
	Casi siempre	69	46,0	46,0	62,7
	Siempre	56	37,3	37,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

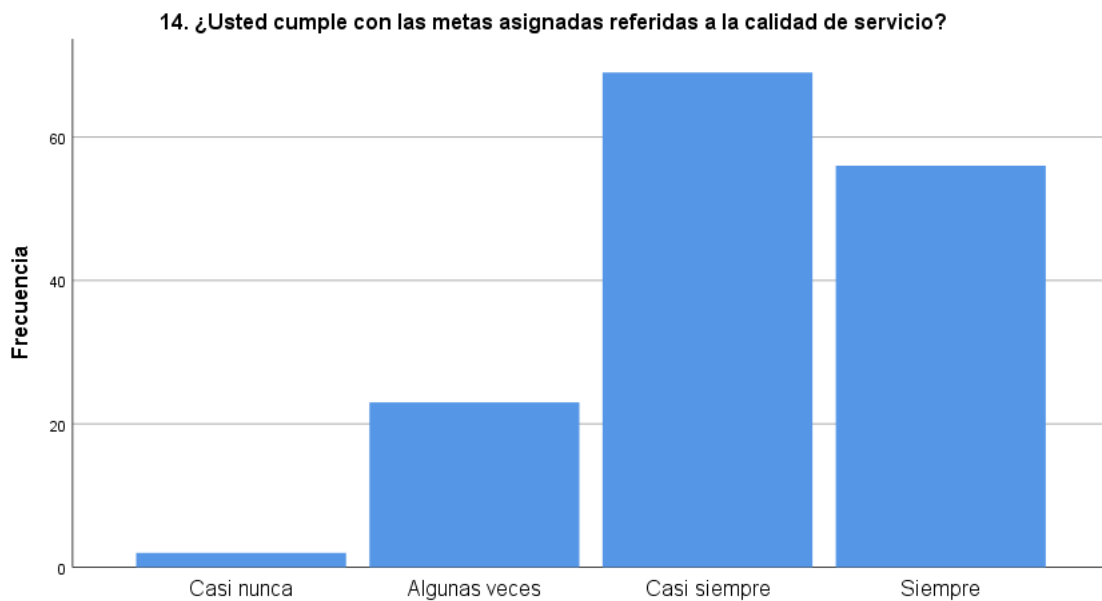


Figura 23. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 14

En la tabla 36 y en la figura 23 se presenta los resultados de la pregunta 14 ¿Usted cumple con las metas asignadas referidas a la calidad de servicio? Se puede identificar que el 37,3% indicó siempre, el 46,0% manifestó casi siempre, el 15,3% consideró algunas veces y el 1,3% señaló casi nunca.

Tabla 37

Pregunta 15. ¿Usted considera que la estructura organizacional contribuye con la calidad de servicio que brinda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,7	,7	,7
	Casi nunca	4	2,7	2,7	3,3
	Algunas veces	32	21,3	21,3	24,7
	Casi siempre	66	44,0	44,0	68,7
	Siempre	47	31,3	31,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.



Figura 24. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 15

En la tabla 37 y en la figura 24 se presenta los resultados de la pregunta 15 ¿Usted considera que la estructura organizacional contribuye con la calidad de servicio que brinda? Se puede identificar que el 31,3% indicó siempre, el 44,0% manifestó casi siempre, el 21,3% consideró algunas veces, el 2,7% señaló casi nunca y el 0,7 nunca.

