



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**Título : "El desempeño laboral y su relación
en la calidad de servicio de la zona de atención al cliente
en el Banco Scotiabank Chimbote"**

**Tesis Profesional para optar el Título de :
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR :
Bach. ROJAS VILLÓN JOISSY OLENKA**

**ASESOR :
Mg. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA**

**Chimbote - Perú
2009**

DEDICATORIA

“A Dios: El todo poderoso, quien me da la vida, me protege y me guía por el sendero del éxito.”

“A mis padres, los seres más queridos que tengo, quienes con esfuerzo y sacrificio me brindaron su apoyo y amor para la culminación de mi carrera profesional.”

“A mis hermanos, familia y demás seres queridos por brindarme su apoyo y consejos.”

Joissy.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en forma especial a las siguientes personas, quienes con sus conocimientos, experiencia y en forma desinteresada contribuyeron en la culminación de la presente investigación:

- Lic. José Linares Cazola, por su asesoría, sugerencias y apoyo desinteresado durante el desarrollo de la tesis.
- A los profesores, compañeros y amigos; quienes de alguna forma me brindaron su apoyo y aliento.

La autora

RESUMEN

El objetivo de realizar esta investigación surge debido a la problemática actual encontrada en la zona de atención al cliente del banco Scotiabank Chimbote, tales como: Deficiente desempeño laboral, reflejado en empleados insatisfechos, desmotivados y trabajando en un clima laboral no adecuado, por consiguiente, clientes insatisfechos con el servicio que se les brinda; no favoreciendo con los cumplimientos de los objetivos de la organización. La presente investigación permitirá analizar y evaluar el nivel de influencia que tiene el desempeño laboral de los empleados de la zona de atención al cliente en la calidad de servicio que ellos brindan.

El presente estudio afecta al banco Scotiabank Chimbote, específicamente a la zona de atención al cliente, analizando sus recursos, el nivel de satisfacción, motivación y clima laboral que ellos tienen y su relación con la calidad de servicio que brindan; siempre tomando en cuenta los objetivos de la organización.

Para el desarrollo de la investigación se tomaron como bases teóricas: Definición, evaluación, factores y procesos del desempeño laboral, así como la importancia, tendencias, y demás conceptos relacionados con la calidad de servicio al cliente. Además, el uso de la estadística y sus herramientas para la tabulación, análisis y evaluación de resultados de las encuestas realizadas tanto a los empleados como a los clientes; con ello, encontrar la relación que tiene el desempeño laboral de los empleados de la zona de atención al cliente en la calidad de servicio del banco Scotiabank Chimbote.

La autora.

ABSTRACT

The goal of this research arises from the current problems encountered in the customer's bank Scotiabank Chimbote, such as poor job performance, as reflected by employees unhappy, unmotivated and working in an unsuitable working environment, therefore, customers dissatisfied with the service being offered, not favoring compliance with the objectives of the organization's objectives. This research will analyze and assess the level of influence of the job performance of employees in the area of customer service in the quality of service they provide.

The present study concerns the bank Scotiabank Chimbote, specifically the area of customer service, analyzing its resources, the level of satisfaction, motivation and work environment they have and their relationship to quality of service we provide, always taking into account the objectives of the organization.

For the development of research were taken as the theoretical basis: Definition, evaluation processes and factors of job performance, as well as the size, trends, and other concepts related to the quality of customer service. Furthermore, the use of statistical tools for tabulation, analysis and evaluation of results of surveys of both employees and customers, thus, find the relation of the job performance of employees of the area of customer service in the service quality of bank Scotiabank Chimbote.

The author.