



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO  
DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN DEL BANCO  
FINANCIERO, PERÚ 2018.**

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

**AUTORA:**

**GONZÁLEZ GUTIÉRREZ ROCÍO MARIELL**

**ASESORA:**

**MG. MENESES LA RIVA MÓNICA ELISA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de organizaciones**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

---

Dr. Tantalean Tapia Iván

---

Dr. Costilla Castillo Pedro

---

Mg. Meneses la Riva Mónica

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo cariño y amor para mi madre quien vela por mi educación, por mi bienestar, por mi salud, y por haberme brindado su apoyo en momentos difíciles. A ti por haber confiado siempre en mí y haber estado en todo momento apoyándome

## AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios quien ha sido mi fuerza, mi orientador y mi razón para elaborar este trabajo, a mi madre que su ayuda eh podido realizar la presente tesis, también agradezco a mi asesora la Mg. Mónica Meneses La Riva, quien con amor, temple y buen corazón me ayudó a realizar este trabajo de investigación, muchas gracias a todos ustedes.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Rocío Mariell González Gutiérrez, con DNI 70222327 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda 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 tesis 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Lima 10 de Mayo de 2018.

10 Mayo del 2018

---

González Gutiérrez Rocío Mariell

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y su relación con el compromiso el personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Rocio Mariell Gonzalez Gutierrez

## Índice

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulacion del problema	11
1.5 Justificación del estudio	11
1.6 Hipótesis	12
1.7 Objetivo general	12
<b>II. MÉTODO</b>	<b>13</b>
2.1 Diseño de la investigación	13
2.2 Variables y operacionalizacion	14
2.3 Población y Muestra	17
2.5 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.6 Método de Análisis de Datos	20
2.8 Aspectos éticos	20
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>22</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>23</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>24</b>
<b>VII. PROPUESTA</b>	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>28</b>

## RESUMEN

La calidad de servicio es una herramienta que mide el compromiso de los trabajadores, Es aquí donde radica su grado de importancia, debido a que la calidad de servicio es capaz de satisfacer eficientemente las necesidades de los clientes, garantizando el crecimiento, supervivencia y rentabilidad de la empresa. También se debe considerar que la motivación e incentivo hacia el empleado cumplen un papel de suma importancia para el desarrollo de los procesos que se cumple durante el desempeño laboral de sus actividades de trabajo. El objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018. La población estuvo conformada por los 35 trabajadores activos y la muestra de la misma cantidad, ya que es una muestra poblacional. Los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 20 preguntas tipo Likert, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS. Se concluye a través de los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", indicando que ambas variables poseen una correlación de 0.893, esta cifra nos indica que es positiva y que existe una relación fuerte entre la calidad de servicio y el compromiso y para ello es necesario aplicar estrategias que promuevan el reconocimiento del personal para motivar al compromiso del trabajador.

## **ABSTRACT**

The quality of service is a tool that measures the commitment of workers. This is where their importance lies, because the quality of service is able to efficiently meet the needs of customers, guaranteeing the growth, survival and profitability of the company. It should also be considered that the motivation and incentive towards the employee play a very important role for the development of the processes that are fulfilled during the work performance of their work activities. The general objective to determine the relationship that exists between the quality of service and the commitment of the staff of the Banco Financiero service area, Perú 2018. The population consisted of the 35 active workers and the sample of the same amount, since it is a population sample. The data were collected using the survey technique and a questionnaire of 20 Likert-type questions was used as a data collection instrument. The results were processed through the SPSS program. It is concluded through the results obtained from Spearman's Rho test, with a level of significance (bilateral) less than 0.05, that is " $0.000 < 0.05$ ", indicating that both variables have a correlation of 0.893, this figure indicates that it is positive and that there is a strong relationship between the quality of service and commitment and for this it is necessary to apply strategies that promote the recognition of the staff to motivate the commitment of the worker.

# **I INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

En la actualidad la mayoría de las empresas se esfuerzan por brindar servicios de calidad para asegurar promover en sus clientes satisfacción de los servicios que presta y como resultado de ello la fidelización del cliente. En México el autor Cantu, (2011) indica que “el contacto con el cliente es fundamental para una compra o consulta pues una persona satisfecha compartirá su satisfacción con los demás, de lo contrario una persona desilusionada por un servicio o producto puede disminuir la posible pérdida de clientes potenciales”. (p.118) Es aquí donde radica su grado de importancia, debido a que la calidad de servicio es capaz de satisfacer eficientemente las necesidades de los clientes, garantizando el crecimiento, supervivencia y rentabilidad de la empresa. También se debe considerar que la motivación e incentivo hacia el empleado cumplen un papel de suma importancia para el desarrollo de los procesos que se cumple durante el desempeño laboral de sus actividades cotidiana, cabe señalar que además es uno de los principales factores que influyen en un servicio de alta calidad, la carencia del reconocimiento y de la motivación de los colaboradores en su mayoría de empleados renuncian a su trabajo sobre todo en los centros de contacto (call center). La mayoría de las empresas han olvidado que el estado de ánimo o conducta que tomen sus empleados será el reflejo de que tan comprometido está cada uno de los colaboradores con la labor que realiza en la empresa.

Sin embargo en el mundo de hoy existen todavía algunas empresas que consideran a la calidad de servicio como aquella herramienta destinada solamente al mejoramiento de los productos o servicios externos, olvidando el rol importante que juegan los intermediarios (trabajadores) es decir los que tienen contacto con los clientes ya sea telefónica o presencialmente de compromiso al atender una llamada, conllevando todo ello a la insatisfacción del usuario (cliente). Cabe señalar los usuarios reclaman activamente cuando un servicio no ha cumplido sus expectativas en los producto que ofrece la empresa e incluso los clientes utilizan las redes sociales y la televisión para denunciar la insatisfacción del servicio ofrecida por la empresa.

En el Perú no es un escenario ajeno a esta situación, en algunas empresas de contact center no cumplen con un servicio de calidad adecuado al cliente. Existen en el país instituciones que velan por bienestar del consumidor. Según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2017) indica que: 45 de cada 100 reclamos son contra entidades financieras, de acuerdo a la estadística del Servicio de Atención al Ciudadano y en los últimos 12 meses se han recibido 25,782 quejas contra bancos liderando el ranking. En el rubro telecomunicaciones, según OSIPTEL (2017) las empresas operadoras reportaron haber recibido 2.728.430 reclamos, la mitad de ellos, relacionados al servicio de telefonía móvil, indicando el consejo directivo de Osiptel adoptar medidas extraordinarias ante el incremento desmedido de reclamos apelaciones y quejas presentadas en los dos últimos años ante las empresas operadoras y elevadas al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU).

Como se mencionó uno de los principales medios de comunicación es el departamento de Call Center, por ende es el primer contacto que tiene la empresa con un cliente funcionando como un canal de atención, reclamaciones, quejas y/o posibles ofertas comerciales que le ayudaran a conectar lazos futuros que ayuden al crecimiento de la empresa. Entonces las empresas deben tener en cuenta que tan importante es el área interna y como influirán estos trabajadores y sobre todo que imagen darán a los clientes si no están bien instruidos, ya que en esta área se toma más en cuenta el trato, la capacidad con la que un empleado podrá resolver dudas o problemas, y sobretodo debe brindar información de alta calidad, fiable y seria a cada uno de los clientes.

En la práctica en la empresa Atento Perú se puede observar en el área de atención del banco financiero que los trabajadores no cumplen con estándares de calidad, es decir la mayoría de los trabajadores no tienen una buena atención, carecen de cierta información y muchas veces orientan al cliente inadecuadamente, esto genera insatisfacción de los clientes del banco e interponiendo reclamos y hasta denuncias a la financiera. Asimismo los colaboradores manifiesta en relación a su trabajo que no se encuentran comprometidos ni motivados ya que no cuentan con muchos incentivos por parte de la empresa, por lo cual se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Como se relaciona la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú – 2018?.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos previos nacionales**

Molina (2014), en su investigación “El compromiso organizacional y su relación con la gestión de calidad del centro de rehabilitación de Huancayo”. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional de los trabajadores con la Gestión de Calidad del centro de rehabilitación Calidad de Vida de Huancayo – 2014. La investigación se constituye como un estudio de tipo retrospectiva – correlacional. Se concluyó que existe relación significativa entre las dos variables, a través de la realización de una evaluación, con el fin de conocer la percepción y expectativa de los colaboradores de la organización, permitiendo afirmar a través de nuestros resultados la relación entre ambas variables dentro del centro de trabajo.