Tabla 38

Pregunta 16. ¿Usted considera que existe una comunicación fluida en su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	28	18,7	18,7	20,7
	Casi siempre	65	43,3	43,3	64,0
	Siempre	54	36,0	36,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

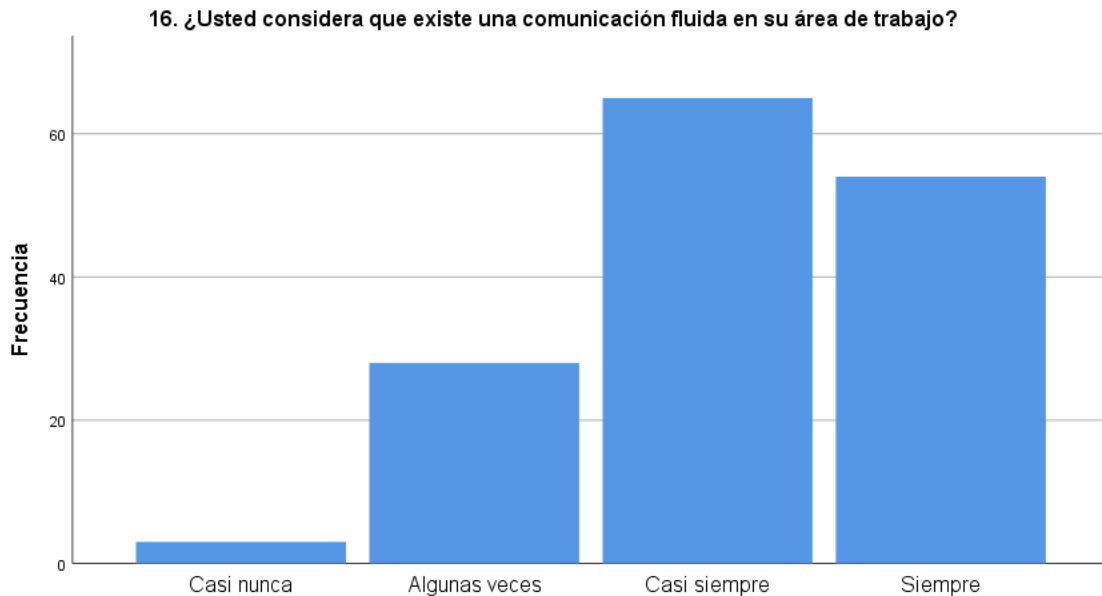


Figura 25. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la *pregunta 16*

En la tabla 38 y en la figura 25 se presenta los resultados de la pregunta 16 ¿Usted considera que existe una comunicación fluida en su área de trabajo? Se puede identificar que el 36,0% indicó siempre, el 43,3% manifestó casi siempre, el 18,7% consideró algunas veces y el 2,0% señaló casi nunca.

Tabla 39

Pregunta 17. ¿Usted considera que el liderazgo contribuye a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes internos o externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,7	,7	,7
	Casi nunca	1	,7	,7	1,3
	Algunas veces	30	20,0	20,0	21,3
	Casi siempre	52	34,7	34,7	56,0
	Siempre	66	44,0	44,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

17. ¿Usted considera que el liderazgo contribuye a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes internos o externos?



Figura 26. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 17

En la tabla 39 y en la figura 26 se presenta los resultados de la pregunta 17 ¿Usted considera que el liderazgo contribuye a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes internos o externos? Se puede identificar que el 44,0% indicó siempre, el 34,7% manifestó casi siempre, el 20,0% consideró algunas veces, el 0,7% señaló casi nunca y el 0,7 nunca.

Tabla 40

Pregunta 18. ¿Usted considera que se mide la calidad de servicio que brinda a sus clientes internos y/o externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Casi nunca	2	1,3	1,3	2,7
	Algunas veces	33	22,0	22,0	24,7
	Casi siempre	61	40,7	40,7	65,3
	Siempre	52	34,7	34,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

