

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

**“El Contrato Psicológico y la Calidad de Servicio en los trabajadores de  
una Empresa Financiera – Piura.”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**PIERINA MILLASAKY LEVERATTO**

**ASESOR:**

**Lic. MIGUEL A. SALDAÑA MENDOZA**

**Mg. RUBÉN TORO REQUE**

**PIURA- PERÚ**

**2013**

**“El Contrato Psicológico y la Calidad de Servicio en los  
Trabajadores de una Empresa Financiera – Piura.”**

## DEDICTORIA

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos. A mis tres Marías; que desde donde estén, me acompañan. Y para Julia y Mary, mis “dos madres”, por ser mi motivo y soplo de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi Pere; que con su apoyo me ayuda a no desfallecer, ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi Mary, por ser incondicional y demostrarme siempre la gran fe que tiene en mí, cada logro es por ti.

A mis asesores de tesis, por su valiosa guía y orientación en la realización de la misma.

Gracias a mis amigos y todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

***Pierina Millasaky Leveratto.***

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado cumpliendo con las disposiciones vigentes emanada por el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Carrera Profesional de Psicología, someto a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “EL CONTRATO PSICOLÓGICO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA FINANCIERA – PIURA”, elaborado con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

La investigación cuenta con un diseño No Experimental Transversal; de tipo Exploratorio Descriptivo Correlacional; por ello el estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el contrato psicológico y la calidad de servicio y, en sus trabajadores; fue necesaria la definición de la correspondencia de estas variables.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Piura, Agosto 2013

Pierina Maria Millasaky Leveratto

## INDICE

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Presentación</b>	<b>v</b>
<b>Índice</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>x</b>
<b>Abstract</b>	<b>xii</b>
<b>Introducción</b>	<b>xiii</b>
<b>I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>17</b>
1.1.1 Realidad Problemática	17
1.1.2 Formulación del Problema	20
1.1.3 Justificación	20
1.1.4 Antecedentes	21
• A Nivel Internacional	21
• A Nivel Nacional	22
• A Nivel Local	22
1.1.5 Objetivos	23
1.1.5.1 General	23
1.1.5.2 Específicos	23
<b>1.2 MARCO REFERENCIAL</b>	<b>24</b>
1.2.1 Marco Teórico	24
1.2.1.1 El Contrato Psicológico	24
1.2.1.1.1 Formación del Contrato Psicológico	25
1.2.1.1.2 Características del Contrato Psicológico	26
1.2.1.1.3 Tipos del Contrato Psicológico	28

1.2.1.1.4 Impacto del Contrato Psicológico sobre el Comportamiento Organizacional	29
1.2.1.1.5 Violaciones al Contrato Psicológico	30
1.2.1.2 La Calidad de Servicio	36
1.2.1.2.1 Calidad	36
1.2.1.2.1.1 Calidad Total	37
1.2.1.2.1.2 Calidad Personal	37
1.2.1.2.2 Servicio	39
1.2.1.2..2.1 Características del Servicio	41
1.2.1.2..2.2 Clasificación de la Calidad de Servicio	42
1.2.1.2..2.3 Ciclo de la Calidad de Servicio	43
1.2.1.2..2.4 Cultura de Servicio	43
1.2.1.2..3 Calidad de Servicio	44
1.2.1.2..3.1 Dimensiones de la Calidad de Servicio	45
1.2.1.2..3.2 Componentes de la Calidad de Servicio	47
1.2.1.2.4 Relación entre la Calidad de Servicio y el Contrato Psicológico	48
1.2.2 Marco Conceptual	49
1.2.2.1 Contrato Psicológico.	49
1.2.2.2 Calidad de Servicio	49

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

2.1 Hipótesis	51
2.1.1 Hipótesis General	51
2.1.2 Hipótesis Específica	51
2.2 Variables	52
2.2.1 Definición Conceptual	52
2.2.2 Definición Operacional	52
2.3 Metodología	54
2.3.1 Tipo de Estudio	54
2.3.2 Diseño de Investigación	54
2.4 Población y Muestra	55

