

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADEMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA FINANCIERA EFECTIVA S.A. SEDE
HUÁNUCO 2017

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ELABORADO POR:

MARIELA ROSAS HERRERA

DOCENTE ASESOR

MG. SIMEÓN SOTO ESPEJO

HUANUCO- PERU

2017

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 1:00 p.m. del día Lunes 18 del mes de diciembre del año 2017, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), y en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Dr. Christian Paolo Martel Carranza (Presidente); Lic. William Giovanni Linares Beraún (Secretaria); y el Lic. Martin Gonzales Acuña (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 1340-2017-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FINANCIERA EFECTIVA S.A SEDE HUÁNUCO 2017", presentado por la Bachiller en Administración de Empresas; **ROSAS HERRERA, Mariela Yhisenia** para optar el título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera *APROBADA*. Con la nota de: *CATORCE*..... (14...), correspondiente al calificativo *SUFICIENTE*.

En consecuencia queda en condición de ser considerada: *APTA*..... para recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.



PRESIDENTE

Dr. Christian Paolo Martel Carranza



SECRETARIA

Lic. William Giovanni Linares Beraún



MIEMBRO

Lic. Martin Gonzales Acuña

DEDICATORIA

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, A mi Madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mi padre Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

La autora.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

La autora.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CAPITULO I.....	10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.3. OBJETIVO GENERAL	14
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	15
2. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	15
CAPITULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.2 BASES TEÓRICAS.....	21
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	52
2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS	53
2.5 SISTEMA DE VARIABLES	54
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIÓN E INDICADORES).	55
CAPITULO III.....	56
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
CAPITULO IV	60
4.1 Procesamiento de datos.....	60
CAPÍTULO V	85
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES.....	91
CAPITULO VI.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS.....	95

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar de qué manera la evaluación de desempeño incide con la calidad de servicio en la Financiera Efectiva S.A. - sede Huánuco 2017, esta investigación es del tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño transaccional y correlacional donde la variable independiente es la Evaluación de Desempeño, y la variable dependiente es la Calidad de Servicio. La población está conformada por todo el personal de la Financiera Efectiva S.A.” – sede Huánuco 2017 (N = 18) y los clientes de la empresa que se considera (N = 340 clientes al mes de agosto), la muestra en el caso de los trabajadores será la misma población (N = 18) y en el caso de los clientes se considera un total de (n = 89 clientes). Para la contratación de la hipótesis se comparó los gráficos de la variable independiente (Evaluación de desempeño) con la variable dependiente (calidad de servicio) y se obtuvo como resultado que la evaluación de desempeño incide con la calidad de servicio en la Financiera Efectiva S.A. – sede Huánuco 2017.

Palabras claves: desempeño, calidad, servicio, financiera.

SUMMARY

The objective of this research is to determine how performance evaluation affects the quality of service in Financiera Efectiva S.A. - venue Huánuco 2017, this research is of the applied type, the quantitative approach, descriptive level and transactional and correlational design where the independent variable is the Performance Evaluation, and the dependent variable is Quality of Service. The population is made up of all the staff of Financiera Efectiva SA "- sede Huánuco 2017 (N = 18) and the clients of the company that is considered (N = 340 clients per month of August), the sample in the case of the workers will be the same population (N = 18) and in the case of customers a total of (n = 89 customers) is considered.

For the hiring of the hypothesis, we compared the graphs of the independent variable (Performance Evaluation) with the dependent variable (quality of service) and we obtained as a result that the performance evaluation affects the quality of service in Financiera Efectiva S.A. - Huánuco headquarters 2017. Keywords: performance, quality, service, financial.

INTRODUCCION

FINANCIERA EFECTIVA es una empresa del Grupo EFE supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros & AFP (SBS), especializada en otorgar créditos al sector emergente. Inició sus operaciones en 1,999 como Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) convirtiéndose en el 2010 en financiera. A través de más de 180 oficinas a nivel nacional, otorga financiamiento a los clientes que adquieren productos en las empresas vinculadas al Grupo EFE: Tiendas EFE, La Curacao y Motocorp. Asimismo ofrece financiamiento para Mejoramiento del Hogar, Crédito en Efectivo y Crédito Hipotecario.

La presente tesis de investigación tiene por finalidad investigar si los colaboradores de la FINANCIERA EFECTIVA” – sede Huánuco 2017, están aprovechando las evaluaciones de desempeño constantes tanto virtuales como presenciales, también ver si la calidad de servicio que brinda la empresa es buena y satisface al cliente, No se conoce en qué porcentaje los clientes se sienten satisfechos e insatisfechos con la atención recibida por cada uno de los trabajadores, empíricamente se podría decir que si se está dando una buena atención, por ello se está realizando esta investigación.

La evaluación de desempeño es la forma más utilizada para estimar o medir el actuar del individuo en sus labores y su potencial de desarrollo. Las empresas dan gran importancia en medir el desempeño de sus colaboradores para poder realizar diversos planes de acción. Para (González, M., & Olivares, S., 2004) Menciona que es importante la evaluación de Desempeño, ya que permite diferenciar a los trabajadores que realizan un buen trabajo de los que solamente cumplen o, en algunos casos, simulan. Asimismo, ayuda a identificar a los trabajadores que se limitan a obedecer a su supervisor y a aquellos que hacen algo más de lo que se les solicita.

Es por ello que la presente investigación trata sobre la Evaluación de desempeño y su incidencia con la calidad de servicio de la Financiera EFECTIVA - sede Huánuco 2017, contiene esencialmente la importancia, objetivos, beneficios, problemas que presenta la Evaluación de desempeño, pasos de la Evaluación de desempeño, Dimensiones de Calidad, Calidad de servicio en las Entidades Financieras, como lograr calidad de servicio en las Entidades Financieras, Dentro de la investigación también consideramos planteamiento, formulación del problema, los objetivos de investigación, métodos y técnicas a emplear, hipótesis, la encuesta que va dirigido a los trabajadores y a los clientes y los resultados de la investigación

Con todos estos resultados se trata de concluir y recomendar actividades y acciones para que más adelante se pueda implantar otros métodos muy efectivos, que permitan que los trabajadores den mayor importancia a la Evaluación de desempeño en su vida laboral y puedan brindar un servicio de calidad.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.DESCRIPCION DEL PROBLEMA:

Vivimos en un mundo en el cual siempre evaluamos el desempeño de las cosas de los objetos y las personas que nos rodean.

Las prácticas de la evaluación del desempeño no son nuevas. Desde que una persona empleo a otra, el trabajo de esta se evaluó en función de la relación costo – beneficio. Los sistemas formales de evaluación tampoco son recientes. En plena Edad Media, la compañía de Jesús, fundada por san Ignacio de Loyola, ya utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y el potencial de cada jesuita que predicaba la religión por todo el mundo, en una época en la cual los navios de vela era la única forma de transporte y de comunicación. El sistema estaba compuesto por clasificaciones que los miembros de la orden preparaban de sí mismos, por informes de los superiores sobre las actividades de sus subordinados y por informes especiales redactados por todo jesuita que consideraban tener información sobre su propio desempeño o el de sus colegas.

En 1842, el servicio de Estados Unidos implanto un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores, y en 1918 General Motors diseño un sistema para evaluar a sus ejecutivos. Sin embargo, después de la segunda guerra mundial cuando los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a proliferar en las empresas.

Lo positivo de estas evaluaciones es que permiten que las personas sean informadas de su desempeño de forma periódica y, como consecuencia, se pueda establecer una meritocracia para ascensos y aumentos de sueldo. Lo negativo es que los usuarios la sienten como un proceso burocrático que no aporta valor. Por otro lado, como menciona el estudio de People IQ, un 87% de los empleados y jefes encuestados piensan que son improductivas. ¿Qué hacer?

Hoy existe un movimiento liderado por las empresas del Fortune 500: están dejando las evaluaciones tradicionales, con puntajes, y pasando a reuniones trimestrales de conversaciones de desempeño. Así, aumenta el feedback y se quitan las escalas, que se ha descubierto que intimidan.

En EL PERU, JAP (Programas para jóvenes de alto potencial) Como parte de las iniciativas de desarrollo, y en el marco de los proyectos corporativos del Grupo Telefónica, cada dos años se inician los procesos de selección del programa Jóvenes de Alto Potencial (JAP). El programa JAP tiene como objetivo identificar a los jóvenes de mayor potencial de la organización, reconociendo su talento a través de una gestión diferenciada en su carrera profesional y en su desarrollo en la empresa.

La Calidad, por definición, persigue el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. La cultura japonesa, admirable y ejemplarizadora, en muchos aspectos, supo hacer tangible -con su «milagro japonés»- que el ser humano es prioritario frente a cualquier otro tipo de interés. Pruebas al canto, en referencia a la empresa: antes que productividad y negocio, la seguridad de las personas es primacía.

Hoy en día muchas organizaciones se empeñan en lograr el mejoramiento de la calidad. Así mismo, la Organización Internacional de Normas ISO creada desde hace más de cinco décadas, desde su

fundación su propósito fue mejorar la calidad, aumentar la productividad, disminuir los costos e impulsar el comercio internacional. En nuestro Perú, la calidad ha sido de mucha importancia en muchas empresas debido a que empresas externas ingresaron a nuestro país se vieron forzadas a aplicar la calidad en todos los ámbitos, para que de esa manera no pueden ser eliminados por la competencia, aunque sigue habiendo empresas que solos e basan en tener rentabilidad y productividad mas no ponen el empeño en mejorar en el bien y/o servicio que ofrecen con una calidad exclusiva. (Hace muy poco se llevó a cabo el último Summit programado: el Perú Quality Summit 2016, donde se contó con la participación de destacadas empresas peruanas que fueron galardonadas, algunas de estas empresas son: LIMA BUS INTERNACIONAL, INDUSTRIAS OLINERA AMAZONAS S.R.L., CANAL Y VISION CRUZ, GRUPO CRIARQ y otros.)

En la actualidad las Empresas viven en constantes cambios que les permiten mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al desempeño laboral y la calidad de servicio que estas presten, es por ello que la investigación sobre estas dos variables antes mencionadas constituye una forma de predecir el éxito general de las empresas.

Hoy en día en la financiera efectiva se está implementando nuevos productos crediticios, nuevas modalidades de pagos, reducción en impresión de valorados, y otros, En vista que muchas veces se tiene desconocimiento de los nuevos productos, de las formas de pago y otros temas importantes, se ha implementado una escuela de capacitación a todo el personal interno de la organización, donde todo el personal ingresa con un código y contraseña, donde constantemente se está evaluando los diferentes sistemas que se manejan, sistemas de liquidación, de cobranzas, de almacén, productos nuevos, características de los productos, de atención al cliente, normas implantadas por la SBS, imagen personal y otros. De esa manera se logra intereses comunes tanto para la empresa como para el trabajador, y por qué no decir para el cliente, ya que se ha visto en

muchas oportunidades que cada trabajador en su área solo sabe sus funciones ,y no conoce al menos un concepto de las funciones de los otros trabajadores, o no conoce a profundidad sobre los nuevos productos, y eso ha hecho muchas veces que los clientes se sientan incómodos, al preguntar sobre un tema, y que estos no sepan, sino más bien le mandan con el área indicada, causando en los clientes malestar.

No se conoce en qué porcentaje los clientes se sienten satisfechos e insatisfechos con la atención recibida por cada uno de los trabajadores, empíricamente se podría decir que, si se está dando una buena atención, por ello se está realizando esta investigación, el propósito de esta investigación es determinar la incidencia entre la evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio que brinda los trabajadores en de la empresa materia de estudio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la **evaluación del desempeño** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la **Habilidad para aprender** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017?
- ¿De qué manera la **calidad de trabajo** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017?
- ¿De qué manera la **forma de relacionarse** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017?

1.3.OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la **evaluación del desempeño** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.

1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera **la Habilidad para aprender** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.
- Determinar de qué manera la **calidad de trabajo** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.
- Determinar de qué manera la **forma de relacionarse** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.

1.5.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

Esta investigación se realizará con el propósito de medir y conocer la calidad de servicio que se está brindando a los clientes, en función a la evaluación del desempeño del personal en la tienda y en otras tiendas del rubro de venta de electrodomésticos.

Así como también servir de soportes bibliográficos suficientes para otras investigaciones y enriquecer el marco teórico, ya que el propósito es brindar y ampliar conocimientos a los estudios de evaluación de desempeño y calidad de servicio.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

Se empleó la metodología investigativa para el planteamiento del problema, marco teórico, resultados, conclusiones y sugerencias; Ya que, los procedimientos y técnicas utilizadas para esta investigación cuentan con la validez metodológica y servirán para otras investigaciones.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

Esta investigación se realizará con la finalidad de aportar a la mejora en cuanto a la calidad de servicio que se está brindando; también que

los jefes inmediatos tomen decisiones con respecto a los resultados obtenidos.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

No se contó con suficiente material bibliográfico relacionados sobre evaluación del desempeño y la calidad de servicio, pero si se ha identificado páginas web sobre una amplia información referente al tema que sirvió como fuente de revisión permanente para el informe de investigación, pero como se sabe las páginas web hoy en día no son muy confiables, por ello se analizó bien cada fuente de página web.

2. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente informe de investigación se consideró viable por los siguientes aspectos:

2.2.1. ASPECTO ECONOMICO/FINANCIERO.

Se conto con un presupuesto necesario para cubrir los gastos.

2.2.2. ASPECTO TEMPORAL.

Se contó con el tiempo necesario para desarrollar el informe de investigación que consistió en una duración de 17 semanas.

2.2.3. ASPECTO DE ACCESIBILIDAD.

Se contó con la autorización del Jefe Zonal de la Financiera Efectiva sede Huánuco, para poder relacionar y aplicar los instrumentos necesarios para la recolección de datos, en consecuencia, permitió el desarrollo del informe de investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

A) Autor: ROCIO GARCIA A.