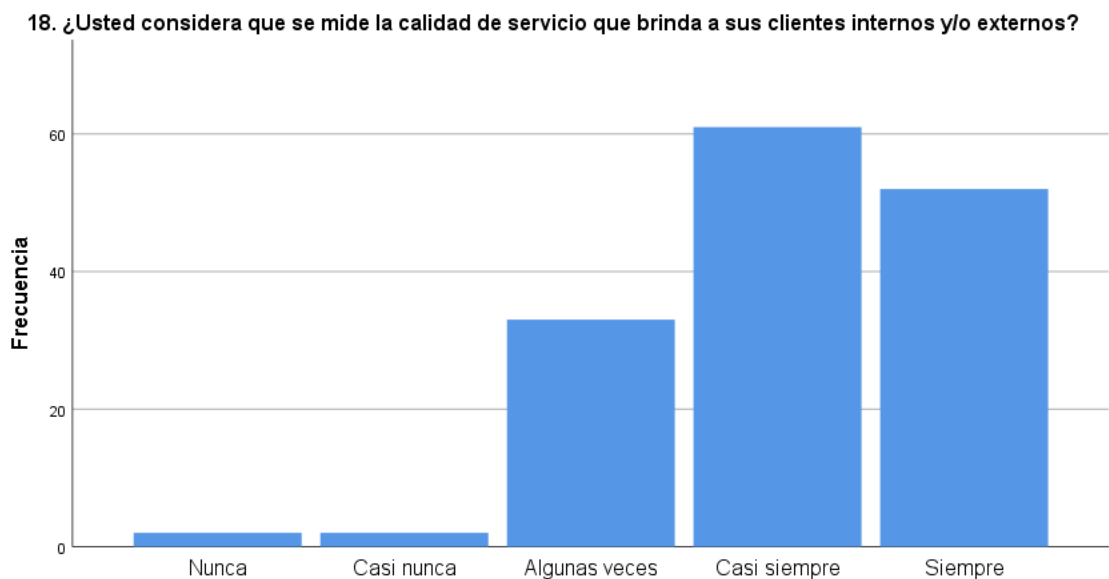


Figura 27. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 18

En la tabla 40 y en la figura 27 se presenta los resultados de la pregunta 18 ¿Usted considera que el liderazgo contribuye a la calidad de servicio que ofrece a sus clientes internos o externos? Se puede identificar que el 34,7% indicó siempre, el 40,7% manifestó casi siempre, el 22,0% consideró algunas veces, el 1,3% señaló casi nunca y el 1,3 nunca.

Tabla 41

Pregunta 19. ¿Usted recibe informes oportunos acerca de la calidad de servicio percibida por sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	6	4,0	4,0	6,0
	Algunas veces	33	22,0	22,0	28,0
	Casi siempre	56	37,3	37,3	65,3
	Siempre	52	34,7	34,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