Vela y Zavaleta (2014) en su investigación “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus –mall, de la ciudad de Trujillo”. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la variable calidad reconociendo las expectativas de los clientes y lograr servicios de excelencia. Por ende se concluyó que La calidad del servicio que se da en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual indica que si existe una buena calidad de servicio esto influye en el incremento del nivel de ventas. Indicando que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan en tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo.

Peñaloza (2015), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno”. Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez, Puno. Tuvo como objetivo de determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Puno en los meses de Abril-Junio del año 2015, el tipo de estudio que se aplicó fue de tipo descriptiva correlacional, con diseño transversal, en el que se concluyó que, la calidad del servicio tiene relación significativa ( $r=0.490$ ) con la satisfacción de los clientes del banco de la Nación Puno.

Acuña y Ventura (2016), en su investigación “Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores de la empresa cerámicos Lambayeque 2015”. Tuvo como principal objetivo elaborar una propuesta de mejora del compromiso de los trabajadores en dicha empresa. Para lograr concluir dicho trabajo usaron tres dimensiones que abarcan el compromiso organizacional según Meyer y Allen, siendo: El compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuación. En el que se concluyó que en la empresa “CERÁMICOS LAMBAYEQUE”, el mayor porcentaje de trabajadores se ubican en el compromiso de continuación, seguido de otro grupo que se encuentra en el compromiso normativo y un grupo menor se encuentra en el compromiso afectivo, estando el mayor grupo en la primera dimensión lo cual es favorable.

Valverde y Medina (2016), en su investigación “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación productos unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016”. Tesis para obtener al título profesional de licenciado en administración, Universidad Peruana Unión, San Juan de Lurigancho, Lima. Para ello se hizo una investigación descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, teniendo como objetivo ver si existe relación entre ambas variables calidad de servicio y satisfacción en el que se concluyó que si existe una correlación altamente significativa entre las variables “Calidad de servicio” y el variable criterio: “Satisfacción del cliente”, determinando que a mayor calidad de servicio mayor satisfacción y viceversa.

De la Puente (2017), En su investigación “Compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo, el tipo de análisis fue correlacional con el que se concluyó que se observan correlaciones pequeñas pero significativas entre compromiso organizacional y Motivación de logro, Asimismo la sub dimensión compromiso afectivo posee una relación pequeña y significativa con las sub escalas de Afiliación de la motivación de logro. La sub escala de implicancia que posee una relación mediana y significativa con las sub escalas de la motivación de logro en el personal administrativo.

## **1.2.2 Trabajos previos internacionales**

E. de pedro (2013), en la investigación “La calidad de servicio bancario: una escala de medición”. Universidad Nacional del Sur, Argentina. Tuvo como objetivo de este trabajo se enfoca en investigar las dimensiones de calidad de servicio más importantes para los clientes de entidades bancarias de la ciudad de Bahía Blanca elaborando escalas adaptadas a los requerimientos de los clientes locales. Los resultados del estudio no confirman la totalidad de las dimensiones del modelo original (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía). Los datos cualitativos sugieren que las dimensiones relevantes para los clientes de bancos argentinos son Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.

Coello (2013-2014), en su investigación “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American call center (ACC) del departamento de inbound pymes, empresa contratada para prestar servicios a conocel (claro)”. De la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento de inbound pymes y que se desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. Se concluyó podemos mencionar que es importante el centro de trabajo y en qué condiciones trabajara un empleado pues esto de manera directa impacta al desempeño y productividad del trabajador.

Frias (2014). En su investigación “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”. De la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo levantar información acerca del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG y la importancia que tiene el compromiso y la satisfacción laboral para la permanencia de un trabajador mencionando las causas por las cuales los miembros de la generación y de una ONG (organización no gubernamental) abandonan la organización con el fin de proponer un plan futuro que evite dicho problema. Se concluyó que se confirma la hipótesis planteada, acerca de que las percepciones de satisfacción hacia la estructura de un plan de carrera afectara positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

González (2014) en su investigación “la calidad y la satisfacción del cliente en la hotelería Low Cost”. Universidad Valladolid, Segovia. La presente investigación tuvo como objetivo es ver qué relación existe entre calidad y satisfacción al cliente y a partir de ello ver la importancia que tiene el hotel Low Cost. Se concluyó que si existe relación entre ambas variables pues dependerá de una buena calidad para satisfacer a un cliente, así mismo permite apreciar la importancia implementar aspectos de su gestión, implementación de normas de calidad que permitan fidelizar a los clientes.

Reyes (2014), en su investigación “calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango”. Universidad Rafael Landívar. Con esta tesis se busca verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, por lo que se presentan antecedentes de tesis, revistas, páginas de internet y periódicos así como bibliografías de libros, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del cliente. Teniendo como finalidad verificar cómo la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE y viceversa.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

A continuación se establecen las diferentes definiciones, teorías y enfoques acerca de las dos variables de estudio: calidad de servicio y compromiso a través del punto de vista de cada uno de autores calificados en este campo.

#### **1.3.1 Calidad**

Según Deming (1986) indica:

“La calidad es interpretar las carencias futuras de clientes en características, utilizando un enfoque estadístico, de manera que un servicio o producto pueda ser diseñado y dado vuelta para satisfacer al cliente un precio que deberá pagar”. (p. 169)

El autor señala que la calidad es ver futuras necesidades a los clientes y a través de ellos diseñar servicios productos para seguir satisfaciendo sus necesidades. .

#### **1.3.2 Variable 1 : Calidad de servicio**

Según Para Wirtz y Bateson (1999):

“La calidad de servicio depende de la amplitud de técnicas sociales de los empleados en su labor, y el cumplimiento de cada trabajador puede cambiar considerablemente de uno a otro en el desenvolvimiento laboral”. (p.29).

El autor menciona la importancia de las habilidades y técnicas sociales que determinaran un servicio con calidad, también menciona que el desempeño de todos los trabajadores puede ser diferente y estos pueden variar dependiendo el compromiso que tienen con la empresa.

Para Hernandez, Chumaceiro, Atencio (2009):

“Es una herramienta competitiva que requiere una cultura organizativa, con un compromiso de todos, dentro de un desarrollo continuo de mejora y evaluación, para ganar la fidelidad del cliente y distinguirse positivamente de la competencia”. (pg. 460)

Los Autores mencionan que la calidad de servicio es una herramienta de medición constante dentro de la organización que le permite implementar mejoras a través de evaluaciones, con la finalidad de generar lealtad de los clientes.

La calidad de servicio está compuesto por las siguientes dimensiones a continuación detallamos:

### **Dimensión 1: mejoramiento**

Gutiérrez (2010) menciona:

“La mejora es una forma o herramienta que ayuda a mejorar procesos, identificando las causas que producen para así crear e implementar nuevas ideas y proyectos para mejorar los planes de la empresa, de esa manera se podrá proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño y compromiso del personal”. (Pg. 35)

El autor manifiesta que el mejoramiento no es más que un proceso que permite identificar para moldear creando nuevas ideas que permitan la mejora de una empresa con un nivel óptimo del personal.

## **Trato**

Según Chachon (2012) menciona:

“En la actualidad el trato que se brindara a los clientes es esencial e importante, ya que estos buscan un trato adecuado, cómodo, rápido y agradable que les permita satisfacer sus expectativas frente a un servicio o producto”. (pg.18)

El autor menciona que en la actualidad es muy importante el trato que se dará a los clientes ya que de ellos dependerá la adquisición de un producto o servicio.

## **Confianza**

Según Moss (2006) señala:

“La confianza es una construcción de lazos internos y externos (unión con los clientes) de las organizaciones ante un periodo de fracasos e incluso para un constante éxito, presentan, un lazo directo con un efectivo y eficaz liderazgo”. (pg.162- 167)

La autora menciona que la confianza es un medio en el que se crean lazos entre clientes y trabajadores de una organización, frente a un periodo de fracasos e incluso para un constante éxito.