Título: Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo Titular del Liceo Bolivariano “Pedro Arnal”, del Municipio Sucre, Estado Sucre. Año 2011.

Lugar: Universidad de Oriente, Sucre – Bolivia.

Año: 2011.

Conclusión: Se pudo concluir lo siguiente:

- El proceso de evaluación de desempeño es una actividad en la Institución que se rige por las políticas de evaluación de desempeño que en esta materia sostiene el Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE), las cuales brindan según los encuestados, beneficios en cuanto a las mejoras en el rendimiento laboral y es reflejado en la institución.
- Aun cuando la institución posee líneas de acción (políticas) del MPPE, excluye algunas de estas durante el proceso aplicado al personal administrativo titular del Liceo Bolivariano “Pedro Arnal”, pues las principales con las que cumple son las siguientes: la organización posee lapsos de tiempo definidos en el cual evalúa a su personal, la evaluación tiene un tiempo establecido para su ejecución; se involucra al trabajador en el proceso de evaluación de desempeño a través de la comunicación e información sobre el mismo, y se otorgan por medio de la evaluación recompensas o estímulos para el trabajador.
- La institución le da a conocer los pasos a seguir durante la aplicación del proceso de evaluación de desempeño, a sus involucrados, sólo algunas veces, pues el personal tiene conocimiento de él por anteriores evaluaciones realizadas.

- Los principales beneficios que brinda la implementación del proceso de evaluación de desempeño, es que permite que los empleados conozcan sus fortalezas y debilidades, además de conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la institución de sus empleados, y las expectativas de sus jefes acerca del desempeño de sus subordinados.
- El proceso de evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del Liceo Bolivariano “Pedro Arnal”, se desarrolla con ciertas debilidades, por tal motivo no se obtienen los mejores resultados que favorezcan a la institución, y permita mayor eficacia y eficiencia por parte del personal y en consecuencia del Liceo como institución proveedora de servicios educativos.

B) Autor: Mario Gerardo de la Cerda Gordillo.

Título: CALIDAD EN SERVICIO EN BANCOS, UNA ESTRATEGIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES.

Lugar: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Año: Julio de 2006.

Conclusión:

- El cliente por naturaleza es cada vez más exigente, por tal razón, es importante implantar nuevas estrategias que le llamen la atención para fidelizarlo con la institución.
- El mejor servicio es el que proporciona uno mismo.
- La calidad en servicio la proporcionan los ejecutivos de servicio y estos fueron seleccionados para este trabajo por sus características de personalidad y su alto grado de satisfacción al servir.
- Los reclamos son una fuente de beneficios, ya que, con estos se buscará la forma de obtener cero defectos.
- La estrategia en el servicio se determina a través de cuatro componentes básicos que son la tranquilidad, la integridad, el orgullo y la pasión.

- Los ejecutivos del servicio tienen como misión orientar a los clientes en la adquisición de un servicio y estos son los que con su amabilidad transmiten confianza, lo que origina que el cliente se decida a consumir los productos y/o servicios.
- 7. La comunicación es un elemento importante para transmitir al cliente la confiabilidad de los productos y este pueda decidir cuál es el mejor y que cubra sus necesidades.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.

A) Autor: Yoshi Abel Vivanco Ortiz

Título: ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA WEB DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS - EVALUACIÓN DE 360° GRADOS

Lugar: UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU.

Año: 2010.

Conclusión:

En el contexto nacional e internacional actual, las empresas están en constante desarrollo y competencia. Por este motivo, se necesita verificar periódicamente que el personal sea productivo. Para ello, se deben realizar evaluaciones integrales que tomen en cuenta el conocimiento y las competencias que posee el evaluado. Esta valoración debe reunir las opiniones de no sólo una persona, sino de todos aquellos que conformen el entorno laboral del evaluado. De esta manera, se evita un resultado sesgado y parcial, logrando con ello empleados con mayor motivación. Una de las evaluaciones integrales más conocidas es la evaluación de 360°, que capta las opiniones de las personas que pertenecen al entorno del evaluado (jefe, colaboradores, pares, entre otros) acerca de sus competencias. El presente documento tiene entre sus secciones más importantes las que describen la metodología de gestión del proyecto de tesis, el concepto y aplicación de la evaluación 360°, la metodología de desarrollo de software usada en la construcción de la herramienta web de evaluación 360° y la especificación de sus casos de uso. Además, se muestra el

uso de una matriz de trazabilidad y una lista de verificación que facilita el cumplimiento de todos los requerimientos capturados, así como la validación de su correcto funcionamiento.

B) Autor: Daniel Alfredo Montoya Meza.

Título: “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CASO PTS PERÚ 2015”

Lugar: Pontificia Universidad Católica del Perú – lima.

Año: 2016

Conclusiones:

- Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Así mismo, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa.
- Se concluye que existen investigaciones y estudios de caso que identifican y describen la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así como en sus dimensiones específicas, lo que permite confirmar la primera
- hipótesis específica de la investigación. Los estudios más representativos y tomados como referencia para esta investigación fueron los realizados por Retamal y Rodríguez (2008), Rodríguez et al. (2011), Sacca (2010) y Pérez (2012)
- Es importante señalar que, debido a los pocos estudios sobre la relación de las variables, los resultados de los hallazgos no deben ser generalizados, sino aplicables a una realidad específica, en este caso, la empresa PTS Perú para el año 2015.
- Se concluye que sí existe relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral general. Así mismo,

existe relación entre algunas dimensiones del clima organizacional con algunas dimensiones del desempeño laboral en el personal de la empresa PTS Perú para el año 2015. Con ello, se da por confirmada la tercera hipótesis específica de la investigación. Todas las dimensiones del clima se relacionaron significativamente con el desempeño laboral general, siendo los más resaltantes calidez, estructura y apoyo. Por otro lado, ocho de las nueve dimensiones del clima se relacionaron con las dimensiones del desempeño, siendo conflicto la única dimensión que no presentó relación alguna. Las relaciones más representativas son responsabilidad (clima) con orientación de resultados (desempeño); apoyo (clima) con trabajo en equipo (desempeño); normas (clima) con organización (desempeño); y recompensa (clima) con calidad (desempeño).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:

Autor: Oscar Manuel Serrano Ruiz.

Título: “LA GESTION Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO DE HUANUCO PERIODO 2000”

Lugar: Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” - Huánuco.

Año: 2001.

Conclusiones:

- La hipótesis queda demostrada, puesto que la aplicación de una gestión administrativa elevara la calidad de los servicios al interno de manera eficiente y eficaz.
- La calificación del personal administrativo responde a la velocidad de los cambios y exigencias del mercado en el INPE- Huánuco.
- La relación entre Gestión Administrativa con calidad de servicio del personal administrativo con el interno no es nada positivo.
- La tecnología no está relacionada con la aceleración de los servicios dentro del INPE – Huánuco.

- Es necesario la aplicación de la ley de Simplificación Administrativa, para acelerar los trámites.
- La Gestión Administrativa no es tomada en cuenta como un proceso de desarrollo tecnológico e innovador.
- Los servicios básicos que el INPE Huánuco brinda a los internos no satisface sus necesidades.
- Los internos no conocen en su totalidad los servicios que el INPE Huánuco brinda.
- Los internos consideran que no existe relación armoniosa entre el personal administrativo y de seguridad del INPE

2.2 BASES TEÓRICAS.

El presente informe de investigación se fundamentó en las siguientes bases teóricas.

2.2.1 VARIABLE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

2.2.1.1. DEFINICION DE DESEMPEÑO.

Según James A. Senn: define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa”. (A. Senn, 1999). De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento. Una pequeña expansión de esta simple estructura puede ser utilizada para comprender el nivel de esfuerzo que una persona ejerce al desempeñar un trabajo.

Según Algard y Bried; define que el nivel de desempeño de una persona está determinado, por el “nivel de esfuerzo ejercido. A la vez el esfuerzo ejercido de una persona está en función a la motivación”. (Algard y Bried). La motivación es un factor importante. Si se aplica en el ámbito laboral, se puede lograr que los empleados motivados tengan un mejor desempeño en su trabajo.

Los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los trabajadores para que produzcan los resultados con eficiencia, calidad e innovación. Diferentes aproximaciones teóricas han buscado dar respuesta a esta situación, una de ellas es la teoría del refuerzo, según la cual un administrador motiva a los empleados alentando los comportamientos deseados y desalentando los comportamientos no deseados. Aprender Los administradores debe aprender a recompensar la productividad, el alto desempeño y el compromiso. Según Robbins:” En concordancia con la teoría del reforzamiento, recompensar un comportamiento con reconocimiento inmediatamente después de dicho comportamiento”. (Robbins), Probablemente provoque que este se repita. El reconocimiento puede optar muchas formas. Usted puede felicitar en privado a un empleado por un buen trabajo. Puede enviar una nota escrita a mano o por correo electrónico reconociendo algo positivo que el empleado ha hecho y/o reconocer públicamente sus logros.

2.2.1.2. DEFINICION DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

Actualmente, la evaluación de desempeño es la forma más utilizada para estimar o medir el actuar del individuo en sus labores y su potencial de desarrollo. Las empresas dan gran importancia en medir el desempeño de sus colaboradores para poder realizar diversos planes de acción. Son variados los conceptos que se brindan sobre la temática, por lo cual es importante analizar algunos de ellos para comprender su alcance.

En primer lugar, (Werther, W., & Davis, K., 2000) mencionan que “la evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos bien definidos”. La importancia de este concepto radica en la relación que debe existir entre políticas y procedimientos claros con el resultado esperado por parte de los colaboradores. Con esto, se puede mencionar que, si no existe la claridad suficiente en la

parte estratégica, no se puede determinar con precisión lo que se desea lograr. Otro concepto interesante es el brindado por (Chiavenato, 2002), al señalar que “la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo” Es decir, se deben tener claras las funciones que cada persona debe desempeñar en la organización y las metas específicas asociadas a esas funciones para determinar los resultados esperados; todo esto es parte de una planeación previa y una buena descripción del puesto. Un concepto simple, pero integrador, es el brindado (Gómez Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R., 2008), al indicarnos que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y gestionar el rendimiento humano en las empresas.

Por su parte, (Alles, 2011) sostiene que el análisis del desempeño es un instrumento de dirección y supervisión hacia el personal, esto va a generar que se tienda un puente de comprensión y diálogo entre el supervisor y sus colaboradores con relación a lo que se espera de cada uno, la forma en cómo lograr cumplir con las expectativas planteadas y la manera de proceder para mejorar los resultados. Este concepto es interesante, ya que refleja lo que se espera en la medición de desempeño, aspectos como confianza, comunicación y constante acercamiento entre el personal a ser evaluado y los evaluadores.

Para la evaluación de desempeño, es importante, como se ha mencionado, tener los criterios o factores a ser evaluados claramente definidos. Con respecto a lo dicho, (Louffat, 2012) sostiene que:

La evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemática y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales. Los criterios, factores o variables a evaluar estarán constituidos por las competencias previamente definidas para la institución.

En otras palabras, se trata de evaluar al personal en cuanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes, así como en los resultados obtenidos de su trabajo.

El concepto brindado por (Dessler, G., & Varela, R., 2011) es importante, ya que menciona la importancia de la retroalimentación, por medio de una entrevista al colaborador sobre su desempeño, y la existencia de incentivos por parte de la empresa para resolver algunas deficiencias; por ejemplo, en caso de un desempeño bajo. Ellos sostienen que:

La evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares, también supone que se han establecido estándares de este y que también se dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar las deficiencias en el desempeño o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente.

En relación con esta definición está la establecida por (González, M., & Olivares, S., 2004), donde definen la evaluación del desempeño como “la valoración periódica del trabajador en su puesto, contra los requisitos estipulados del mismo”. Así mismo, mencionan que los resultados de la evaluación del desempeño servirán para evaluar posibles promociones, incentivos, entre otros. La relación existente en estos conceptos radica en el establecimiento de criterios de evaluación, como los sistemas de premiación. Por último, (Robbins, S., & Judge, T., 2013) definen la evaluación del desempeño destacando sus objetivos. Uno de ellos es ayudar a la toma de decisiones sobre ascensos, transferencias y despidos; otro es que ayuda a detectar las necesidades de capacitación, entrenamiento y desarrollo.

Para efectos de la presente investigación, se toma como referencia lo expuesto por (Chiavenato, 2002), ya que se busca conocer el desempeño de cada persona en función a las actividades encomendadas, las metas establecidas y los resultados que debe alcanzar, sin olvidar su potencial de desarrollo.

2.2.1.3. ORIGEN DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

Vivimos en un mundo en el cual siempre evaluamos el desempeño de las cosas de los objetos y las personas que nos rodean.

Las prácticas de la evaluación del desempeño no son nuevas. Desde que una persona empleo a otra, el trabajo de esta se evaluó en función de la relación costo – beneficio. Los sistemas formales de evaluación tampoco son recientes. En plena Edad Media, la compañía de Jesús, fundada por san Ignacio de Loyola, ya utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y el potencial de cada jesuita que predicaba la religión por todo el mundo, en una época en la cual los navios de vela era la única forma de transporte y de comunicación. El sistema estaba compuesto por clasificaciones que los miembros de la orden preparaban de sí mismos, por informes de los superiores sobre las actividades de sus subordinados y por informes especiales redactados por todo jesuita que consideraban tener información sobre su propio desempeño o el de sus colegas.

En 1842, el servicio de Estados Unidos implanto un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores, y en 1918 General Motors diseño un sistema para evaluar a sus ejecutivos. Sin embargo, después de la segunda guerra mundial cuando los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a proliferar en las empresas.

