



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
COLABORADORES DEL AREA OPERATIVA EN LA EMPRESA
RECUPLAST S.A.C SAN JUAN DE LURIGANCHO 2016.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA

DIAZ IGNACIO, SOFIA CRISTINA

ASESOR

Mg. FERNANDEZ DAVILA VILLAFUERTE, JOSÉ LUIS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

2016

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres y mi tía por su paciencia, confianza y apoyo incondicional en todo este tiempo de la carrera.

A mis profesores por brindarme el asesoramiento para la investigación, en especial a mi asesor José Luis Fernández Dávila Villafuerte, que me brindo consejos, apoyo y confianza en el desarrollo de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Díaz Ignacio Sofía Cristina con DNI N° 71693745 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesina son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Diciembre del 2016

DÍAZ IGNACIO SOFÍA CRISTINA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Desempeño laboral y Calidad de servicio de los colaboradores de la área operativa de la empresa Recuplast s.a.c. San Juan de Lurigancho 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación es de diseño no experimental, de tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional, la cual está estructurada por siete capítulos: El primer capítulo comprende la realidad problemática, los antecedentes de la investigación, tanto internacionales y nacionales, las teorías relacionadas a la investigación, la formulación del problema, terminando con la justificación, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico, el cual comprende: el diseño de la investigación, las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo se presenta los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a la discusión. El quinto capítulo redacta las conclusiones. El sexto capítulo las recomendaciones. El séptimo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Díaz Ignacio Sofía Cristina

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
RESUMEN	x
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación del estudio	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Objetivos	15
II. METODO	16
2.1. Diseño de investigación	16
2.2. Variables, Operacionalización	17
2.3. Población y muestra	21
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	40
ANEXOS	41

INDICE DE TABLAS

TABLA N°01 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	19
TABLA N°02 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	20
TABLA N°03 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	23
TABLA N°04 VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	24
TABLA N° 05 FIABILIDAD DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.....	25
TABLA N° 06 FIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	25
TABLA N°07 TABLA DE CONTINGENCIA DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO	27
TABLA N°08 TABLA DE CONTINGENCIA DESEMPEÑO DE TAREAS Y CALIDAD DE SERVICIO.....	28
TABLA N°09 TABLA DE CONTINGENCIA DESEMPEÑO CONTEXTUAL Y CALIDAD DE SERVICIO.....	29
TABLA N°10 TABLA DE CONTINGENCIA DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO	30
TABLA N° 11 CORRELACION RHO SPERMAN	31

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	42
ANEXO 2: TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA PRIMERA VARIABLE... ..	43
ANEXO 3: TABLA DE ESPECIFICACIONES DE LA SEGUNDA VARIABLE..	44
ANEXO 4: TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INTRUMENTO.....	45
ANEXO 5: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1: DESEMPEÑO LABORAL.....	46
ANEXO 6: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.....	47
ANEXO 7: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO.....	48
ANEXO 8: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO.....	49

RESUMEN

Este estudio se denominó “Desempeño laboral y Calidad de servicio de los colaboradores del área operativa de la empresa Recuplast Sac San Juan de Lurigancho 2016”, el cual tuvo como objetivo Establecer la relación entre el Desempeño laboral y la Calidad de servicio en la empresa Recuplast S.A.C San Juan de Lurigancho- 2016. Por ello las teorías que se tomaron como principales en esta tesis son, La teoría de Desempeño Laboral de Omar Varela y la Teoría de Calidad de servicio de Parasuraman. A, Zeithaml & A Berry. El estudio fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra en estudio está constituida por 50 Colaboradores operacionales de la empresa Recuplast SAC ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho 2016, debido a que presenta un grupo de personas bajo se tomara el total de la población como muestra censal. En cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo escala Likert. La validez del instrumento realizado se hizo mediante juicio de expertos y la confiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.911 para Desempeño laboral y 0.864 para Calidad de servicio. Por último se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación Rho de Sperman, concluyendo evidentemente que existe relación entre el desempeño laboral y calidad de servicio.

PALABRAS CLAVE: Desempeño Laboral, Calidad de servicio.

ABSTRACT

This project is called "Work performance and Quality of service of the employees of the operating area of the company Recuplast Sac San Juan de Lurigancho 2016", the main objective is make a relation between the work performance and the quality of services in the company Recuplast S.A.C San Juan de Lurigancho 2016. For this reason, main theories in this project are, Work Performance theory by Omar Varela and Quality of service theory by Parasuraman. A, Zeithaml & A Berry. This project was applied type, quantitative approach and descriptive level. correlational, with a non-experimental cross-sectional design.

The population and sample in study is constituted by 50 Operational collaborators of the company Recuplast S.A.C. located in San Juan de Lurigancho, because represent a group of persons, who will be taken the total of the population as a census sample. For other side the technique of collecting data was the survey and the instrument was the questionnaire in Likert scale type. The validity of the instrument maked has done through expert judgment and the reliability of Cronbach's Alpha was 0.911 for work performance and 0.864 for quality service.

Finally we will have a level of significance of 0.000, which was obtained trough the Rho de Sperman correlation test, evidently concluding that exist a relation between the work performance and the quality of service.

Keywords: Work Performance, Quality of service.