## **Capacitación**

Thompson, Strickland III y Gamble (2008) indican lo siguiente:

“La capacitación es un desarrollo de habilidades para el trabajo que le permite a la empresa acumular competencias y capacidades con el fin de contar con servicios difíciles de imitar”. (pg.17)

La capacitación es un instrumento para el desarrollo de habilidades que permiten mejorar las competencias y capacidades con el fin de contar con servicios o productos que no sean fáciles de imitar.

## **Aprendizaje**

Según Levinthal y March (1993) indican:

“El aprendizaje es una herramienta útil la tecnología de la información, las cuales liberan el potencial individual o son usadas como una herramienta de control para ayudar al aprendizaje y no inhibirlo”. (pg.102)

Según los autores el aprendizaje es un medio útil que permite liberar el potencial individual con el fin de mejorar las técnicas o estrategias.

### **Dimensión 2: Evaluación**

Según Ander Egg, (2000) indica:

“que la evaluación es una indagación que permite adquirir y entregar información y datos de manera fiable, que permitan ver el grado de logros, lo cual servirán como guía para tomar decisiones inteligentes, solucionar problemas y a partir de ello promover el crecimiento y entendimiento de los factores ligados al éxito o fracaso de la organización”. (pg.75)

El autor menciona que la evaluación permite recibir y brindar información de manera fiable sobre datos que servirán como guía para una toma de decisiones racional e inteligente que permita a la organización tomar mejores decisiones.

### **Capacidad de respuesta:**

Según parasuraman (1988) indica:

“la capacidad de respuesta es una habilidad que sirve para apoyar a los clientes sobre la información de un servicio o producto de manera rápida y eficiente”. (p. 26)

El autor indica que la capacidad de respuesta es una aptitud que servirá para orientar al usuario brindando un servicio rápido y bueno.

### **Calidad de comunicación**

Según Martinez y Nosnik (1998):

“La calidad de comunicación se define como un medio en el que un individuo se pone en contacto con otra a través de un aviso, encargo u otro esperando que la otra persona de su respuesta, opino u otro”. (pg.71)

El autor menciona que la calidad de comunicación es un medio por el que una persona brinda información a otra, absolviendo dudas, consultas u otros con una comunicación, de alta calidad.

### **Herramientas de trabajo**

Según Ramírez (1987):

“la herramienta de trabajo es un medio el cual se utiliza para la realización de labores dentro de una organización facilitándoles a realizar las actividades positivamente e incluso da lugar a nuevas herramientas de pensamiento y generando mejores estructuras del pensamiento”.(pg.46)

El autor menciona que la herramienta sirve para facilitar las labores facilitándoles a realizar actividades así mismo también es una herramienta que ayuda a generar mejores estructuras del pensamiento.

### **Solución de problemas**

Según Simon (1978) manifiesta:

“Una solución de un problema es una habilidad de una persona para realizar una tarea eficazmente logrando satisfacer a los clientes, mediante soluciones ante alguna queja consulta o reclamo”. (pl98)

Los autores indican que una solución de problemas es una solución frente a una situación en el que una persona se enfrenta para poder hacer frente a ello y lograr dicha solución.

### **Variable 2: Compromiso**

Edel y García, (2007) sostienen:

“El compromiso se ve fortalecido cuando existe una comunión entre el colaborador y el empleador reflejando el nivel en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando en ella”. (p.52)

Según el autor menciona que el compromiso es el lazo que existe entre el colaborador y empleador, lo cual está reflejado en la identificación. Es decir, el compromiso es el reflejo de la identificación y participación en la organización.

Según Herrera y Sánchez (2012) indican:

“El compromiso es el resultado de un empleado frente a su labor, es decir las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, tienen un alcance positivo sobre las evaluaciones típicas sobre el rendimiento”. (p76)

Los autores hacen mención que mientras más comprometido e identificado este un empleado con la organización menos probable será su renuncia, tendrá metas más claras y su desempeño será productivo.

### **Dimensión 1: identificación**

Según Castellanos (2011) menciona:

“La identificación es una manifestación de los empleados con la empresa y el conocimiento que tienen de ella. También será una determinante en que se vera la forma en que el empleado expresa el compromiso que siente por su trabajo, acciones y conductas al momento de realizar sus actividades”.

El autor indica a la identificación como una conducta frente a su trabajo, acción y actitud al momento de realizar su labor.

### **Reconocimiento**

Según Chiavenato (2000) indica:

"En la actualidad el reconocimiento es contemplado como uno de los componentes esenciales en el desempeño, ya que al reconocer a un empleador puede mejorar la relación entre el trabajo, satisfacción y eficiencia en el negocio entrelazado de otros conceptos como

el clima organizacional, la motivación, la cultura organizacional o la responsabilidad social empresarial". (pg.156)

El autor menciona que hoy en día el reconocimiento es una herramienta que permite que el empleado pueda realizar un mejor trabajo, estará más satisfecho y motivado al momento de realizar su trabajo.

### **Productividad**

Según Van Der (2005) menciona:

“la productividad es una medición de la eficiencia en la producción, una combinación del que produce y lo que se necesita para producir, optimizando costos y sobrellevando a un incremento positivo de la organización”. (Pg.98)

El autor menciona a la productividad como una mezcla de experiencia y conocimiento lo cual ayuda al incremento del rendimiento de los empleados.

### **Satisfacción**

Según Pintado (2011) manifiesta lo siguiente:

La satisfacción se puntualiza como la conducta del trabajador al momento de realizar su trabajo, en el que dicha conducta está fundamentada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla, identificándose con una organización en particular deseando permanecer en ella como uno de sus miembros. (pg. 267)

El autor menciona que la satisfacción es una actitud que transmite cada trabajador lo cual será expresado al momento de realizar su labor, notando así si se encuentra satisfecho o insatisfecho.

### **Dimensión 2: Participación**

Según el autor Finkel (1994) indica:

“la participación es la capacidad de una persona de involucrarse en las actividades como, en la toma de decisiones y poder desafiar con éxito las obligaciones con un superior control de los trabajadores dentro de la organización”. (pg.350)

El autor menciona que dependerá de un trabajador el afrontar y asumir a través de la participación en una organización y como ello afectara positiva o negativamente en su desempeño.

### **Fiabilidad**

Pérez (2017) indica lo siguiente:

"La fiabilidad se utiliza para calificar a aquel o aquello que brinda seguridad, ofrece garantías o resulta confiable. Puede tratarse de una persona, un objeto, un procedimiento, el cual será fiable y se esperara su función correctamente durante mucho tiempo". (pg. 9)

Según el autor la fiabilidad consiste en cuya información que se brinda será segura y confiable que permita finalmente generar confianza con los clientes.

### **Desarrollo profesional**

Chiavenato (2002) señala:

“Al desarrollo profesional como una ventaja persigue plazos más largos, con la finalidad de dar al trabajador aquellos conocimientos en base a experiencias que sobrepasan a los exigidos en el puesto actual y lo preparan para desempeñar más funciones atribuyendo nuevas tareas de acorde a su desempeño”. (pg.57)

El autor menciona que el desarrollo profesional es vital para el crecimiento de una persona ya que será como una ventaja que le permita en un futuro asumir nuevas tareas.

### **Crecimiento laboral**

Lozano (2007) indica:

“Que el crecimiento laboral constituye un crecimiento y desarrollo de la formación de una persona lo cual es idóneo para hacer frente a las necesidades del personal”. (pg.2)

El autor indica que el crecimiento laboral es un desarrollo personal el cual permite a un trabajador desenvolverse en su área como en nuevas áreas de trabajo.

### **1.3.3. La teoría de la Calidad Total, EFQM.**

Para Ferrando y Granero, (2005):

“Es una estrategia de gestión el cual tiene como principal objetivo que la organización este satisfecha de un forma estable, cubriendo la obligatoriedad y expectativa de todo su grupo de interés, es decir, los clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general”. (p.121)

El autor señala que la calidad total no solo se basa en brindar un producto o servicio de calidad sino que busca constituir una filosofía de vida y ética de trabajo de manera equilibrada en la que se involucre a toda la organización.