A principios del siglo XX, la escuela de administración científica propicio un fuerte avance de la teoría de la administración que, con su propósito de aprovechar la capacidad optima de la máquina, dimensionó en paralelo el trabajo del ser humano y calculo con precisión el rendimiento potencial, el ritmo de operación, la necesidad de lubricación, el consumo de energía y el tipo de ambiente físico exigidos para su funcionamiento sin embargo, la importancia puesta en el equipamiento y el consiguiente planteamiento mecanicista de la

administración no resolvieron el problema de aumentar la eficiencia de la organización. Con el transcurso del tiempo, se comprobó que las organizaciones lograron resolver los problemas relacionados con la primera variable (la maquina), pero no progresaron en absoluto en la segunda: el ser humano. La eficiencia de las organizaciones aun no era más que una buena intención.

Con la escuela de las relaciones humanas vino una revisión total del planteamiento. El interés principal de los administradores se desligo de las maquinas y se enfocó en las personas. Con el advenimiento de las nuevas teorías de la administración. Toda la secuencia posterior de teorías de la administración y la organización que surgieron tuvo un efecto contundente: la importancia del ser humano en las organizaciones y su papel para dar dinamismo a los demás recursos de la organización. (Chiavenato, 2002).

2.2.1.4. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Son varias las razones por las que se evalúa el desempeño de las personas en las organizaciones. (González, M., & Olivares, S., 2004) Mencionan que es importante, ya que permite diferenciar a los trabajadores que realizan un buen trabajo de los que solamente cumplen o, en algunos casos, simulan. Asimismo, ayuda a identificar a los trabajadores que se limitan a obedecer a su supervisor y a aquellos que hacen algo más de lo que se les solicita. Por último, mencionan que ayuda a estimular la supervisión objetiva y sirve de motivación para que el colaborador perfeccione su tarea.

Un grupo de autores brindan razones similares por las que la evaluación es importante en las organizaciones. Como elementos comunes, encontramos que sirve como input para realizar incrementos, promociones, planes de desarrollo, capacitaciones e incluso despidos. A continuación, se presenta las diversas apreciaciones de esos autores:

2.2.1.5. CONCEPTOS SIMILARES SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

- "La evaluación proporciona un juicio para fundamentar posibles aumentos salariales, realizar promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados. Adicionalmente, permite comunicar a los empleados cómo marchan en el desempeño de su trabajo, indicando qué deben cambiar en su comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos" (Chiavenato, 2002).
- "La importancia de la evaluación radica en la definición de los criterios específicos del puesto de trabajo en función del desempeño que se medirá. Se justifica las recompensas otorgadas a los individuos o grupos y se definen las experiencias de desarrollo que el evaluado necesita para mejorar su desempeño en el puesto actual". (Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R., 2004).
- "La evaluación de desempeño es importante, porque ayuda a determinar las necesidades de capacitación en el personal, necesidades de desarrollo y planes de sucesión y línea de carrera. Brinda retroalimentación a los empleados sobre la manera de realizar sus funciones y brinda ayuda sobre las decisiones de ascensos, transferencias y despidos". (Robbins, S., & Judge, T., 2013).
- "La evaluación es importante para tomar decisiones sobre promociones e incrementos; además, permite desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que se llegue a descubrir. Por último, sirve en la planeación profesional, al brindar la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado". (Dessler, G., & Varela, R., 2011)

2.2.1.6. OBJETIVOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

Significa "medir el potencial humano: lo cual significa mejorar el desempeño y estimular la productividad, dar oportunidades de crecimiento y participación de todos los miembros de la organización y definir la contribución de los empleados". (Coulter, Administracion).

- Dar a los empleados la oportunidad de analizar regularmente el desempeño y sus normas de supervisión.
- Proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado.
- Aportar base para las recomendaciones salariales y promocionales.
- Adecuación del individuo a cargo.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre supervisores y subordinados.
- Información básica para la investigación de recursos humanos.
- Cálculo del potencial de desarrollo de los empleados.
- Retroalimentación (Feedback) de información al individuo evaluado.
- Otras decisiones relacionadas con el personal: Transferencias, licencias, entre otros.

2.2.1.7. BENEFICIOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

Cuando un programa de evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazos. Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

✓ *Beneficios para el gerente como administradores de personas.*

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobre todo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

✓ ***Beneficios para la persona.***

- Conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conocer las expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Conocer las medidas que el líder toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe realizar por cuenta propia (Aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo, cursos, etcétera).
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

✓ ***Beneficios para la organización.***

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.

2.2.1.8. PASOS EN EL PROCESO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO.

Actualmente, las organizaciones llevan a cabo las evaluaciones de diversas formas, según las necesidades específicas que detectan y según el método que utilizan para llevarlas a cabo. (Dessler, 2001), conociendo estos aspectos, propone los siguientes tres pasos: definir el trabajo, la evaluación del desempeño en sí y presentar la información al empleado mediante la entrevista de retroalimentación.

Para (Dessler, 2001), llevar de manera eficiente el proceso de evaluación del desempeño es el tener conocimiento, tanto el evaluador como los subordinados, de las obligaciones, políticas y normas del trabajo, ya que, una vez establecido esto, se comprenden con mayor facilidad los objetivos o metas que se desea lograr en la organización. Posteriormente, se procede a evaluar formalmente al subordinado según los criterios y métodos más adecuados con la realidad de la organización para poder determinar y conocer el rendimiento laboral de cada colaborador. Una vez concluidas estas fases, se procede a realizar el análisis de los resultados con el empleado evaluado, a través de una entrevista de retroalimentación. Dicha retroalimentación consiste en dar a conocer al colaborador la perspectiva que tienen el jefe y la organización sobre su desempeño en las actividades que desarrolla en la empresa. Con ello, el subordinado tiene conocimiento de su actuación. En este paso, se debe tener en cuenta planes de mejoramiento que permitan al empleado corregir las fallas que posea en su actuación laboral.

2.2.1.9. PROBLEMAS QUE PRESENTA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

Al momento de evaluar el desempeño, los evaluadores pueden verse afectados por diversas acciones que pueden dificultar el proceso de la evaluación y que perjudicarían los resultados del evaluado, lo que, a su vez, podría repercutir en las metas organizacionales.

(Robbins) Expone algunos problemas que tienen que ser tomados en cuenta para que la evaluación del desempeño del personal sea lo más objetiva posible. Como primer problema, se menciona el error por indulgencia, que consiste en que los evaluadores otorgan una evaluación alta o algunas veces baja a los colaboradores. Cuando se otorga una evaluación alta, se conoce como error por indulgencia positivo; cuando se otorga una evaluación baja, se conoce como error por indulgencia negativo. Cuando se da el error por indulgencia positivo, se exagera el desempeño de un individuo; es decir, se otorga una valoración más alta de la debida. Por su parte, en el error por indulgencia negativo se minimiza el desempeño y se otorga una puntuación más baja de lo que debería tener. Otro problema frecuente en la evaluación es el efecto del halo, el cual se otorga puntuaciones buenas o malas a todos los factores debido a la impresión alta o baja que provoca el evaluado en el evaluador. Asimismo, se menciona el error por similitud, que se da cuando los evaluadores evalúan a los colaboradores de la misma forma en que ellos se perciben a sí mismos; es decir que, cuando los evaluadores encuentran en los colaboradores evaluados características similares a ellos, tienden a beneficiarlos en los resultados, mientras que penalizan a los que no las tienen. Por último, el error de tendencia central o extremos consiste en evaluar a los colaboradores en el punto medio de las escalas de evaluación sin importar si el rendimiento es mayor o menor a lo señalado, mientras que la tendencia a extremos consiste en calificar en los extremos, ya sea positivo o negativo, el rendimiento de los colaboradores.

2.2.1.10. LISTA DE CONTROL PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

El sitio de Workforce (www.workforce.com) sugiere la siguiente lista de indicadores para evaluar el desempeño, en la que considera la **habilidad para Aprender, calidad de trabajo y forma de relacionarse.**

2.2.1.10.1 . HABILIDAD PARA APRENDER:

Son las destrezas de que dispone una persona para aprender, es decir:

Como capta la información que ve, lee y oye.

Que hace para procesar esa información.

Como la guarda en la memoria.

Como la utiliza para razonar y resolver problemas.

Por lo tanto, una persona hábil, es aquella que obtiene éxito gracias a su destreza.

Las personas tenemos diferentes tipos de conocimientos y diferentes competencias; pero solo un grupo de ambos se pone en acción cuando hacemos algo. Cuando se hace referencia la habilidad de un integrante en un equipo, solo se piensa en el talento en relación con la tarea a realizar, sin que signifique que esta habilidad lo tenga en la realización de otra tarea.

Habilidades para el trabajo. En concreto, las que son más valoradas en un profesional son el liderazgo, la creatividad, la destreza manual, la capacidad lingüística o la destreza de tipo mecánico. Todas ellas determinarán que aquel sea un empleado competente, eficaz e importante para cualquier empresa.

Cabe destacar que la habilidad puede ser una **aptitud innata** (es decir, transmitida por la vía genética) **o desarrollada** (adquirida mediante el entrenamiento y la práctica). Por lo general, ambas cuestiones se complementan: una persona puede haber nacido con habilidad para jugar al fútbol, pero tendrá que entrenar muy fuerte si quiere desarrollar su talento y poder competir a nivel profesional.

En **Habilmind** clasificamos las habilidades para aprender en 5 grandes grupos:

Habilidades de procesamiento

Habilidades de Manejo de la Información

Indicadores de Visión

Habilidades de Lectura

Habilidades Aritmético-Matemáticas

- **HABILIDADES DE PROCESAMIENTO**

Son las relacionadas con la captación de la información, la memorización, la evaluación de dicha información y la producción convergente, es decir el uso de la información para la solución de problemas.

- ✓ *CAPTACIÓN DE LA INFORMACIÓN*

La captación de la información es el primer proceso que realiza la mente para adquirir los datos necesarios y convertirlos en conocimiento. Aristóteles decía que "todo conocimiento empieza por los sentidos"; esta afirmación describe que la inteligencia humana necesita el aporte de datos por parte de cualquiera de los sentidos, sobre todo la vista.

Además del ingreso visual o auditivo de la información, el aprendizaje académico depende mucho de la palabra; el vocabulario es uno de los ingredientes para captar la información de manera completa, clara y precisa.

En la captación de información interviene de manera determinante el ritmo de vida: los alumnos con ritmo de vida lento requieren de más explicaciones y mayor tiempo para alimentar su mente con los datos que serán transformados en conocimiento. Una vez que aprenden,

suelen tener profundidad y consistencia. Los alumnos de ritmo rápido dan la sensación de brillantez, aunque su aprendizaje puede ser superficial y propenso a la dispersión.

Las habilidades específicas de la captación son las siguientes:

Clasificación y orden mental (CCF)

Primer nivel de lectura comprensiva (CRM)

Manejo de hipótesis o teorías (CRS)

Orientación espacial (CSF)

Seguimiento de instrucciones e información extensa (CSM)

Captación de los hechos numéricos (CSS)

Perspectiva espacial (CTF)

Captación visual (CUF)

Vocabulario (CUM)

✓ *EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN*

La evaluación se puede considerar también juicio crítico, análisis de problemas y toma de decisiones; es un proceso centrado en seleccionar la mejor información disponible en la memoria para convertirla en solución.

Cuando este proceso es lento, las personas son indecisas o requieren de mayor tiempo para llegar a una conclusión. Si la evaluación es rápida se tiene el riesgo de impulsividad o generación de decisiones poco consideradas.

Muchos problemas de conducta se deben a una evaluación pobre sobre las mejores alternativas de reacción ante un estímulo social. Cuando hablamos de "criterio" en la vida diaria, también nos referimos al proceso de evaluación, que puede ser educado con el enfrentamiento controlado a la ambigüedad o ejercicios donde la decisión debe intervenir.

Las habilidades relacionadas con la Evaluación de la Información son las siguientes:

Análisis visual (ECF)

Criterios simbólicos (ECS)

Evaluación aritmética (ESS)

Discriminación visual (EUF)

✓ *MEMORIA DE LA INFORMACIÓN*

La memorización de la información es el segundo paso en el procesamiento de la información; la memoria es el "banco de datos" del conocimiento; después de haber capturado los elementos necesarios para la inteligencia, éstos se guardan en la memoria.

El adecuado almacenamiento de información depende de la atención y de la clasificación de los datos. La mente normalmente no tiene problemas de almacenamiento sino de evocación: si los datos se han captado mal o se han clasificado deficientemente, la evocación resulta inadecuada.

La tensión también es un enemigo natural de la memoria, por eso el nerviosismo puede bloquear totalmente la memoria y dejarla en blanco. La relajación, por el contrario, genera un ambiente propicio para el funcionamiento de la memoria.

Las habilidades relacionadas con la Memoria de la Información son las siguientes:

Memoria lógica (MIS)

Memoria de secuencias auditivas (MSSa)

Memoria periférica incidental (MUF)

Memoria y atención auditiva (MUSa)

Memoria y atención visual (MUSv)

✓ SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

La solución de problemas es una producción convergente: utilizamos la información que captamos, que está disponible en la memoria y que hemos seleccionado como "mejor respuesta"; la aplicación efectiva de esta decisión es una solución a un problema.

Las personas con alto perfil en este proceso manifiestan efectividad y eficacia en el área donde utilizan específicamente una información. Por otro lado, cuando se rompe el flujo de la información, llegamos hasta la elaboración de un buen plan de trabajo, pero no alcanzamos la aplicación del mismo.

Todos los conocimientos deben llegar a los niveles de aplicación para convertirse en una competencia; ésta es un hábito de solución de problemas, que es uno de los objetivos terminales en el aprendizaje formal.

Las habilidades relacionadas con la Solución de Problemas son las siguientes:

Lógica general (NIS)

Solución de problemas aritméticos (NSS)

Lectura rápida y precisa (NTS)

• HABILIDADES DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

Este grupo de gráficas se refiere al manejo de la información que realiza la mente; todos los datos tienen alguna de estas presentaciones.

El contenido FIGURATIVO es la información directa, sin interpretaciones; las asignaturas que, sobre todo, tienen este contenido son: la plástica, la tecnología, los deportes o la educación física.