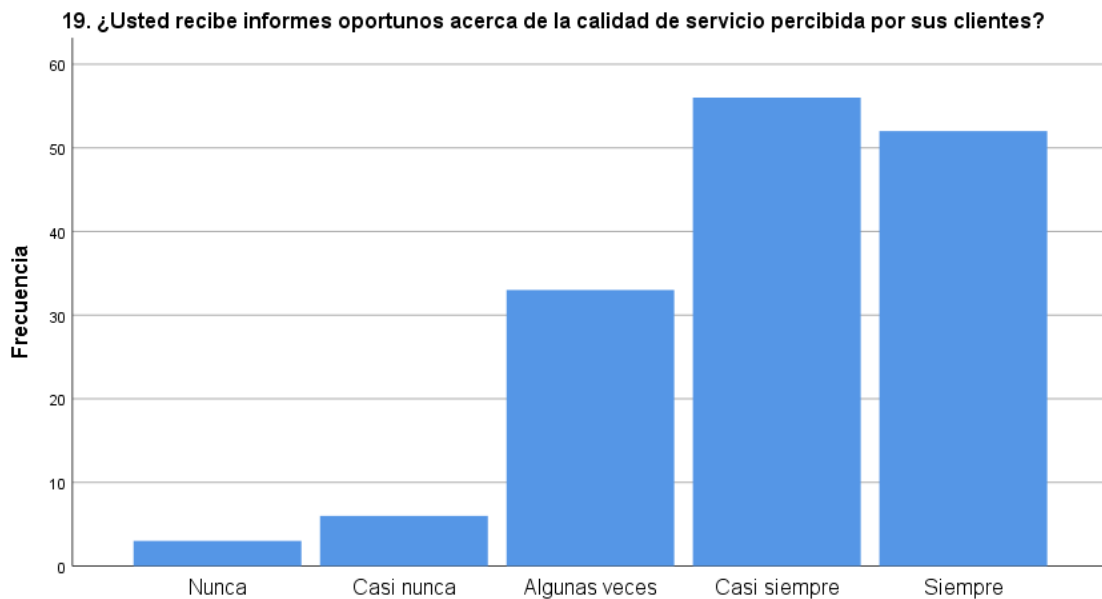


Figura 28. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 19

En la tabla 41 y en la figura 28 se presenta los resultados de la pregunta 19 ¿Usted recibe informes oportunos acerca de la calidad de servicio percibida por sus clientes? Se puede identificar que el 34,7% indicó siempre, el 37,3% manifestó casi siempre, el 22,0% consideró algunas veces, el 4,0% señaló casi nunca y el 2,0 nunca.

Tabla 42

Pregunta 20. ¿Usted considera que la entidad en la que presta sus servicios se preocupa por el mejoramiento de la calidad de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,7	,7	,7
	Casi nunca	4	2,7	2,7	3,3
	Algunas veces	19	12,7	12,7	16,0
	Casi siempre	64	42,7	42,7	58,7
	Siempre	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. En base a respuestas en la escala de Likert. Elaboración propia. SPSS 25.

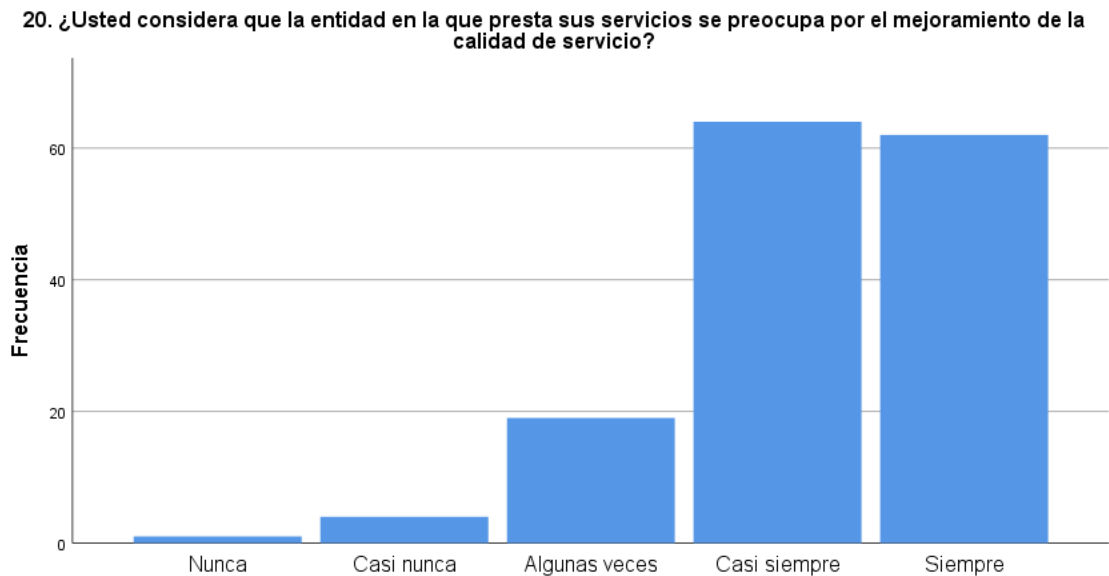


Figura 29. Gráfico de barras de distribución de frecuencias de la pregunta 20

En la tabla 42 y en la figura 29 se presenta los resultados de la pregunta 20 ¿Usted considera que la entidad en la que presta sus servicios se preocupa por el mejoramiento de la calidad de servicio? Se puede identificar que el 41,3% indicó siempre, el 42,7% manifestó casi siempre, el 12,7% consideró algunas veces, el 2,7% señaló casi nunca y el 0,7 nunca.