### **1.3.6 Rendimiento**

Según Gibson (2012) indica lo siguiente:

“El rendimiento de una persona es nada más que el resultado que se espera de su desenvolvimiento, por ello es importante planificar, controlar el trabajo, y establecer un ambiente motivador que permia el rendimiento óptimo de una persona al realizar una actividad”. (p. 106)

El autor indica que el rendimiento de un empleado será el reflejo de su desempeño y su comportamiento frente a todas las tareas que realice, si el empleado está motivado, entonces podemos mencionar que el empleado se siente satisfecho y comprometido con la empresa con un rendimiento bueno.

### **1.3.7 Satisfacción laboral**

Para Villagra (2007) indiac a lo siguiente:

“la satisfacción laboral representa el ánimo de una persona que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el centro de trabajo, dando como resultado el rendimiento de cada empleado en la realización de tareas”. (p.181)

El autor indica que existen factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción de los empleados través de esos factores podemos evaluar el rendimiento de cada empleado en la organización.

Para Colquitt (2007):

“Es un mecanismo del personal que tiene un impacto directo en el cumplimiento profesional y el compromiso organizacional, ya que si una persona está satisfecho con su trabajo y vive emociones buenas mientras realiza su labor, tendrá un buen rendimiento y será parte de la empresa por mucho tiempo r”. (p.86)

El autor indica que la satisfacción laboral de un empleado si está satisfecho con su trabajo será productivo y evaluara la permanencia de su permanencia en la organización será larga.

### **1.3.8 Trabajo en equipo**

Para Chiavenato (2001) define:

“El trabajo en equipo permite ver el nivel del desempeño eficaz del grupo, permite la unión laboral, la mejora del cumplimiento de las tareas si se realizan en grupo, también ayudara a al mutuo crecimiento y rendimiento laboral”. (p. 63)

El autor indica que le trabajo y desarrollo en equipo permite ver el nivel del desempeño eficaz del grupo, también ayuda al crecimiento y rendimiento laboral.

## **1.4 Problema general**

### **1.41 Problema general**

¿Como se relaciona la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona el mejoramiento y la identificación del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018?

¿Cómo se relaciona la evaluación y la participación del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018?

## **1.5 Justificación y viabilidad**

### **Relevancia social**

Se eligió el tema de calidad de servicio y su relación con el compromiso porque es de gran relevancia, el cual toda la empresa debe tener en cuenta si desea lograr que sus trabajadores sean productivos, brindando la mejor calidad de servicio a los clientes diferenciándose con la competencia. El fin de la investigación es sugerir al Banco Financiero, estrategias que influyan en el compromiso de los trabajadores con la finalidad de mejorar el lazo que mantienen con los clientes y mantener relaciones duraderas, así mismo evitar la rotación y mantener más comprometidos a los trabajadores con la empresa.

### **Práctica**

Esta investigación será provechosa para la empresa, ya que podremos mejorar la calidad de servicio para mejorar la fidelidad de los clientes a través del compromiso por parte de los trabajadores en la empresa. Por ende daría como resultado mejorar los lazos con los trabajadores, haciendo que ellos sean más comprometidos con la labor con finalidad de satisfacer a los clientes y fidelizarlos.

### **Teórica**

La Investigación es viable ya que se encuentra ya que es accesible la información y se cuenta con el permiso del Banco Financiero del Perú.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de servicio con el compromiso del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

Existe relación significativa entre el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

Existe relación significativa entre la evaluación con la participación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

## **1.7 Objetivo general**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación de la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención al cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación del mejoramiento y la identificación del personal del área de atención al cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

Determinar la relación de la evaluación y la participación del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018.

## **II. METODO**

### **Hipotético- Deductivo**

Finalmente el método de la investigación fue Hipotético - Deductivo ya que se propondrán hipótesis para dar respuesta a dicha investigación.

Para conceptualizar el tipo de investigación Popper (1981) señala que:

“El diseño de investigación hipotético – deductivo; Este método anticipa a los hechos considerándolos constructos teóricos que determinaron lo que se desea observar, planteando la creación de hipótesis para dar solución a un fenómeno, seguido por la proposición más elemental, finalizando con la corroboración de los enunciados deducidos, comparándolos con la experiencia”. (pg.145)

El autor menciona que el método hipotético deductivo está construido a través de trabajos anteriores los cuales serán determinantes para lo que deseamos investigar. Es decir se propondrán hipótesis para dar respuesta a dicha investigación.

### **2.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es Aplicada, para ello Huamanchumo y Rodríguez, (2015) indican:

La investigación de tipo aplicada se rige de los avances de la investigación básica y se beneficia con ello. La investigación busca conocer para poder construir, ejecutar, actuar y manipular a través de los trabajos previos. (pg.56)

Según los autores la investigación de tipo aplicada es cuando la teoría se aplica por ejemplo en un laboratorio en experimentos, es decir a través de una recolección de información se logran resultados.

### **2.2 Diseño de la investigación**

#### **No experimental de corte transversal**

Según los autores Santa palella y feliberto Martins (2010):

“El diseño es no experimental de corte transversal ya que la investigación se realiza sin maniobrar en forma deliberada ninguna variable y se observan los hechos tal y como se dan en su contexto real y en un determinado momento, para luego analizarlos”. (pg.87)

Sosteniendo la decisión de los autores, el tipo de diseño del trabajo es no experimental de ya que no se realizara el estudio tal y como se den en su campo natural sin manipular las variables.

### **2.3 Nivel de investigación**

#### **Correlacional:**

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2011):

El estudio correlacional evalúa la relación que existe entre dos o más variables, lo cual se expresan en hipótesis sometidas a prueba, determinando si las dos variables son correlacionales o no”. (Pg.121)

El autor menciona que el estudio de investigación correlacional mide la relación entre dos variables con la finalidad de determinar si estas tienen correlación o no.

### **2.2 Variables, Operacionalización**

#### **Variable 1: Calidad de servicio**

##### **Definición conceptual:**

Para Hernandez, Chumaceiro, Atencio (2009):

Es una herramienta competitiva que requiere una cultura organizativa, con un compromiso de todos, dentro de un desarrollo continuo de mejora y evaluación, para ganar la fidelidad del cliente y distinguirse positivamente de la competencia. (pg. 460)

Los Autores mencionan que la calidad de servicio es una herramienta de medición constante dentro de la organización que le permite implementar mejoras a través de evaluaciones, con la finalidad de generar lealtad de los clientes.

#### **Variable 2: Compromiso**

**Definición conceptual:**

Edel y García, (2007) sostienen:

El compromiso se ve fortalecido cuando existe una comunión entre el colaborador y el empleador reflejando el nivel en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando en ella. (pg.52)

Según el autor menciona que el compromiso es el lazo que existe entre el colaborador y empleador, lo cual está reflejado en la identificación. Es decir, el compromiso es el reflejo de la identificación y participación en la organización.

### Matriz de operacionalización de variables

<b>"Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018"</b>						
Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Para Hernandez, Chumaceiro, Atencio (2009): "Es una herramienta competitiva que requiere una cultura organizativa, con un compromiso de todos, dentro de un desarrollo continuo de mejora y evaluación, para ganar la fidelidad del cliente y distinguirse positivamente de la competencia". (pg. 460)	Mejoramiento	La calidad de servicio está relacionada principalmente con el trato, confianza y calidad de comunicación que un trabajador debe proyectar a sus clientes. Así mismo para que un servicio sea de calidad debe haber capacitaciones constantes y herramientas de trabajo para poder responder dudas rápidamente y solucionar sus problemas eficientemente.	Trato	1(1)	<b>Razón</b>
		Confianza		1(2)		
		Capacitación		1(3)		
		Aprendizaje		1(4)		
		Capacidad de respuesta		2(5,6)		
		Calidad de comunicación		1(7)		
		Herramientas de trabajo		1(8)		
		Solución de problemas		2(9,10)		
<b>COMPROMISO</b>	Según Edel y García, (2007) sostienen:  El compromiso se ve fortalecido cuando existe una comunión entre el colaborador y el empleador reflejando el nivel en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando en ella. (p.52)	Identificación	El compromiso se ve reflejado en la productividad de un trabajador, mejorando el desarrollo profesional y generando fiabilidad y satisfacción de los clientes.	Reconocimiento	1(11)	<b>Razón</b>
		Productividad		2(12,13,14)		
		Satisfacción		3(15,16,17)		
		Fiabilidad		1(18)		
		Desarrollo profesional		1(19)		
		Crecimiento laboral		1(20)		

## **2.3 Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

Según Barrera (2008), nos indica:

La población es un conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión. (p.142)

Para la presente investigación denominaremos población a los 35 trabajadores del área de atención del banco en estudio.