El contenido SIMBÓLICO se refiere a la relación de un dato captado directamente con otra que es la determinante. Las asignaturas que son esencialmente de este contenido son: matemáticas, física, química, música; en la vida diaria, las interpretaciones de las señales de tráfico dependen del conocimiento de los símbolos.

El contenido SEMÁNTICO implica el manejo del significado de una palabra o mensaje, incluye diferentes niveles de interpretación y por esa razón diferentes personas pueden llegar a diferentes conclusiones sobre un mismo mensaje. Las asignaturas que sobre todo dependen de este contenido son: lectura comprensiva, historia, filosofía y todas las áreas humanísticas. Estas gráficas son útiles también para la orientación profesional.

✓ INDICADORES DE VISIÓN

En este diagnóstico se evalúa la visión por el gran impacto que tiene en el aprendizaje. Hay una diferencia entre "vista" y "visión". La vista es la respuesta física del ojo ante la luz y normalmente nacemos con ella. La visión es la forma en que el cerebro procesa la información captada por la vista; según esta diferencia, el ser humano necesita aprender a convertir en aprendizaje la información captada por la vista.

Las habilidades visuales más importantes son: el movimiento ocular sobre un material de lectura o escritura (el nombre técnico es movimiento sacádico): este recurso propicia una lectura fluida, sin saltar letras o renglones; la binocularidad: el trabajo en equipo de los dos ojos que hacen una fusión sobre las palabras en el papel. La flexibilidad acomodaticia: el cambio de foco cerca-lejos.

Normalmente, la posición corporal es un indicador confiable de las habilidades visuales: la lectura arrítmica, lenta o imprecisa refleja problemas de movimientos oculares; la cabeza inclinada al leer manifiesta problema en la binocularidad y la excesiva cercanía de la

cabeza sobre el papel acusa una deficiente flexibilidad acomodaticia. Estas habilidades no necesariamente tienen relación con problemas de salud ocular como la miopía o el astigmatismo; pero si éstos son padecidos por el alumno muy seguramente repercutirán negativamente en las habilidades visuales. Por último, es necesario considerar que un 80% de la información que procesa el cerebro humano entra por la visión; de ahí la gran importancia de cuidar su eficaz funcionamiento.

En este diagnóstico damos especial importancia a la visión por su enorme repercusión en el aprendizaje. Cerca del 80% de la información que entra al cerebro lo hace por la visión. Es diferente la vista que la visión; la primera es la reacción física del ojo ante la luz y si no tenemos una deficiencia orgánica, tenemos vista. En cambio, la visión es un proceso intelectual y es la forma en que el cerebro entiende la información recibida por la vista. En este aspecto, es necesario desarrollar la visión. En el diagnóstico medimos la visión y no la vista. En esta plataforma encontrarás una rama completa para afinar el diagnóstico y para incrementar las habilidades de visión.

Las siguientes 5 habilidades condicionan los indicadores de visión:

Discriminación visual (EUF)

Memoria de secuencias lógicas captadas visualmente (MSSv)

Memoria periférica incidental (MUF)

Memoria y atención visual (MUSv)

Lectura rápida y precisa (NTS)

• HABILIDADES DE LECTURA

La lectura es la herramienta que, por sí sola, garantiza el aprendizaje de por vida. La mayoría de los problemas académicos tienen una relación directa con dificultades en la lectura o el lenguaje, dado que todas se transmiten por este medio. Existen dos grupos de habilidades de lectura:

1) Preparación a la lectura o lectura mecánica: cuando estas habilidades funcionan eficazmente, la persona lee con fluidez, puntuación, cadencia y sin excesivo cansancio físico.

2) Conceptualización o lectura comprensiva: en este caso, la persona capta el significado de la lectura, sobre todo cuando ésta contiene conceptos o vocabulario abstracto. Si la lectura es sólo descriptiva o concreta, muchas veces pasa desapercibida la deficiencia en estas habilidades.

• HABILIDADES ARITMÉTICO-MATEMÁTICAS

En el diagnóstico hay una diferencia entre las habilidades que condicionan el aprendizaje de la aritmética y de la matemática. La aritmética incluye el adecuado manejo de las cuatro operaciones fundamentales, que se ejercitan sobre todo en la primaria; el universo mayor es el comprendido por las matemáticas que incluye una simbología más extensa y diferente a la aritmética. (habilmind, Madrid - 2013)

2.2.1.10.2. CALIDAD DEL TRABAJO.

Se refiere al empleado que puede hacer aportes significativos a su organización, aplicando a sus tareas altos estándares personales, realistas de acuerdo con sus objetivos departamentales y organizacionales.

La calidad del trabajo, es un estándar de perfección a través del cual juzgamos si llevamos a término lo que nos propusimos, cuando y como dijimos que la haríamos y de manera que satisfaga las necesidades de nuestros clientes. ¿Quedaron contento nuestros clientes con la forma en la que proporcionamos nuestro servicio o realizamos nuestros productos? Si así fue, podemos decir que cumplimos con nuestros objetivos de calidad.

El Dr. J.M.Juran dice que elaborar calidad es “disposición para un propósito”. En las industrias de servicio, que son de algún modo, subjetivas, decimos que un servicio de calidad es aquel “digno de intentarse”. En otras palabras, los empleados están dispuestos a practicar la calidad y a medir los resultados de esta, gracias a la respuesta de los clientes. Un resultado de diez en un reporte presentado por los clientes internos y externos es la prueba final de la calidad. (Diane Bone & Rick Griggs, 1992)

2.2.1.10.3. FORMA DE RELACIONARSE.

El conjunto de nuestras relaciones forma la sociedad. La sociedad somos nosotros. Así pues, lo que cada uno de nosotros es en la relación crea la sociedad: si somos celosos, si tenemos prejuicios, iracundos, agresivos en nuestras ambiciones, autocompasivos con nuestra propia soledad, depresivos y exclusivos en nuestras relaciones, entonces formaremos una sociedad desquiciada. Multipliquen por 6.000 millones el egoísmo o el afecto, la codicia o la generosidad de cada uno de nosotros cuando nos relacionamos y el resultado es el mundo actual. Lo que somos afecta a todo, afecta a las personas, los animales, la Tierra, la biosfera y, como pueden ver, lo hace en las dos direcciones: nos afecta lo malo, pero también lo bueno.

La vida es un movimiento de relación, no existe nada que viva en la Tierra y que no esté relacionado con algo o con alguien. Hasta el ermitaño, el hombre que se retira a un lugar solitario, se relaciona con el pasado, se relaciona con aquellos que están a su alrededor; no es posible escapar de la relación. En la relación, que es el espejo en el que nos vemos a nosotros mismos, podemos descubrir lo que somos, nuestras reacciones, nuestros prejuicios, nuestros miedos, la depresión, la ansiedad, la soledad, la tristeza, el sufrimiento y el profundo dolor; también podemos descubrir si amamos o si existe tal

cosa como el amor. Así que examinemos esta cuestión de la relación porque es la base del amor.

La relación es un espejo en el que uno puede verse. Podemos distorsionar lo que vemos en ese espejo o dejarlo "tal cual es", permitiendo que refleje eso "que es". Sin embargo, la mayoría vemos en la relación, en ese espejo, las cosas que queremos ver, no "lo que es", preferimos idealizar...

Ahora bien, si examinamos nuestra vida, nuestra relación de unos con otros, veremos que se trata de un proceso de aislamiento, que no estamos realmente interesados en el otro, y que a pesar de que hablemos mucho de ello, en realidad no nos interesa. Nos relacionamos con alguien mientras esa relación es gratificante, mientras nos ofrece refugio, mientras nos satisface, pero en el momento en que surge cierta dificultad en esa relación y nos produce cierta incomodidad, nos desentendemos de esa relación; en otras palabras, solo tenemos relación mientras es gratificante. Esto puede parecer duro, pero si realmente examinamos nuestras vidas con detenimiento, veremos que es un hecho...

Si miramos nuestras vidas y observamos la relación, veremos que es un proceso de creación de resistencia de uno contra otro, un muro por encima del cual miramos y observamos al otro, pero siempre nos mantenemos y permanecemos detrás de ese muro, ya sea un muro psicológico, material, económico o un muro nacional, y mientras vivamos en el aislamiento, ocultos detrás de un muro, no puede haber ninguna relación con el otro...El mundo es tan problemático, hay tanto sufrimiento, dolor, guerra, destrucción, desdicha, que deseamos escapar y vivir dentro de los muros de la seguridad, dentro de nuestro propio ser psicológico. Por eso, la relación para la mayoría de nosotros es, de hecho, un proceso de aislamiento, y, en consecuencia, esa clase de relación da lugar a una sociedad de aislamiento también. Eso es exactamente lo que está sucediendo en todo el mundo: nos

mantenemos en el aislamiento y extendemos la mano por encima de él. (Krishnamurti., 2012)

2.2.2. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.

Para el concepto de calidad de servicio se deben conocer primero los conceptos entender de calidad y servicio por separado.

2.2.1.9. DEFINICION DE CALIDAD:

Se define como calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido, por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (Abadi, 2004).

La calidad en la atención del cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa. (Torres, 2006)

(Imai, 1998) Señala que la calidad se refiere a o solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

(J, 1996) Aporta que la calidad en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos.

Según lo que plantean la norma ISO 9000:2000, calidad " Es el grado en el que un conjunto de características (rango diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria) "

(Kaoru, 1998) Define calidad como " En su interpretación como estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa".

(Philip, 1989) Define qué calidad es: Conformidad o cumplimiento de los requisitos. Esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona mucho con la inspección de los procesos.

(Juran J.M. & Gryna,F.M., 1995), plantea que la calidad de un producto o servicio, es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio que determina el grado de su correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por la documentación técnica y los consumidores.

2.2.1.10. SERVICIO.

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una empresa parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (Abadi P. M., 2004)

Un servicio existirá mientras una parte ofrezca alternativas de satisfacción a una determinada necesidad de los clientes, con mayores conveniencias que si el cliente lo hiciera por sí mismo y otra parte tenga capacidad y Disposición para pagar por dicha satisfacción.

2.2.1.11. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO.

Podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio.

Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza.

Toda calidad de un servicio público debe poder evaluarse, del mismo modo que puede evaluarse dicho servicio, porque si público es el servicio, pública deberá ser también la evaluación de su calidad. (Goytia, 1990)

Esto hace que cualquier empresa que posea una política de calidad de servicios que sea competitiva obtenga una clara diferenciación con respecto a lo que hacen otras empresas en el mismo mercado.

Una empresa orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los clientes a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas.

Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando en flexibilidad y mejora continua.

Una mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto a la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece su fidelización con nuestros productos o servicios. (Torres, 2006)

La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes.

La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior.

2.2.1.12. LA CALIDAD DE SERVICIO VISTA DESDE LAS ESCUELAS DE ADMINISTRACION.

La calidad de servicio no son enfoques del ahora, ellos han tenido sus orígenes desde los inicios de la historia del hombre, siglos atrás. Es así como se deben reconocer las aportaciones que estas escuelas (científica, clásica, burocrática, humanística, de sistemas y contingencia) han aportado al tercer sector de la economía.

✓ ESCUELA CLÁSICA: DIRECCIÓN CIENTÍFICA DE LA EMPRESA.

Autores: Fredrick Taylor – Henri Fayol

Esta escuela apareció a principios del siglo XIX y está constituida por dos enfoques: el científico del trabajo, producido por el ingeniero Taylor, y la teoría clásica o anatómica desarrollada bajo los principios planteados por Fayol.

Esta escuela constituye un modelo de administración ampliamente utilizado por empresas americanas y europeas, su enfoque se basa en la mejora de métodos de trabajo, apoyados en principios técnicos y organizativos como se explica a continuación:

Taylor centra su preocupación en la eficiencia humana, en la productividad del trabajador, en el estudio de tiempos y movimientos en el puesto de trabajo y añade:

“podemos ver y tocar el desperdicio de cosas materiales. En cambio, la torpeza, la ineficiencia, los movimientos mal dirigidos de los hombres, no dejan tras de sí nada visible o tangible. Por esta razón, aunque nuestras pérdidas diarias por dicho concepto son mayores que las causadas por el desperdicio de las cosas materiales, estas nos han afectado profundamente y solo levemente las otras” (Taylor, 1984, p.17 – 18).

Taylor aporto lo siguiente:

- ❖ Establece una primera aclaración de los objetivos de la empresa: máxima prosperidad para el patrono y el trabajador.

- ❖ Describe las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo e influye en su rendimiento, al mejorar las condiciones de productividad.
- ❖ Coopera en la organización científica del trabajo como paradigma que se fundamenta en los principios y ventajas de la división del trabajo y de la especialización.
- ❖ Propone un método de control, denominado supervisión fundamental.

Las enseñanzas principales de Taylor pueden resumirse en: Cooperación humana de trabajadores plenamente desarrollados, gracias a la constante formación en sus tareas especializadas, destacando como objetivo primordial la máxima producción de la empresa. Al combinar los dos planteamientos anteriores se puede decir que Taylor buscaba:

- ❖ Ciencia en lugar de empirismo.
- ❖ Armonía en lugar de discordia.
- ❖ Cooperación en lugar de individualismo.
- ❖ Máxima producción en lugar de producción limitada.

Henry Fayol aporta lo siguiente:

- ❖ Clasifica todas las operaciones y actividades de la empresa en seis conocidas funciones: de producción o técnica, comercial, financiera, seguridad, contabilidad y administración.
- ❖ Establece 14 principios para llevar bien las funciones administrativas.
- ❖ Desarrolla formalmente el primer tipo de estructura que se ha conocido y divulgado: La organización lineal.

Para desarrollar los planteamientos anteriores Henry Fayol afirma que se deben poseer algunas cualidades, entre las cuales están las

cualidades físicas, las cualidades intelectuales, las cualidades morales, la cultura general, los conocimientos especiales y la experticia.