2.5 Métodos de Investigación	55
2.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	55
2.6.1 Técnicas de Recolección de Datos	55
2.6.2 Instrumentos	56
2.7 Métodos de Análisis de datos	59
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>60</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>79</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>90</b>
<b>VI. SUGERENCIAS</b>	<b>92</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>94</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>100</b>



## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Análisis correlacional entre Contrato Psicológico y la Calidad de Servicio en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	61
TABLA 2: Análisis correlacional entre Motivación de Afiliación y el Contrato Psicológico en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	62
TABLA 3: Análisis correlacional entre Motivación de Logro y el Contrato Psicológico en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	63
TABLA 4: Análisis correlacional entre la Empresa y su Gente y el Contrato Psicológico en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	64
TABLA 5: Análisis correlacional entre la Competencia del Personal y el Contrato Psicológico en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	65
TABLA 6: Análisis correlacional entre el Ambiente Laboral y el Contrato Psicológico en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	66
TABLA 7: Análisis porcentual de los Niveles de Motivación de Afiliación en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	67
TABLA 8: Análisis porcentual de los Niveles de Motivación de Logro en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	68
TABLA 9: Análisis porcentual de los Niveles de la Empresa y su Gente en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	69
TABLA 10: Análisis porcentual de los Niveles de Competencia del Personal en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	70
TABLA 11: Análisis porcentual de los Niveles de Ambiente Laboral en los trabajadores de una empresa financiera de Piura.	71

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Análisis de Motivación de Afiliación en los colaboradores de una empresa financiera de Piura.	72
GRÁFICO N° 2: Análisis de Motivación de Logro en los colaboradores de una empresa financiera de Piura.	73
GRÁFICO N° 3: Análisis de La Empresa y su Gente en los colaboradores de una empresa financiera de Piura.	74
GRÁFICO N° 4: Análisis de Percepción de Condiciones en los colaboradores de una empresa financiera de Piura.	75
GRÁFICO N° 5: Análisis de Ambiente Laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Piura.	76
GRÁFICO N° 6: Análisis del Contrato Psicológico en los colaboradores de una empresa financiera de Piura.	77

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en una empresa financiera de Piura, en la cual participaron trabajadores de las áreas administrativas, ejecutivos de créditos y jefaturas. Su propósito fue determinar la relación que existe entre el contrato psicológico y la calidad de servicio y, en sus trabajadores; fue necesaria la definición de la correspondencia de estas variables. El trabajo se justificó porque posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social, es conveniencia y por los beneficios que genera. Se sustentó en las teorías de Rosseau, para el Contrato Psicológico y Romero en la Calidad de Servicio, respectivamente. La investigación se aborda de acuerdo al tipo de estudio exploratorio descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental - transversal. La población muestral fue de 150 trabajadores. Se aplicó dos encuestas formadas por preguntas cerradas en escala de Lickert, validada una de ellas por juicio de experto con una confiabilidad alfa de Crombach fue de 0,829. Los resultados muestran que existe un nivel alto de Contrato Psicológico; y por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la Cultura de la Calidad de Servicio y el Contrato Psicológico, en los trabajadores de la empresa financiera.

***Palabras Claves:*** *Contrato Psicológico, Calidad de Servicio.*

## ABSTRACT

This research was conducted in a financial company of Piura, in which workers participated administrative, credit and headquarters executives. Its purpose was to determine the relationship between the psychological contract and the quality of service and in its workers, it was necessary to define the correspondence of these variables. The work is justified because it has theoretical, practical, social relevance, is convenience and the benefits it generates. Was based on the theories of Rousseau, for the Psychological Contract and rosemary on the quality of service, respectively. The research is discussed according to the type of exploratory study - correlation, with a non experimental - cross. The sample population was 150 workers. Two surveys was applied consisting of closed questions Lickert scale, one validated by expert judgment with a Cronbach's alpha reliability was 0,829. The results show that there is a high level of psychological contract, and therefore concluded that there is significant relationship between the Culture of Quality of Service and the Psychological Contract in the financial company employees.

***Keywords:*** *Psychological Contract, Quality of Service.*