**Tabla N°1**

<b>TRABAJADORES</b>	
Área de atención al cliente	27
Área de reclamos	8
<b>Total</b>	<b>35</b>

Fuente propia

### **2.3.2 Muestra**

Balestrini (2006), señala que:

Una muestra es la fracción representativa de una población, cuyas particularidades deben producirse en ella, lo más fielmente posible. (p. 141)

En la presente investigación, no se tendrá muestra porque se considerará la forma de la población censal de 35 trabajadores.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

El uso de cada técnica de investigación es necesario para mantener la información guardada. Para así luego ser procesada y analizada de acuerdo a los objetivos de la investigación, ya que este será el plan general para la recolección de datos .

Según el autor Bernal (2010), nos indica:

“La encuesta es un cuestionario o conjunto de formulación de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas y a través de ello lograr obtener información”. (p. 194)

A modo de opinión el autor indica que la encuesta es un método para obtener información de las personas y a través de ello poder informarnos.

#### **1.4.1 Instrumento de recolección de datos**

En el presente proyecto de investigación se usó el instrumento denominado cuestionario el cual estuvo conformado por 20 preguntas, las cuales se elaboraron en base a dimensiones e indicadores de las variables mencionadas anteriormente.

#### **1.4.2 Validez**

En la presente investigación se ha sometido a juicio de expertos que permitirá diferenciar las dimensiones con los ítems respectivos, es decir las preguntas. Cuya finalidad se llevará a cabo por la majestuosa trayectoria y experiencia de reconocidos docentes de la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Cesar vallejo, los cuales se mencionan a continuación:

**Tabla N°2**

<b>VALIDADOR</b>	<b>GRADO</b>	<b>SI CUMPLE</b>
Casma Zarate Carlos	Magister	✓
Costilla Castillo Pedro	Doctor	✓
Edith Rosales	Magister	✓

#### **1.4.3 Confiabilidad**

Hernández (2011) indica:

“La confiabilidad es el grado en que su utilización se repetirá al mismo sujeto u objeto produciendo resultados iguales, es decir es la consistencia de los resultados que produce un instrumento”. (p.277)

Según el autor indica que la confiabilidad es consistencia de un resultado que produce un instrumento.

<b>Escala de valores del Alfa de Cronbach</b>	
<b>Escala de valores</b>	<b>Valoración</b>
Menor a 0.6	Inaceptable
De 0.6 a 0.65	Indeseable
Entre 0.65 y 0.70	Mínimamente aceptable
De 0.70 a 0.80	Aceptable
De 0.80 a 0.90	Muy bueno

Fuente: Said (2015, p. 26)

**TABLA N°3**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluidos	0	,0
a			
Total		35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**TABLA N°4**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	20

**Interpretación:**

Según el resultado de la estadística de confiabilidad el Alfa de Cronbach es muy buena con una confiabilidad de 0.810. Esta entre el rango de aceptabilidad de 0.80 a 0.90. Lo cual se puede manifestar que la investigación que se realizara es confiable.

## **2.5 Método de Análisis de Datos**

El método a utilizar fue el Hipotético- Deductivo, en la parte estadística se utilizó el programa Statical product and service Solutions (SPSS).

Por consiguiente se realizó el cálculo de los indicadores y las dimensiones para la obtención de variables nivel ordinal. Finalmente se aplicó la prueba de normalidad (variables) al indicador y las dimensiones calculadas. Si las variables presentan una distribución normal se procederá a realizar el análisis de correlación utilizando el R de Pearson, y si las variables no presentan una distribución normal, se utilizara el coeficiente de correlación Rho de Spearman, los cuales nos ayudaran en el análisis de las variables. Para la presentación de resultados, tablas y gráficos, se establecieron rangos para cada variable de tal manera que presentaran niveles alto, medio y bajo.

## **2.6 Aspectos éticos**

El estudio se desarrolló bajo los parámetros del manual de instrucción para la elaboración de proyectos de investigación de la Universidad Cesar Vallejo del año 2017 a través de una encuesta auto aplicado anónimo y voluntario, la que se aplicó a personas de ambos sexos, mayores de 18 años. El estudio contó con la autorización de la empresa en que se aplicó la encuesta y se seleccionó al personal encuestado. Asimismo, se contará con la autorización de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo para la realización de la tesis.

### III RESULTADOS

Se realizó una investigación cuantitativa; debido a que se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a una medición numérica y análisis estadístico.

#### 3.1 Prueba de normalidad

La hipótesis de normalidad

**H0:** La distribución es normal.

**H1:** La distribución no es normal.

Este cálculo se realizó por medio de la prueba de Shapiro-Wilk. Debido a que mi muestra son 35 personas, el cual es una prueba no paramétrica.

**Tabla N°5**

*Correlación entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	,370	35	,000	,703	35	,000
COMPROMISO (Agrupada)	,373	35	,000	,697	35	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk que se muestra en la Tabla N° 5, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “0,000 y  $0,000 < 0,05$ ”; por lo tanto, las variables de investigación el presente no tienen una distribución normal y se rechaza H0.

#### 3.2 Contrastación de hipótesis:

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verificó que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicó pruebas no paramétricas. Es decir, el cálculo se realizó mediante la Prueba Rho de Spearman. R. Martínez, Tuya, M. Martínez, Pérez y Cánovas (Abril, Junio, 2009, p. 9) indican que diversos autores ofrecen escalas de interpretación, la cual se detalla a continuación:

#### ESCALA 4: RANGO RELACIÓN

COEFICIENTE	RELACIÓN
0 – 0,25	Escasa o nula
0,26 - 0,50	Débil
0,51 - 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76 - 1,00	Entre fuerte y perfecta

#### Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

#### Hipótesis Nula (H0):

No existe relación significativa entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

#### Hipótesis de Investigación (H1):

Si existe relación significativa entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

#### Tabla N°6

*Correlación entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del Banco Financiero, Ate 2018*

		CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	DE COMPROMISO (Agrupada)
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 35 ,893** 1,000
Rho de Spearman	COMPROMISO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 35 35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

En la Tabla N° 6 la Prueba Rho de Spearman muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.893, lo cual indica que es una relación positiva, fuerte. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación significativa entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Hipótesis Especifica 1**

Existe relación significativa entre el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Hipótesis Nula (H0):**

No Existe relación significativa entre el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Hipótesis de Investigación (H1):**

Si Existe relación significativa entre el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Tabla N° 7**

*Correlación entre el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.*

			Mejoramiento (Agrupada)	Identificación (Agrupada)
Rho de Spearman	Mejoramiento (Agrupada)	Mejoramiento (Agrupada)	1,000	,571
			.	,000
	Identificación (Agrupada)	Identificación (Agrupada)	35	35
			,571	1,000
		,000	.	
		35	35	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

En la Tabla N° 7 la Prueba Rho de Spearman muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.571, lo cual indica que es una relación entre moderada. Se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación significativa entre el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Hipótesis Especifica 2**

Existe relación significativa entre la evaluación con la participación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Hipótesis Nula (H0):**

No Existe relación significativa entre la evaluación con la participación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Hipótesis de Investigación (H1):**

Si Existe relación significativa entre la evaluación con la participación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

### **Tabla N°8**

*Existe relación significativa entre la evaluación con la participación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.*

		Evaluación (Agrupada)	Participación (Agrupada)
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,667**
		.	,000
Evaluación (Agrupada)	Sig. (bilateral) N	35	35
Participación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,667**	1,000
		,000	.
	Sig. (bilateral) N	35	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

En la Tabla N° 8 la Prueba Rho de Spearman muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.667, lo cual indica que es una relación positiva, moderada. Se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación significativa entre la evaluación con la participación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Perú 2018.