La escuela Clásica ha dejado una gran huella a la calidad de servicio, en algunos de sus componentes en materia de organización de trabajos operativos y en la creación de herramientas de control administrativo, sin desconocer que la teoría de Taylor conduce a las organizaciones hacia la estandarización, cuyo enfoque se caracteriza por un esfuerzo analítico y matemático; además, la filosofía dada por Taylor marco directrices para operar los círculos de calidad, los equipos de participación o los grupos de mejoramiento continuo, al hablar de cooperación de los trabajadores. Además, todo lo que tiene que ver con el enfoque moderno de servucción se apoya en los gráficos de PERT, CPM, GANTT, con los símbolos de diagramas de operación y diagramas de flujo, para dar como resultado un servicio. La teoría de Fayol todos los aportes para poder organizar una institución de servicio o una empresa de manufactura con enfoque de servicio, en un ambiente universal y con las funciones básicas que rigen cualquier institución. Además, los 14 principios de gestión tienen que ver con los elementos que conforman la cultura corporativa, con la que se diferencian y rigen las organizaciones. (Martha E. Vargas Quiñones & Luz A. Aldana de Vega., 2011).

2.2.1.13. DIMENSIONES DE LA CALIDAD.

Observo que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación.

- ✓ **FIABILIDAD:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora.

Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- ✓ **SEGURIDAD:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una satisfacción.
- ✓ **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo. Los proveedores sensibles y con capacidad de respuesta aseguran la lealtad y satisfacción de sus clientes, y todo ello puede ser muy provechoso para una empresa.

Dominós Pizza es una compañía que realmente respalda lo que promete. La organización corporativa ofrece una rebaja de tres dólares en cualquier pizza si el tiempo entre el pedido del cliente y la entrega es superior a los treinta minutos. Su garantía de satisfacción es también aplicable a la calidad del producto. Si, por cualquier motivo, a un cliente no le gusta el producto, Dominós lo sustituye o devuelve el dinero. Es importante observar que algunas operaciones de franquicia y de tiendas locales van más allá de las garantías corporativas, y ofrecen sus pizzas si el tiempo de entrega es superior a los 30 minutos. Su lema es “Rápido, Amistoso y gratis”. El éxito corporativo de Dominós se debe sobre todo a su capacidad de respuesta.

✓ **EMPATÍA:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere una fuente de compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

✓ **INTANGIBILIDAD:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en si es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

❖ ***Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario***, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, esta se pierde para siempre.

❖ ***Interacción Humana***, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio. (Drucker, 1990).

2.2.1.14. CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

Un servicio financiero, es la actividad que desarrollan las entidades financieras como empresas de servicios; es decir, todas aquellas acciones que se establecen para servir a los clientes (Gonzales Aponcio, 2001). El servicio financiero se caracteriza por sufrir rápidos cambios en su ambiente (Jayawardhena, 2004), algunos gracias a la tecnología, que relacionada con la información, resulta ser cada vez más importante (Shih, y -y & Fang, K, 2006). Más aun, los servicios financieros están siendo altamente sensibles a la información y la tecnología juega un papel importante en cada fase de adquirir, procesar y ofrecer información. Como resultado, la financiera que adapte más pronto las tecnologías innovadoras puede adquirir una ventaja competitiva y ganar en eficiencia.

La mayoría de las investigaciones basadas en el estudio de la calidad en el estudio de la calidad de servicios que prestan las entidades financieras se han fundamentado básicamente, en definir las dimensiones de la calidad y construir un modelo para medirla, siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio (Gonzales Aponcio, 2001).

Algunas de las observaciones más destacadas en la revisión de la literatura respecto a la calidad del servicio, son el uso o adaptación de escalas ampliamente validadas, como es el caso de la escala SERVQUAL ((Parasuraman A; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L., 19985). De ella se han desprendido diferentes estudios realizados en el sector financiero, en donde inicialmente toman las cinco dimensiones de SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), así como sus 22 ítems.

En otros casos, los investigadores han usado la escala SERVPERF, realizando las preguntas en las que se tienen únicamente en cuenta las percepciones. También existen estudios en donde se trabaja con las dos escalas (SERVQUAL y SERVPERF), en sus versiones originales y ponderadas, intentando buscar la escala que ofrezca mayor validez (Angur, M; Nataraajan, R. & Jaaahera, J., 1999).

Por otra parte, se han realizado estudios teniendo en cuenta el modelo de la imagen de Gronroos, en donde la calidad del servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones (Calidad técnica, calidad funcional e imagen cooperativa), que condicionan la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio; este modelo se ha usado como única referencia (Aldaigan, 2002)

Con la ayuda de estos modelos podemos definir la calidad del servicio financiero como abrigantada y correcta entrega de servicio, que busca conseguir la satisfacción de los clientes, y en el que debe trabajar conjuntamente toda la organización.

2.2.1.15. ¿COMO LOGRAR CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS?

Hoy en día, los clientes de las Financieras son cada vez más exigentes. No es suficiente con que una entidad financiera ofrezca un servicio de primera, con la última tecnología, seriedad, discreción y profesionalismo, sino que, además, es necesario lograr una conexión emocional con sus clientes. Conseguir que los clientes asocien a la financiera a alguno de sus trabajadores (gerente, director, ejecutivo de negocios, etc.), debe ser una de las metas estratégicas de la financiera.

¿Y cómo conquistar esa meta? A través de diversas acciones, un elevado compromiso y, sobre todo, una total continuidad y perseverancia por parte de los profesionales. Veamos algunas iniciativas que una financiera debería aplicar para lograr una excelente calidad de servicio.

❖ *PERFILES DE SELECCIÓN*: No es suficiente que el personal de atención al público cumpla con las credenciales académicas y de experiencia básicas que se exigen para trabajar en una agencia o sucursal. Es necesario que el candidato posea una vocación especial para atender al público, que sea empático de manera natural. Por ello, se deben implementar evaluaciones especiales que detecten este tipo de comportamiento vocacional hacia el trato con los clientes.

❖ *TRABAJO EN EQUIPO*: Las sucursales necesitan trabajar como grandes equipos, de manera que se entienda que tanto la falta como el buen desempeño de un solo miembro, contribuye al fracaso o al éxito del equipo. El liderazgo de la agencia tiene que orientarse a generar ese espíritu de grupo, de equipo.

❖ *FORMACIÓN*: Es fundamental que los equipos de trabajo estén continuamente expuestos a experiencias formativas y motivacionales. El desarrollo de conocimiento en áreas como atención al cliente, calidad de servicio, manejo de clientes difíciles, empatía, ventas, resolución de conflictos, comunicación, liderazgo, etc. Es

determinante. La utilización de plataformas elearning, además, son excelentes para mantener fresco el conocimiento de los productos y servicios que ofrece la financiera.

❖ *METAS E INCENTIVOS*: Fijar objetivos cuantificables ayuda a cohesionar los equipos de trabajo, así como los incentivos bien manejados son importantes para mantener los niveles de motivación y excelencia en el clima organizacional. Debe existir una comunicación fluida y que todos los miembros de la financiera sepan de manera clara y medible que se espera de cada uno de ellos.

❖ *AUDITORIAS Y MEDICIÓN*: Es importante introducir programas de auditoría de calidad de servicio, como, por ejemplo, programas de cliente encubierto o mystery shopper, talleres grupales, encuestas de calidad y otras actividades similares. calidad, que las organizaciones financieras pueden desarrollar una ventaja competitiva que le sea sostenible en el tiempo y a muy bajos costos.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

DESEMPEÑO: Son aquellos acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución de la empresa.

DESEMPEÑO LABORAL: Es la calificación del empleado en una organización.

SERVICIO: Es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.

EXACTITUD Y CALIDAD DEL TRABAJO: Coherencia entre el trabajo solicitado y el efectivamente realizado. Grado de perfeccionismo que demuestra en el trabajo. El trabajo realizado cumple con lo requerido y además es de buena calidad. (El código funciona correctamente, está optimizado, es performante, etc.).

CALIDAD DE SERVICIO: Es el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza.

ENTIDADES FINANCIERAS: Una entidad financiera es cualquier empresa que presta servicios financieros (captación y remuneración de nuestros ahorros, concesión de préstamos y créditos, aseguramiento, etc.) a los consumidores y usuarios.

2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Hi: La **evaluación del desempeño** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.

Ho: La **evaluación del desempeño** no incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- La **Habilidad para aprender** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.
- La **calidad de trabajo** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.
- La **forma de relacionarse** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.

2.5 SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos bien definidos”.

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

CALIDAD DE SERVICIO.

Es el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIÓN E INDICADORES).

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Ítems
Vi. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Habilidad para Aprender	<ul style="list-style-type: none"> • Interés en aprender. • Supervisión Constante. • Instrucciones Recibidas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Muestra interés en aprender nuevas técnicas? 2. ¿En la realización de sus actividades requiere de una supervisión constante? 3. ¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas?
	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo establecido. • Resultados esperados. • Errores frecuentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos? 5. ¿Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles? 6. ¿El resultado de su trabajo tiene errores y no es satisfactorio?
	Forma de relacionarse	<ul style="list-style-type: none"> • Integración. • Disposición para ayudarse y ayudar a los demás. • Trabajo en Equipo. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Integra sus tareas con las otras personas para sumar capacidades? 8. ¿Se cuida durante el trabajo y hace lo mismo con sus compañeros? 9. ¿Normalmente colabora en el trabajo en equipo?
Variable Dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems
Vd. CALIDAD DE SERVICIO	Calidad de Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de confianza. • Satisfacción con el tiempo de espera. • Interrupción en la atención. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Los empleados generan un ambiente de confianza? 2. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido? 3. ¿Se interrumpe la atención que se está brindando por otro motivo?
	Calidad en capacidad de Respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de quejas y reclamos. • Disposición para ayudar a los clientes. • Respuesta oportuna de los empleados a los clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos? 5. ¿Los empleados están dispuestos de ayudar a los clientes? 6. ¿Los empleados responden oportunamente las preguntas de los clientes?
	Calidad en seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza a través del comportamiento de los empleados. • Trato amable de los empleados a los clientes. • Instalaciones optimas físicas y de equipo. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿El comportamiento de los empleados transmite Confianza a los clientes? 8. ¿Los empleados son siempre amables con los clientes? 9. ¿Las instalaciones físicas y el equipo de la organización son óptimas?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

• **CUANTITATIVO.** Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernandez y otros, 2014)

3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:

• EL ESTUDIO DESCRIPTIVO

Este nivel de investigación consiste en determinar la relación que existe entre dos o más variables en un contexto determinado. En este caso se trata de una relación de asociación o de covarianza entre las variables investigadas. Se ejecutan con el propósito de saber cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Hernandez y otros, 2014)

3.1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

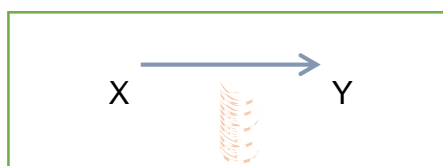
• LOS DISEÑOS TRANSECCIONALES CORRELACIONALES.

Tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones; Es decir, este diseño lo que mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. (Hernandez y otros, 2014)

Dónde:

X: Evaluación de desempeño

Y: Calidad de servicio.

**3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.**

3.2.1. POBLACIÓN: La población del presente trabajo de investigación, está constituida por los trabajadores y clientes (que serán atendidos durante el mes de agosto)

❖ **Población N° 01, de los trabajadores.**

CARGO	N° DE TRABAJADORES
Jefe Zonal	1
Funcionario de Negocios	1
Asistente de negocios	2
Jefe de cobranzas	1
Asistente de jefe de cobranza	1
Inspectores	2
Administradores de cobranzas	8
Responsables de caja	2
TOTAL	18

❖ **Población N° 02, de los clientes.**

Haciendo un análisis histórico del promedio de clientes atendidos mensualmente en el mes de agosto la población es igual a 340 clientes que son atendidos en la financiera Efectiva.

AGOSTO	N° DE CLIENTES
DEL 01 – 08 – 2017 Hasta 06 – 08 – 2017	100
DEL 07 – 08 – 2017 Hasta 13 – 08 – 2017	70
DEL 14 – 08 – 2017 Hasta 20 – 08 – 2017	70
DEL 21 – 08 – 2017 Hasta 27 – 08 – 2017	50
DEL 28 – 08 – 2017 Hasta 31 – 08 – 2017	50
TOTAL	340

3.2.2. MUESTRA:

Chavez (2007) dice que cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar.

• **Muestra de los trabajadores:** La muestra en el caso de la población de los trabajadores se considerará a todos ya que en esa sede se cuenta con 18 trabajadores.

$$N = 18$$

- **Muestra de los clientes:**

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

n = 89

$$N = 340$$

$$P = 50\%$$

$$Q = 50\%$$

$$e = 8\%$$

$$Z = 92\%$$

Se aplicará las 89 encuestas

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p>Encuesta:</p> <p>Para Recolectar datos precisos de nuestra muestra, en este caso para clientes y trabajadores. Esto nos permitirá profundizar el estudio de las variables.</p>	<p>Cuestionario de encuesta:</p> <p>Instrumento que consta de 18 preguntas en su totalidad; a través de una escala: si es siempre (4), frecuentemente (3), A veces (2) nunca (1). Se distribuirá de 9 preguntas para la variable independiente (<i>Evaluación de desempeño</i>), y 9 preguntas para la variable dependiente (<i>Calidad de Servicio</i>).</p>

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

3.4.1 ESTADÍSTICA: Nos permite clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretando los fenómenos observados en la muestra.

3.4.2 PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: Utilizaremos Excel y SPSS y está representado a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

CAPITULO IV

4.1 Procesamiento de datos

Esta tesis se ha planteado para Los clientes y para los trabajadores de la Financiera “EFECTIVA” – sede Huánuco, 2017, con el fin de encontrar los resultados esperados; el cual procesamos a realizar por medio de encuestas para encontrar los diferentes resultados.

CUADRO N° 01

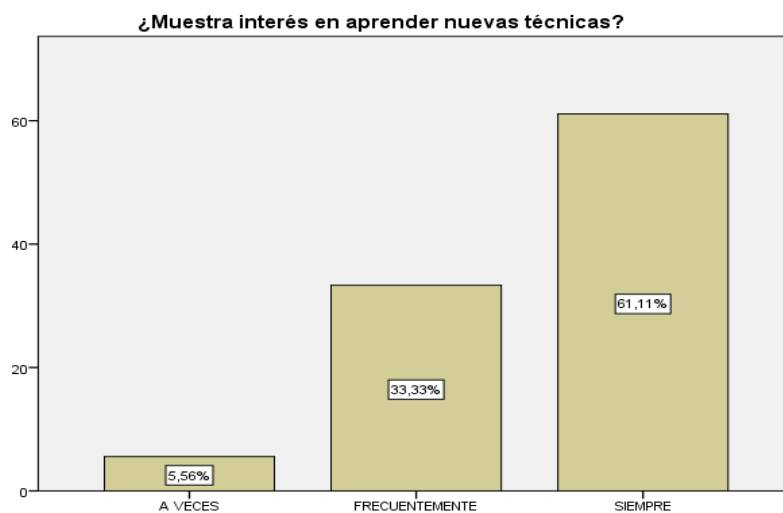
¿Muestra interés en aprender nuevas técnicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	5,6	5,6	5,6
FRECUENTEMENTE	6	33,3	33,3	38,9
SIEMPRE	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO 01



Fuente: Cuadro 01

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°01 y gráfico n°1 describen por frecuencias los porcentajes de los trabajadores encuestados. Donde el

61.11% de los encuestados contestaron que siempre muestran interés en aprender nuevas técnicas. Frente a un 33.33% que respondió que frecuentemente y 5.56% respondió a veces.

Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Financiera Efectiva respecto a la pregunta muestran interés en aprender nuevas técnicas, consideran en su gran mayoría que siempre y solo unos cuantos consideran que no siempre muestran interés.

CUADRO N° 02

¿En la realización de sus actividades requiere de una supervisión constante?

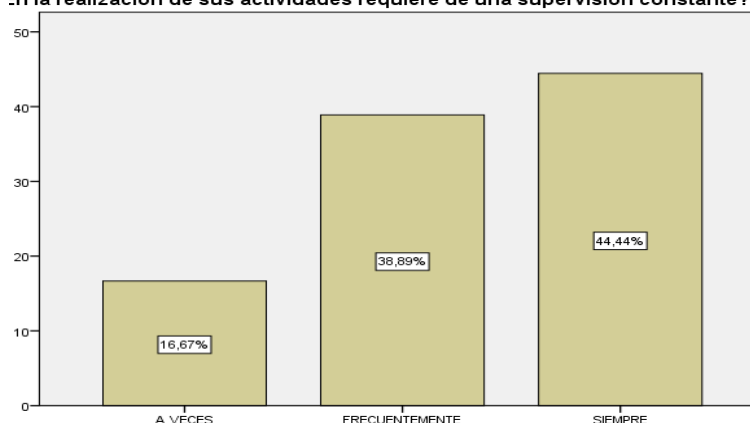
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	3	16,7	16,7	16,7
FRECUENTEMENTE	7	38,9	38,9	55,6
SIEMPRE	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N ° 02

En la realización de sus actividades requiere de una supervisión constante?



Fuente: Cuadro 02

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°02 y grafico N°2 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 44,44% de los trabajadores encuestados contestaron, que en la realización de sus actividades requiere de una supervisión constante, frente a un 38.89% frecuentemente, y16.67% a veces.

CUADRO N° 03

¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas?

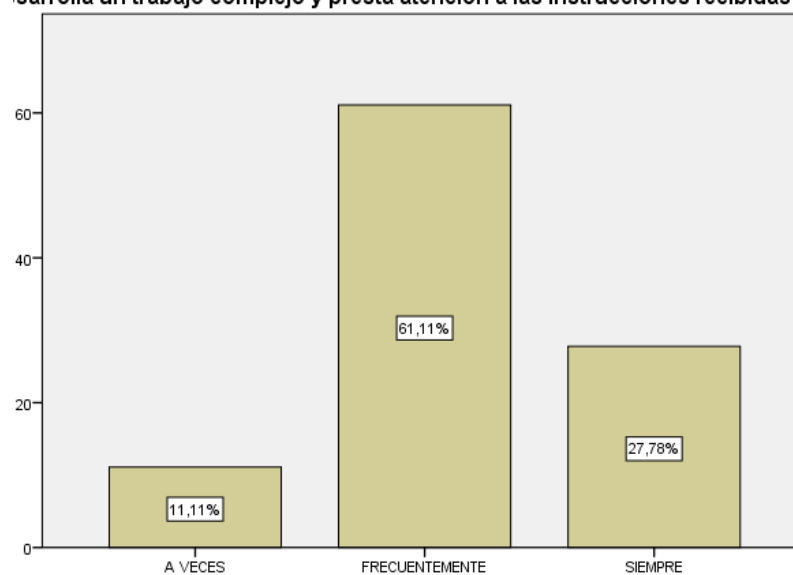
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	11,1	11,1	11,1
FRECUENTEMENTE	11	61,1	61,1	72,2
SIEMPRE	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 03

¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas?



Fuente: Cuadro 03

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°03 y gráfico N°03 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 61.11% de los encuestados contestaron que frecuentemente desarrollan un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas. Frente a un 27.78% que respondió que siempre, y 11.11% a veces. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Financiera Efectiva respecto a la pregunta, desarrollan un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas. Consideran que más de la mitad de los trabajadores encuestados contestaron que solo frecuentemente desarrollan un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas.

CUADRO N° 4

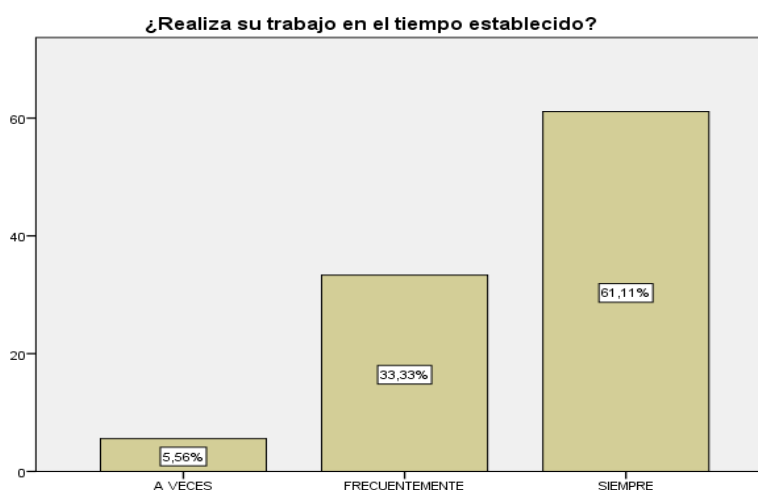
¿Realiza su trabajo en el tiempo establecido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	5,6	5,6	5,6
FRECUENTEM	6	33,3	33,3	38,9
SIEMPRE	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 04



Fuente: Cuadro 04

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°04 y gráfico N°04 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 61,11% de los encuestados contestaron que siempre realizan su trabajo en el tiempo establecido Frente a un 33,33% que respondió frecuentemente y 5.56% a veces.

CUADRO N° 05

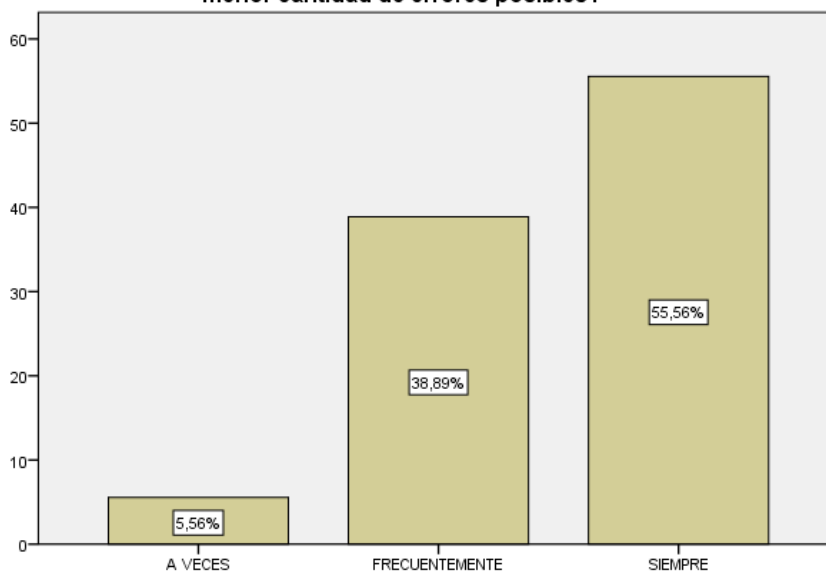
¿Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	5,6	5,6	5,6
FRECUENTEMENTE	7	38,9	38,9	44,4
SIEMPRE	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

*Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador*

GRÁFICO 05

Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles?



*Fuente: Cuadro 05
Elaboración: Propia del investigador*

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°05 y gráfico N°05 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 55,56% de los encuestados contestaron que siempre realizan su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles. Frente a un 38,89% que respondió frecuentemente, y 5,56% a veces. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Financiera Efectiva respecto a la pregunta, realizan su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles, consideran en su mayoría que siempre y solo unos cuantos que consideran que a menudo y a veces.

CUADRO N° 06

¿El resultado de su trabajo tiene errores y no es satisfactorio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	11,1	11,1	11,1
A VECES	9	50,0	50,0	61,1
FRECUENTEMENTE	4	22,2	22,2	83,3
SIEMPRE	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 06



Fuente: Cuadro 06
Elaboración: Propia del investigador

Análisis e Interpretación: En el cuadro N°06 y grafico N°06 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 50% de los encuestados contestaron que a veces el resultado de su trabajo tiene errores y no es satisfactorio frente a 22,22 % respondió frecuentemente, y 16,67 % respondió siempre y por último 11,11% respondieron nunca.

CUADRO N° 07

¿Integra sus tareas con las otras personas para sumar capacidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FRECUENTEMENTE	9	50,0	50,0	50,0
SIEMPRE	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 07



Fuente: Cuadro 07

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°07 y grafico N°07 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 50% de los encuestados contestaron que siempre integran sus tareas con las

otras personas para sumar capacidades, frente a un 50% que respondió que frecuentemente.

Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Financiera Efectiva respecto a la pregunta, Integran sus tareas con las otras personas para sumar capacidades, consideran de manera equitativa siempre y frecuentemente Integrar sus tareas con las otras personas para sumar capacidades, de tal manera que se forma el compañerismo, y por ende lograr objetivos en comunes y de su empresa.

CUADRO N° 08

¿Se cuida durante el trabajo y hace lo mismo con sus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FRECUENTEMENTE	9	50,0	50,0	50,0
SIEMPRE	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 08



Fuente: Cuadro 08

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°08 y gráfico N°08 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 50% de los encuestados contestaron que siempre se cuidan durante su trabajo

y hace lo mismo con sus compañeros, frente a un 50% que respondió que frecuentemente. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Financiera Efectiva respecto a la pregunta, se cuidan durante su trabajo y hace lo mismo con sus compañeros, consideran de manera equitativa siempre y frecuentemente cuidarse durante su trabajo y hace lo mismo con sus compañeros, de tal manera estarían demostrando empatía entre sus compañeros.

CUADRO N° 09

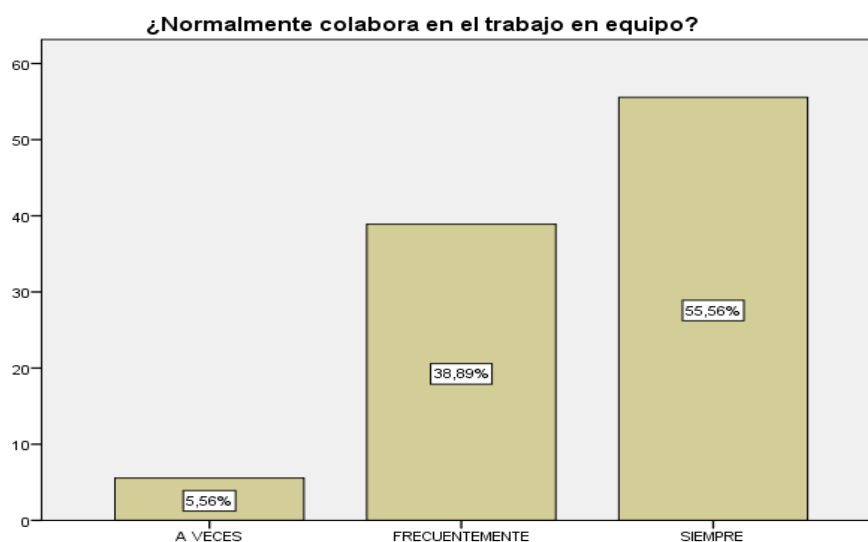
¿Normalmente colabora en el trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	5,6	5,6	5,6
FRECUENTEMENTE	7	38,9	38,9	44,4
SIEMPRE	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 09



Fuente: Cuadro 09

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°09 y gráfico N°09 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 55,56%

de los encuestados contestaron que normalmente colaboran en el trabajo en equipo, frente a un 38,89% que respondió frecuentemente, y 5,56% a veces.