#### IV. DISCUSIONES

La calidad de servicio es un componente importante en el sistema de gestión de la empresa, para ello es necesario identificar problemas en el proceso de atención al cliente, para mitigar y evitar la insatisfacción del cliente, Es trascendente dentro del funcionamiento de la empresa el compromiso de los trabajadores, para promover entorno saludables tanto para los colaboradores como para los clientes. Los resultados obtenidos en estos escenarios de clima organizacional saludables se evidencian la calidad del servicio que se presta a los clientes.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención al cliente del Banco Financiero, Perú 2018. Los resultados obtenidos a través de la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que ambas variables poseen una correlación de 0.893, esta cifra nos indica que es positiva y que existe una relación fuerte entre ambas variables, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la calidad de servicio y el compromiso en el área de atención del Banco Financiero, Perú – 2018, quedando demostrado el objetivo general de la investigación. Estos resultados pueden ser similares al autor Vela y Zavaleta (2014). Quien en su estudio de “Influencia de la calidad de servicio en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus. Mall, de ciudad de Trujillo”, Se concluyó que existe relación entre el compromiso organizacional de los trabajadores con la gestión de calidad, ello muestra como resultado el volumen de sus ventas ya que ambos factores están involucrados al momento de la realización de una venta.

Lo evidenciado sustenta la coherencia con la teoría de la calidad total, EFQM, de Ferrando y Granero, (2005): Es una estrategia de gestión el cual tiene como principal objetivo que la organización este satisfecha de un forma estable, cubriendo la obligatoriedad y expectativa de todo su grupo de interés, es decir, los clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general”. (p.121). Ante lo expuesto podemos concluir que el compromiso organizacional es fundamental en la gestión de calidad lo cual es necesario generar competencias en el colaborar para aplicar estrategias para asegurar la calidad de los servicios que se presta.

Al determinar la relación del mejoramiento y la identificación del personal del área de atención al cliente del Banco Financiero, Perú 2018. Los resultados encontrados con la prueba de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor al 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que ambas variables

poseen una correlación de 0.571 lo cual nos indica que es positiva y que existe una relación moderada. Concluyendo que se acepta la hipótesis de investigación e indicando que existe relación entre del mejoramiento y la identificación del personal del área de atención al cliente del Banco Financiero, Perú 2018. Estos resultados pueden ser similares al autor González (2014) en su investigación “la calidad y la satisfacción del cliente en la hotelería Low Cost”. La investigación tuvo como objetivo es ver qué relación existe entre calidad y satisfacción al cliente y a partir de ello ver la importancia que tiene el hotel Low Costs. Se concluyó existe relación entre ambas variables pues dependerá de una buena calidad para satisfacer a un cliente, y para una buena calidad de servicio es importante el compromiso con el fin de lograr un rendimiento óptimo del trabajador.

Lo evidenciado sustenta la coherencia con el autor Gibson, (2012) sostiene al respecto: El rendimiento de una persona es nada más que el resultado que se espera de su desenvolvimiento, por ello es importante planificar, controlar el trabajo, y establecer un ambiente motivador que permia el rendimiento óptimo de una persona al realizar una actividad”. (p. 106) Ante lo expuesto podemos concluir que el rendimiento es el resultado de un trabajador dentro de la organización, mientras más satisfecho y comprometido este un empleado, tendrá mejores resultados en la empresa.

En cuanto a determinar la relación de la evaluación y la participación del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018. Mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula, además que ambas variables poseen una correlación de 0.667 lo cual nos indica que es positiva con una relación moderada. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación moderada entre la calidad de servicio y el compromiso del personal del área de atención del Banco Financiero, Perú 2018. Por ende el objetivo específico 2 queda demostrado. Estos resultados pueden ser similares al autor Frias (2014). En su investigación compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Tuvo como objetivo describir los principales componentes que llevan a los jóvenes a permanecer más tiempo en las organizaciones, la importancia que tiene el compromiso y la satisfacción laboral para la permanencia de un trabajador mencionando las causas por las cuales los miembros de la generación y de una ONG (organización no gubernamental) abandonan la organización con el fin de proponer un

plan futuro que evite dicho problema. Se concluyó que se confirma la hipótesis planteada, acerca de que las percepciones de satisfacción hacia la estructura de un plan de carrera afectara positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

Lo evidenciado sustenta la coherencia con el autor Colquitt (2007): La satisfacción laboral es un mecanismo del personal que tiene un impacto directo en el cumplimiento profesional y el compromiso organizacional, ya que si una persona está satisfecho con su trabajo y vive emociones buenas mientras realiza su labor, tendrá un buen rendimiento y deseara ser parte de la empresa por mucho tiempo y evitará renunciar”. (p.86), el autor indica que la satisfacción laboral es una determinante para la permanencia de un trabajador, en caso no esté satisfecho mostrara un desempeño ineficiente, su compromiso con la organización no será favorable, y su permanencia en la organización será corta.

## V. CONCLUSIONES

Analizando los resultados obtenidos de la presente investigación, los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis se llegaron a concluir las siguientes:

**Primera:** Existe una correlación significativa de 0.893, que demuestra que es una relación positiva (fuerte), entre la calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal, Por ello es necesario seguir fortaleciendo las competencias profesionales y emocionales en los colaboradores para motivar el compromiso personal dentro de la institución.

**Segunda:** Se determinó que existe una correlación significativa de 0.571, que demuestra que es una relación positiva (moderada), relación significa entre el mejoramiento con la identificación del personal del área por ello es importante reconocer el trabajo de los colaboradores, así como la capacitación continua para elevar las competencias profesionales y emocionales en el desempeño laboral para asegurar la calidad de los servicios que se prestan al cliente.

**Tercera:** Se determinó que existe una correlación significativa de 0.667, que demuestra que es una relación positiva (moderada), entre la evaluación con la participación del personal del área de atención, por ello indica que es importante seguir evaluando los procesos de atención del funcionamientos de la empresa en el desarrollo de la mejora continua.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego del análisis detallado y profundo de los resultados de la investigación se propone las siguientes recomendaciones para la empresa Banco Financiero, para ver si alguna puede ser puesta en práctica y de esa forma lograr posicionarse en el mercado.

**Primera:** Se sugiere que la empresa continúe con los programas de capacitación continua para inducir y motivar al personal a involucrarse en las metas y objetivos de la empresa para lograr asegurar la calidad de los servicios que se presta.

**Segunda:** Se sugiere que la empresa involucre a los colaboradores en la evaluación de los procesos para identificar, analizar y proponer acciones y planes de mejora continua de la empresa así como también reconocer la labor e identificación de los trabajadores dentro de la organización.

**Tercera:** Se sugiere que la empresa invite a participar a los trabajadores en la evaluación de los procesos de atención con el fin de concientizar, identificar, analizar y adoptar acciones correctivas para lograr el adecuado funcionamiento de la empresa para lograr garantizar la calidad de los servicios que brinda.

#### **IV. REFERENCIAS**

Ander- Egg, E. (2000): Metodología y práctica de la Animación Sociocultural. CCS. Madrid.

Castellanos, M. (2011): Manifestaciones de identificación laboral en un grupo de colaboradores de nivel operativo de una empresa multinacional dedicada a la venta de comida. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Cantu, H (2011): Desarrollo de una cultura de calidad. Ed McGraw Hill.

Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. Ed Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Bogotá: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. 5ta edición. McGraw-Hill Interamericana S.A. Bogotá Colombia.

Chiavenato, I. (1983). Auditoria de recursos humanos: "el analisis de las politicas y prácticas del perosnal de una organizacion y evaluacion de su funcionamiento actual seguida de sugerencia para el mejoramiento".

Deming, W. E. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid, Ediciones Diaz de Santos, 1989. 391p.

Www:<http://www.ijrame.com/vol1issue8/V1i805.pdf>

Duque O, E. J. (2005) Revisión del concepto de Calidad de Servicio y sus modelos de medición: Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.