CUADRO N° 10

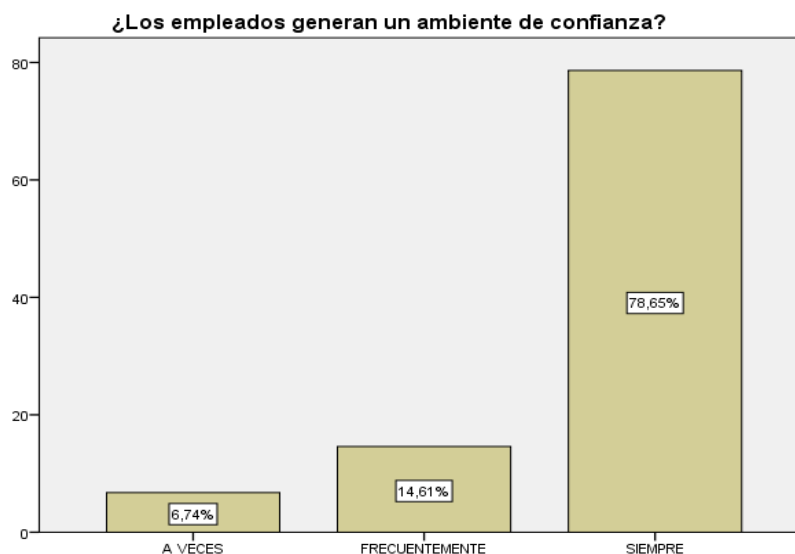
¿Los empleados generan un ambiente de confianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	6	6,7	6,7	6,7
FRECUENTEMENTE	13	14,6	14,6	21,3
SIEMPRE	70	78,7	78,7	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 10



Fuente: Cuadro 10

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°10 y gráfico N°10 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 78,65% de los encuestados contestaron que los empleados generan un ambiente de confianza, frente a un 14,61% que respondió frecuentemente y un 6,74% a veces.

Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva respecto al ambiente de confianza, indican satisfacción, ya que en su

mayoría nos da fe que siempre, y solo algunos clientes indican lo que es a menudo y/o a veces.

CUADRO N° 11

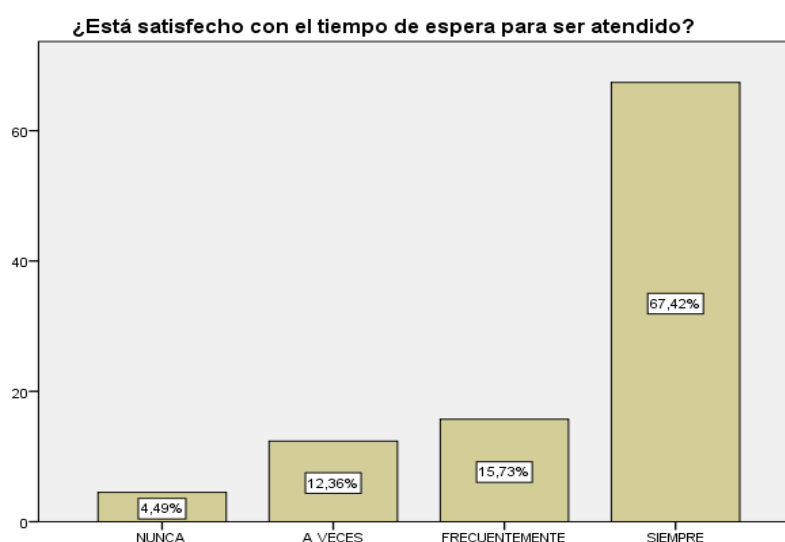
¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	4,5	4,5	4,5
A VECES	11	12,4	12,4	16,9
FRECUENTEMENTE	14	15,7	15,7	32,6
SIEMPRE	60	67,4	67,4	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 11



Fuente: Cuadro 11

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°11 y gráfico N°11 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 67,42% de los encuestados contestaron que están satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos, frente a un 15,73% que respondió a veces, seguidamente el 12,36 % respondió a veces y un 4,49% que nunca. Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto al tiempo de espera para ser atendidos, califican en su

mayoría que están satisfechos, aunque hay minoría de clientes que indican a veces, frecuentemente, e incluso indican que no están satisfecho con el tiempo de espera.

CUADRO N° 12

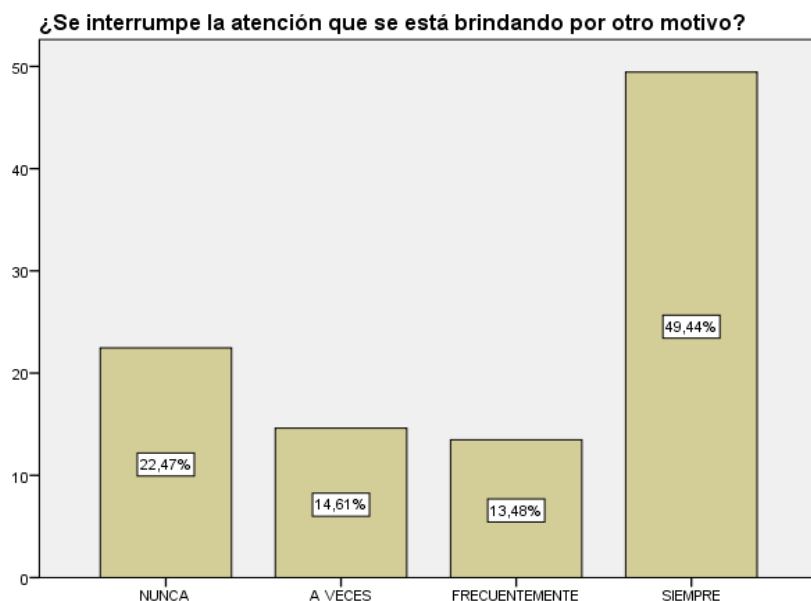
¿Se interrumpe la atención que se está brindando por otro motivo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	20	22,5	22,5	22,5
A VECES	13	14,6	14,6	37,1
FRECUENTEMENTE	12	13,5	13,5	50,6
SIEMPRE	44	49,4	49,4	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 12



Fuente: Cuadro 12

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°12 y gráfico N°12 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 49,44% indican que siempre se interrumpe la atención que se está brindando

por otro motivo, frente a un 22,47% que respondió nunca, seguidamente de 14,61% a veces, y un 13,48% respondió frecuentemente. Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto si se interrumpe la atención que se está brindando por otro motivo, califican en su mayoría que no están satisfechos, ya que siempre indican que hay interrupción, aunque hay minoría de clientes que indican nunca, a veces, y frecuentemente.

CUADRO N° 13

¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	6	6,7	6,7	6,7
A VECES	18	20,2	20,2	27,0
FRECUENTEMENTE	25	28,1	28,1	55,1
SIEMPRE	40	44,9	44,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuadro 13

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°13 y grafico N°13 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 44,94% indican que siempre se atiende a tiempo las quejas y reclamos, frente

a un 28,09% que respondió frecuentemente, seguidamente de 20,22% a veces, y un 6,74% respondió nunca.

Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto si se atiende a tiempo las quejas y reclamos, califican en un casi 50% satisfacción en atención de quejas y reclamos, aunque hay minoría de clientes que indican frecuentemente, a veces, y nunca.

CUADRO N° 14

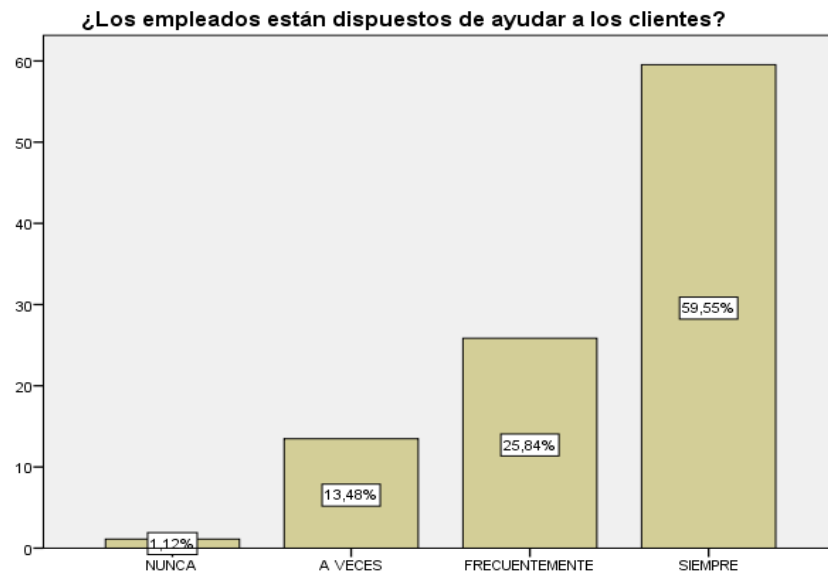
¿Los empleados están dispuestos de ayudar a los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,1	1,1	1,1
A VECES	12	13,5	13,5	14,6
FRECUENTEMENTE	23	25,8	25,8	40,4
SIEMPRE	53	59,6	59,6	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 14



Fuente: Cuadro 14

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°14 y gráfico N°14 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 59,55% indican que siempre los empleados están dispuestos de ayudar a los

clientes, frente a un 25,84% que respondió frecuentemente, seguidamente de 13,48% a veces, y un 1,12% respondió nunca. Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto a si los empleados están dispuestos de ayudar a los clientes, califican en su mayoría que están satisfechos, aunque hay minoría de clientes que indican frecuentemente, a veces, y nunca.

CUADRO N° 15

¿Los empleados responden oportunamente las preguntas de los clientes?

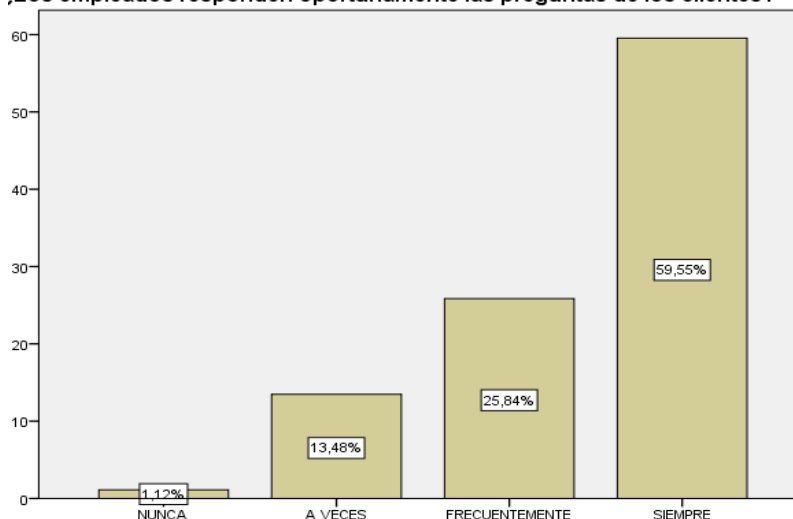
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,1	1,1	1,1
A VECES	12	13,5	13,5	14,6
FRECUENTEMENTE	23	25,8	25,8	40,4
SIEMPRE	53	59,6	59,6	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 15

¿Los empleados responden oportunamente las preguntas de los clientes?



Fuente: Cuadro 15

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°15 y gráfico N°15 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 59,55% indican que siempre los empleados responden oportunamente las

preguntas de los clientes, frente a un 25,84% que respondió frecuentemente, seguidamente de 13,48% a veces, y un 1,12% respondió nunca.

Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto si los empleados responden oportunamente las preguntas de los clientes, califican en su mayoría que están satisfechos, ya que siempre indican que hay interrupción, aunque hay minoría de clientes que indican frecuentemente, a veces, y nunca.

CUADRO N° 16

¿El comportamiento de los empleados transmite Confianza a los clientes?

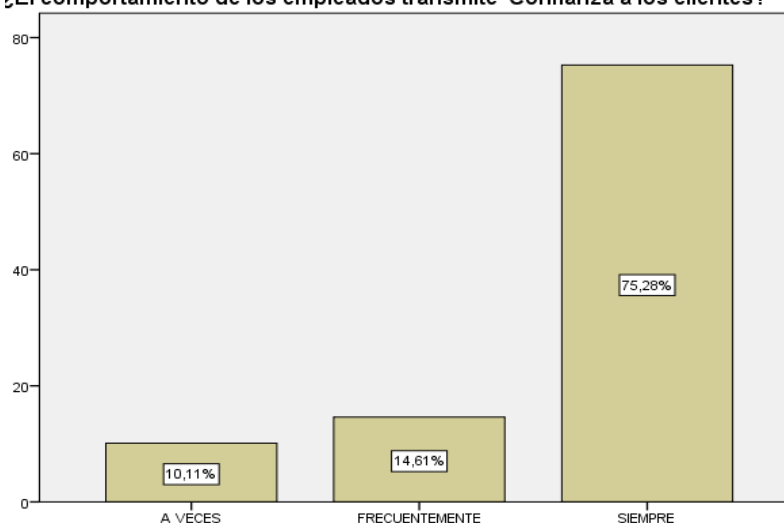
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	9	10,1	10,1	10,1
FRECUENTEMENTE	13	14,6	14,6	24,7
SIEMPRE	67	75,3	75,3	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 16

¿El comportamiento de los empleados transmite Confianza a los clientes?



Fuente: Cuadro 16

Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°16 y gráfico N°16 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 75,28% indican que siempre el comportamiento de los empleados transmite confianza a los clientes, frente a un 14,61% que respondió frecuentemente, y un 10,11% respondió a veces.

Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto al comportamiento de los empleados transmiten confianza a los clientes, califican en su gran mayoría que están satisfechos, aunque hay minoría de clientes que indican frecuentemente. Y a veces.