Duque O., E. J. y Chaparro P., C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, vol. 10, núm. 16, pp. 159-192

- Edel R. Y Garcia A. (2007). Clima y compromiso organizacional. Edición electrónica gratuita, consultado el 01 de abril de 2008, texto completo en: [www.eumed.net/libros/2007c/340](http://www.eumed.net/libros/2007c/340).
- Ferrando S, M. y Granero C, J. (2005). Calidad total, modelo EFQM de excelencia. Madrid, España: FC. Editorial fundación confemetal, pg. 121.
- Finkel L. (1994). La organización social del trabajo. 2ª edición. España: Dicion Pirámide..
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). Marketing de servicios. Mexico: Mc Graw Hill.
- Gryna, M.F., Chua, C.H., & Defeo, A.J (2007). Método Juran Análisis y Planeación de la calidad. Mc Graw Hill.
- Gutierrez, H. (2010). Calidad total y productividad. 3ra ed. México, Mc Graw Hill
- Parella stracuzzi,s., Martins, Pestana,f. (2010) metodología de la investigación cuantitativa.
- Hernandez de Velazco, J., Chumaceiro, A.C y Atencio Cardenas, E. (2009): Calidad de servicio y recurso humano: vol. 14, num.47, pp.458-472.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2011): Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw-Hill.
- Herrera, J. & Sánchez, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN un análisis estructural. Revista Ra Ximhai, 8,2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46125172009.pdf>
- Hurtado de Barrera J. (2008). Formulación de objetivos en investigación (2008,5)
- Kanter, Moss Rosabeth.(2006). Confianza: cómo terminan las rachas ganadoras y perdedoras. En: www.resumido.com (2007).

Levinthal, D. y March, J.G. (1993): "The myopia of learning", Strategic Management Journal, vol. 14, (número especial), pp. 95-112.

Lozano López de medrano, C. (2007). Ideología Política y Realidad Económica, Pagès Editors/ Milenio.España

Martínez de Velasco, A., Nosnik, A., Vargas, V., Savage, G. (1998), "Comunicación horizontal, informal y rumor" en Comunicación y rumor, México: Trillas, 55-83.

Muñoz, C. (1998) Como asesorar una investigación de Tesis. Editorial: Prentice Hall Hispanoamericano. 1era Edición. México.

Parasuraman, A., Zeithaml V, a. y Berry, L.L (1988) "SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, vol. 64 (1), pp. 12-40.

Pérez Porto. J. Publicado: 2017. Definicion.de: Definición de fiabilidad.(pg.9)

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.htm>

Pintado, E.A. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.

Popper, Karl R. La miseria del historicismo. Madrid: Alianza- tauros, 1981.

Popper, Karl R. LA lógica de la investigación científica. Madrid: Tecnos, 1982<sup>a</sup>, Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos15/objetividad-ppopper/objetividad-popper.shtml>.

Ramírez, J. (1987) "Desarrollo del lenguaje y control de las acciones: En torno a la regulación verbal". Infancia y aprendizaje,37.

Ramírez, Alejandro G. (1997) "Ecología - Métodos de muestreo y análisis poblaciones y comunidades.

Simon, Herbert A. (1978a) "Rational decision-making in business organizations". Nobel Memorial Lecture, 8, diciembre.

Thompson, A.A., Strickland III, A.J. & Gamble, J.E. (2008). *Crafting and Executing Strategy*. 16th Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Van Der (2005) *Gestión y gerencias empresariales* Eco ediciones.  
Crecimiento laboral

Viveros, Pérez Jesús Alberto; "Apuntes de principios y modelos de calidad."; derechos reservados, 2002

Wirtz, J. y Bateson, J.E.G (1999), "Instrucción de expectativas Incorrectas a un modelo de Satisfacción para los Servicios", *Revista Internacional de Administración de la industria de servicios*, Vol.10 N°1, pp. 82-99.

## V. ANEXOS

Lima, 16 de 11 del 2017

Estimado Sr (Mg/Dr): Rosales Domínguez Edith G.  
Cargo: .....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Calidad de Servicio y su relación con el compromiso del personal del área de atención al banco financiero Ate, -2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- Problemas e hipótesis de investigación.
- Instrumentos de obtención de datos
- Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

Gonzalez Quiroz Piedad Talled  
Nombre y firma del alumno.  
DNI N° 7012327

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal de atención del banco financiero, Atento, Ate- 2018								
Apellidos y nombres del investigador: González Gutiérrez Rocío Mariell								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Rosales Domínguez, Edilith G.								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Calidad de Servicio	Mejoramiento	Trato	1/ ¿La organización considera importante el trato que se brinda a los clientes?	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre				
		Confianza	2/ ¿El personal da una imagen de confianza y honestidad a los clientes?					
		Capacitación	3/ ¿Los trabajadores son capacitados constantemente sobre los servicios?					
		aprendizaje	4/ ¿Los empleados muestran un aceptable dominio de las operaciones de los temas y productos financieros del el banco?					
	Evaluación	Capacidad de respuesta	5/ ¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?					
			6/ ¿La organización otorga a los clientes un servicio que se requiere, en el momento, lugar y forma que ellos deseen y resuelven las incidencias con eficacia?					
		Calidad de comunicación	7/ ¿La organización brinda una comunicación clara con los clientes?					
		Herramientas de trabajo	8/ ¿El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?					
		Solución de problemas	9/ ¿Los empleados son capaces de solucionar dudas y problemas eficientemente?					
			10/ ¿Los recursos con lo que cuenta la empresa ayudan a la solución de problemas efectivamente?					
Firma del experto			Fecha 16/11/2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal de atención del banco financiero, Atento, Ate- 2018								
Apellidos y nombres del investigador: González Gutiérrez rocio Mariell								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Rosales Domínguez, Edilith G.								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Compromiso	Identificación	Reconocimiento	11/ ¿En estos últimos meses, usted ha recibido algún reconocimiento por realizar un buen trabajo?	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre				
		Productividad	12/ ¿Considera que su trabajo en la empresa es productivo y ayuda en la fidelización de clientes?					
			13/ ¿Considera que es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan ratificando su productividad y eficiencia?					
			14/ ¿La empresa plantea objetivos y metas que motivan al empleado a ser productivo?					
		Satisfacción	15/ ¿Está satisfecho con el pago e incentivo que recibe por su labor en la empresa?					
			16/ ¿La empresa está satisfecha con los resultados por el trabajo que realiza?					
			17/ ¿Está satisfecho con su trabajo?					
	Participación	Fiabilidad	18/ ¿El personal brinda información fiable al cliente?					
		Desarrollo profesional	19/ ¿La empresa ofrece oportunidad de crecimiento profesional dentro de la organización?					
		Crecimiento laboral	20/ ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral dentro de la organización?					
Firma del experto			Fecha 14/11/2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima,.... de..... del 2017

Estimado Sr (Mg/Dr): Casma Zarate, Carlos  
Cargo:.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Estándares de Calidad y su relación con el compromiso del personal del área de atención del B. financiero "Alento, Ate - 2018"

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

Roco Marcel Gonzalez G.

Nombre y firma del alumno.

DNI N° 7022237

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal de atención del banco financiero, Atento, Ate- 2018							
Apellidos y nombres del investigador: González Gutiérrez Rocío Mariell							
Apellidos y nombres del experto: Sr. Cosma Zarate, Carlos							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI	NO	OBSERACIONES
					CUMPLE	CUMPLE / SUGERENCIAS	
Calidad de Servicio	Mejoramiento	Trato	1/ ¿La organización considera importante el trato que se brinda a los clientes?	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	✓		
		Confianza	2/ ¿EL personal da una imagen de confianza y honestidad a los clientes?		✓		
		Capacitación	3/ ¿Los trabajadores son capacitados constantemente sobre los servicios?		✓		
		aprendizaje	4/ ¿Los empleados muestran un aceptable dominio de las operaciones de los temas y productos financieros del el banco?		✓		
			5/ ¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?		✓		
	Evaluación	Capacidad de respuesta	6/ ¿La organización otorga a los clientes un servicio que se requiere, en el momento, lugar y forma que ellos deseen y resuelven las incidencias con eficacia?		✓		
		Calidad de comunicación	7/ ¿La organización brinda una comunicación clara con los clientes?		✓		
		Herramientas de trabajo	8/ ¿EL personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?		✓		
		Solución de problemas	9/ ¿Los empleados son capaces de solucionar dudas y problemas eficientemente?		✓		
			10/ ¿Los recursos con lo que cuenta la empresa ayudan a la solución de problemas efectivamente?		✓		
Firma del experto			Fecha	14/11/2017			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal de atención del banco financiero, Atento, Ate- 2018							
Apellidos y nombres del investigador: González Gutiérrez rocio Mariell							
Apellidos y nombres del experto: Sr. Cosma Zarate, Carlos							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI	NO	OBSERACIONES
					CUMPLE	CUMPLE / SUGERENCIAS	
Compromiso	Identificación	Reconocimiento	11/ ¿En estos últimos meses, usted ha recibido algún reconocimiento por realizar un buen trabajo?	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	✓		
		Productividad	12/ ¿Considera que su trabajo en la empresa es productivo y ayuda en la fidelización de clientes?		✓		
			13/ ¿Considera que es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan ratificando su productividad y eficiencia?		✓		
			14/ ¿La empresa plantea objetivos y metas que motivan al empleado a ser productivo?		✓		
		Satisfacción	15/ ¿Está satisfecho con el pago e incentivo que recibe por su labor en la empresa?		✓		
			16/ ¿La empresa está satisfecha con los resultados por el trabajo que realiza?		✓		
			17/ ¿Está satisfecho con su trabajo?		✓		
	Participación	Fiabilidad	18/ ¿El personal brinda información fiable al cliente?		✓		
		Desarrollo profesional	19/ ¿La empresa ofrece oportunidad de crecimiento profesional dentro de la organización?		✓		
		Crecimiento laboral	20/ ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral dentro de la organización?		✓		
Firma del experto			Fecha	14/11/2017			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 16 de 11 del 2017

Estimado Sr (Mg/Dr): COSTILLO CASTILLO PEDRO.  
Cargo:.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Calidad de servicios en relación con el desempeño del personal de atención del Banco Financiero Alemán - 2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente

Gonzalez Gutierrez Rocio Parodi  
Nombre y firma del alumno.  
DNI N° 7072527

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal de atención del banco financiero, Atento, Ate- 2018							
Apellidos y nombres del investigador: González Gutiérrez Rocío Mariell							
Apellidos y nombres del experto: <u>COSTILLA CASTILLO PEDRO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Calidad de Servicio	Mejoramiento	Trato	1/ ¿La organización considera importante el trato que se brinda a los clientes?	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza	2/ ¿EL personal da una imagen de confianza y honestidad a los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación	3/ ¿Los trabajadores son capacitados constantemente sobre los servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		aprendizaje	4/ ¿Los empleados muestran un aceptable dominio de las operaciones de los temas y productos financieros del el banco?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Evaluación	Capacidad de respuesta	5/ ¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6/ ¿La organización otorga a los clientes un servicio que se requiere, en el momento, lugar y forma que ellos deseen y resuelven las incidencias con eficacia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad de comunicación	7/¿La organización brinda una comunicación clara con los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Herramientas de trabajo		8/ ¿EL personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Solución de problemas	9/ ¿Los empleados son capaces de solucionar dudas y problemas eficientemente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10/ ¿Los recursos con lo que cuenta la empresa ayudan a la solución de problemas efectivamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto 			Fecha <u>16/11/2017</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal de atención del banco financiero, Atento, Ate- 2018							
Apellidos y nombres del investigador: González Gutiérrez rocío Mariell							
Apellidos y nombres del experto: <u>COSTILLA CASTILLO PEDRO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso	Identificación	Reconocimiento	11/ ¿En estos últimos meses, usted ha recibido algún reconocimiento por realizar un buen trabajo?	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Productividad	12/ ¿Considera que su trabajo en la empresa es productivo y ayuda en la fidelización de clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13/ ¿Considera que es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan ratificando su productividad y eficiencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14/ ¿La empresa plantea objetivos y metas que motivan al empleado a ser productivo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Satisfacción		15/ ¿Está satisfecho con el pago e incentivo que recibe por su labor en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Participación	16/ ¿La empresa está satisfecha con los resultados por el trabajo que realiza?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17/ ¿Está satisfecho con su trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Fiabilidad		18/ ¿El personal brinda información fiable al cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desarrollo profesional	19/ ¿La empresa ofrece oportunidad de crecimiento profesional dentro de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Crecimiento laboral	20/ ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral dentro de la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto 			Fecha <u>16/11/2017</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON EL COMPROMISO DEL PERSONAL  
DEL AREA DE ATENCIÓN DEL BANCO FINANCIERO, ATENTO, ATE -2018.**

Lea detenidamente las siguientes preguntas y luego marcar con una "x" según la opción elegida, exprese lo que usted considere, siendo 1: nunca, 2: casi nunca, 3: algunas veces, 4: casi siempre y 5: siempre.

Gracias por su colaboración.

ITEM	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considera usted importante el trato que se debe dar a los clientes.					
2	EL personal da una imagen de confianza y honestidad a los clientes.					
3	Los trabajadores son capacitados constantemente sobre los servicios.					
4	Los empleados muestran un aceptable dominio de las operaciones de los temas y productos financieros del banco.					
5	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
6	La organización otorga a los clientes un servicio que se requiere, en el momento, lugar y forma que ellos deseen y resuelven las incidencias con eficacia.					
7	La organización brinda una comunicación clara con los clientes					
8	EL personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
9	Los empleados son capaces de solucionar dudas y problemas eficientemente					
10	Los recursos con lo que cuenta la empresa ayudan a la solución de problemas efectivamente					
11	En estos últimos meses, usted ha recibido algún reconocimiento por realizar un buen trabajo					
12	Considera que su trabajo en la empresa es productivo y ayuda en la fidelización de clientes					
13	Considera que es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan ratificando su productividad y eficiencia					
14	La empresa plantea objetivos y metas que motivan al empleado a ser productivo					
15	Está satisfecho con el pago e incentivo que recibe por su labor en la empresa					
16	La empresa está satisfecha con los resultados por el trabajo que realiza					
17	Está satisfecho con su trabajo.					
18	El personal brinda información fiable al cliente.					
19	La empresa ofrece oportunidad de crecimiento profesional a sus trabajadores.					
20	La empresa brinda oportunidades de crecimiento laboral a sus trabajadores.					

## Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con el compromiso del personal del área de atención del banco Financiero, Atento, Ate – 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del Banco Financiero, Atento, Ate – 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la evaluación con la participación del personal del área de atención del Banco Financiero, Atento, Ate – 2018?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación de la calidad de servicio con el compromiso del personal del área de atención al cliente del Banco Financiero, Atento, Ate – 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación del mejoramiento con la identificación del personal del área de atención al cliente del Banco Financiero, Atento, Ate – 2018.</p> <p>Determinar la relación de la evaluación con la participación del personal del área de atención del Banco Financiero, Atento, Ate – 2018.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio con el compromiso del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Atento, Ate, Perú 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>Existe relación significa entre el mejoramiento con la identificación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Atento, Ate, Perú 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la evaluación con la participación del personal del área de atención del cliente del Banco Financiero, Atento, Ate, Perú 2018.</p>	<p>Calidad de servicio Variable 1</p>	<p>MEJORAMIENTO</p> <p>Trato Confianza Capacitación</p> <p>EVALUACION</p> <p>Aprendizaje Capacidad de respuesta Calidad de comunicación Herramientas de trabajo Solución de problemas</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental transversal</p> <p><b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo-Correlacional.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 35 Trabajadores del AREA DE ATENCION DEL BANCO FINANCIERO ATENTO, ATE.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Toda la población(35 trabajadores)</p> <p><b>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:</b> Programa estadístico SPSS 20</p>
			<p>Compromiso Variable 2</p>	<p>IDENTIFICACION</p> <p>Reconocimiento Productividad Satisfacción</p> <p>PARTICIPACION</p> <p>Fiabilidad Desarrollo profesional Crecimiento laboral</p>	

# Porcentaje Turnitin

feedback studio Gonzalez Gutierrez ROCIO MARIELL | Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal del área atención del Banco Financiero Ate -- :/0 ?

---

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y su relación con el compromiso del personal del área atención del Banco Financiero Ate - 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ALUMNA:**  
Gonzalez Gutierrez Rocio Mariell

**ASESORA:**  
Mg. Mercedes la Riva Méndez Elías

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión de organizaciones

**LIMA - PERÚ**  
2018 - I

29

?