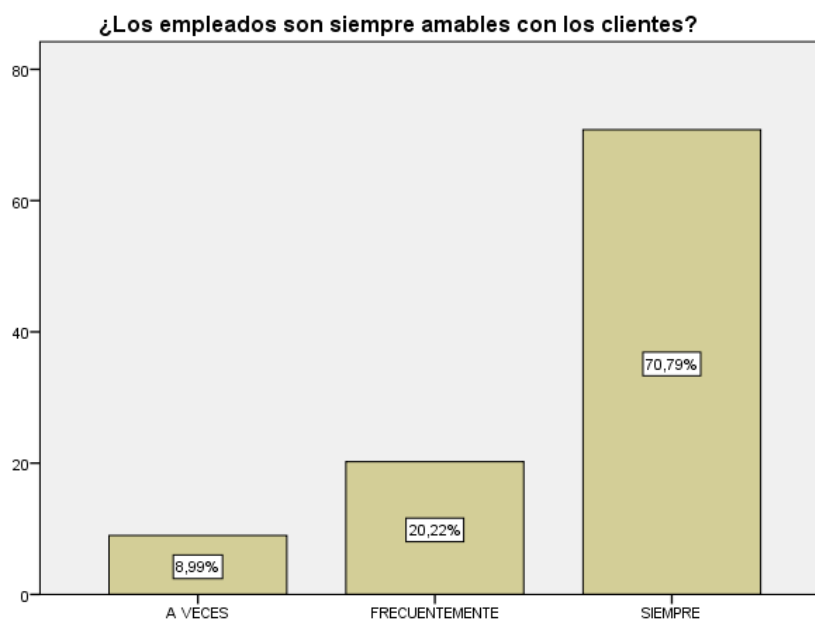
CUADRO N° 17

¿Los empleados son siempre amables con los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VECES	8	9,0	9,0	9,0
FRECUENTEMENTE	18	20,2	20,2	29,2
SIEMPRE	63	70,8	70,8	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 17



Fuente: Cuadro 17
Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°17 y gráfico N°17 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 70,79% indican que siempre los empleados son amables con los clientes, frente a un 20,22% que respondió frecuentemente y un 8,99% respondió frecuentemente.

Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto los empleados son amables con los clientes, califican en su gran mayoría que están satisfechos, aunque hay minoría de clientes que indican nunca, frecuentemente y a veces.

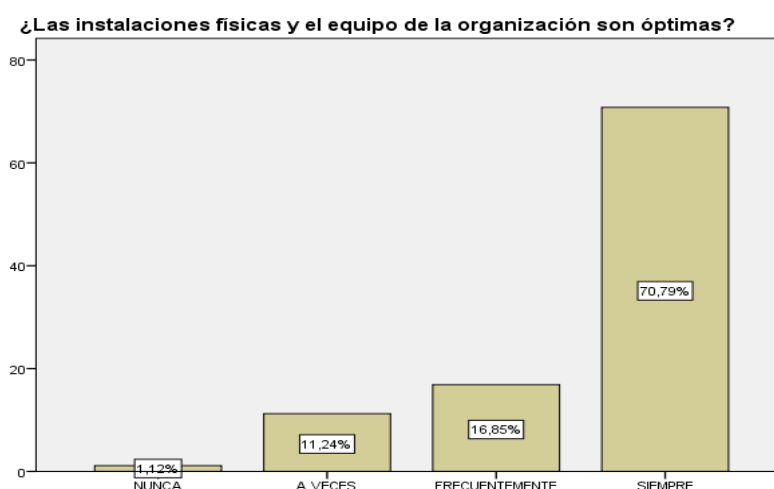
CUADRO N° 18

¿Las instalaciones físicas y el equipo de la organización son óptimas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	1,1	1,1	1,1
A VECES	10	11,2	11,2	12,4
FRECUENTEMENTE	15	16,9	16,9	29,2
SIEMPRE	63	70,8	70,8	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N° 18



Fuente: Cuadro 18
Elaboración: Propia del investigador

Análisis e interpretación: En el cuadro N°18 y gráfico N°18 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados. Donde el 70,79% indican que siempre las instalaciones físicas, y el equipo de la organización son óptimas, frente a un 16,85% que respondió frecuentemente, seguidamente de 11,24 que respondieron a veces, y 1,12 % que respondieron nunca.

Estos resultados demuestran que los clientes de la Financiera Efectiva, respecto las instalaciones físicas y el equipo de la organización son óptimas, califican en su gran mayoría que están satisfechos, aunque hay minoría de clientes que indican frecuentemente. A veces y nunca.

4.1. CONSTRATACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS

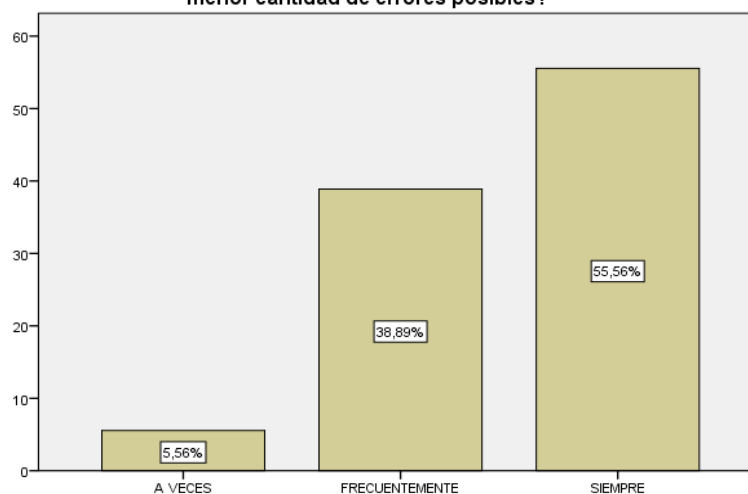
4.1.1.1. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

• **Hi:** La **evaluación del desempeño** incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.

• **Ho:** La **evaluación del desempeño** no incide en la **calidad de servicio** en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.

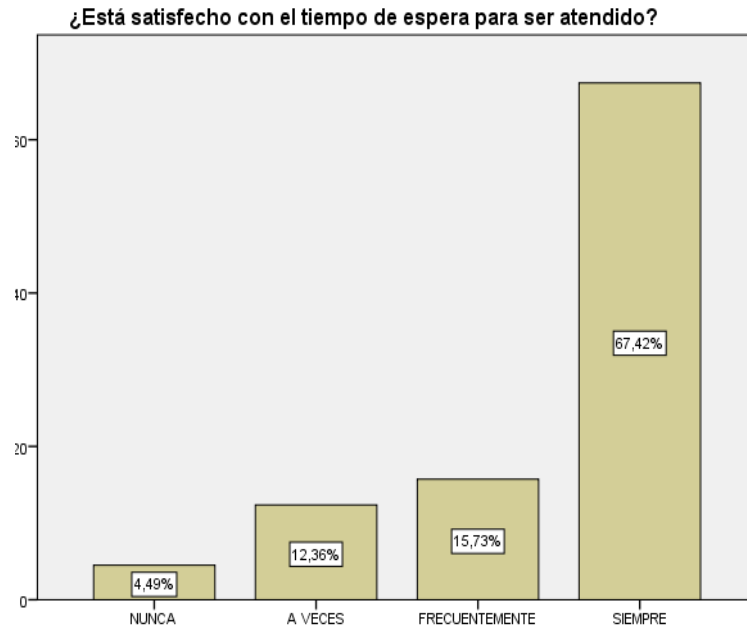
VARIABLE INDEPENDIENTE

Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles?



Fuente: Cuadro 05
Elaboración: Propia de la investigación

VARIABLE DEPENDIENTE



Fuente: Cuadro 11

Elaboración: Propia del investigador

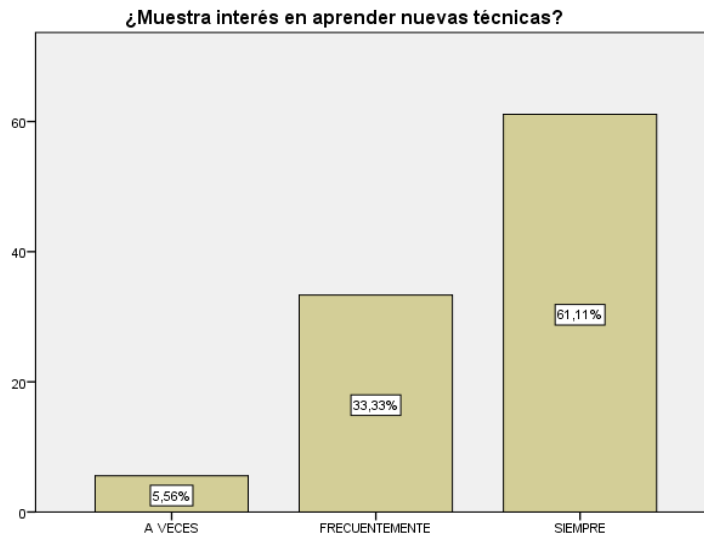
El grafico 05 de la variable independiente el que más resalta son los que respondieron siempre que tiene un valor de 55.56%, y en su minoría respondieron frecuentemente, a veces, que tiene un valor de 38.89%,5,56 % respectivamente, en tal sentido que en la FINANCIERA EFECTIVA S.A. los trabajadores en su mayoría laboran con respecto a la correcta evaluación de su desempeño, también se puede observar en la variable dependiente, el 67.42% de los clientes encuestados siempre están satisfechos con la calidad de servicio , y en su minoría el 15,73% frecuentemente; entonces podemos decir que en su mayoría de los encuestados se sienten medianamente satisfechos.

Podemos concluir que la evaluación de desempeño incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel, en la Financiera Efectiva S.A. Huánuco 2017.

4.1.1.2. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICAS

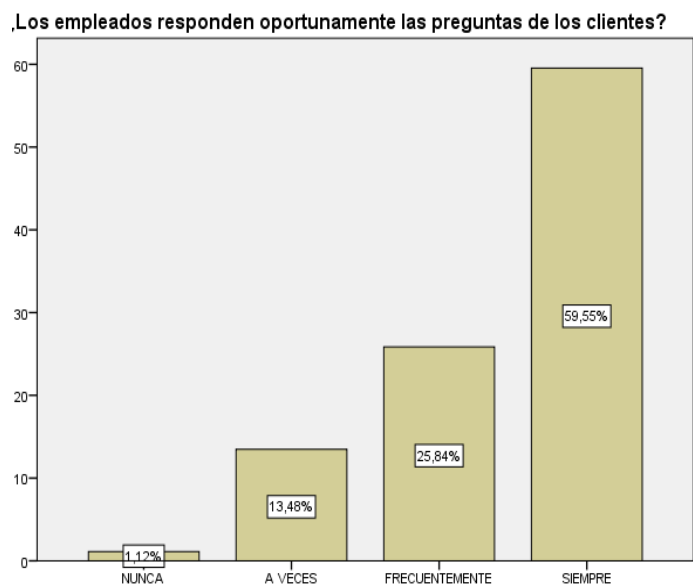
PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 01

VARIABLE INDEPENDIENTE



Fuente: Cuadro 01
Elaboración: Propia del investigador

VARIABLE DEPENDIENTE



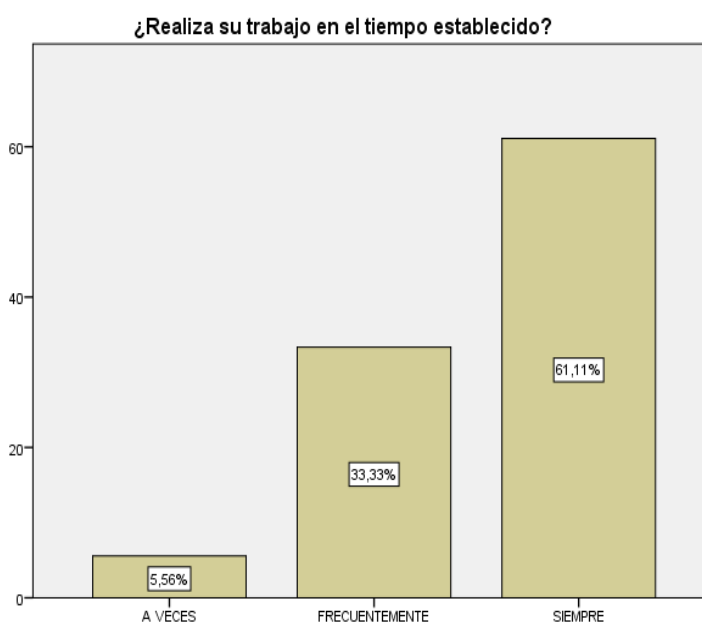
Fuente: Cuadro 15
Elaboración: Propia del investigador

Observamos que en el grafico N°01 de la variable independiente el que más resalta son los que respondieron siempre que tiene un valor de 61,11; en tal sentido que en la FINANCIERA EFECTIVA S.A. los trabajadores que laboran muestran interés en aprender nuevas técnicas, también se puede observar en la variable dependiente, el 59.55% de los clientes encuestados siempre perciben la calidad de servicio y el 25,84% frecuentemente; entonces podemos concluir que en su mayoría se sienten medianamente satisfechos.

Podemos concluir que las habilidades para aprender, como el interés en aprender incide en la calidad de servicio por que los porcentajes están casi en el mismo nivel, en la FINANCIERA EFECTIVA S.A. Huánuco 2017.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 02

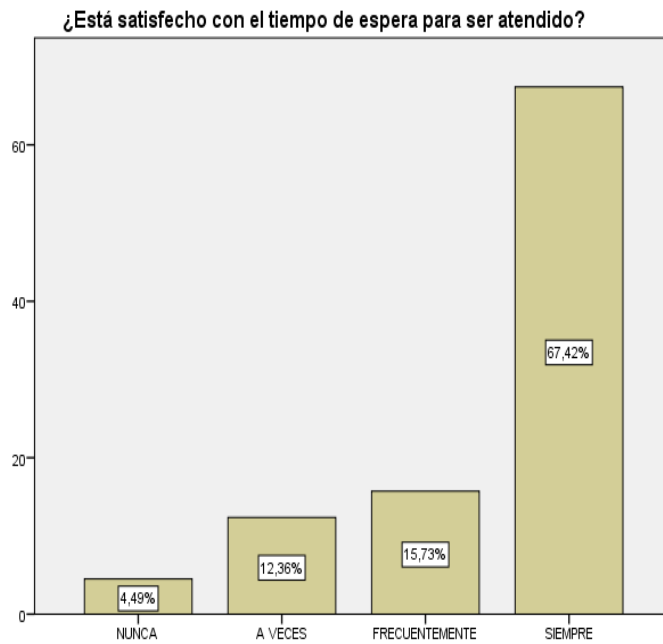
VARIABLE INDEPENDIENTE



Fuente: Cuadro 04

Elaboración: Propia del investigador

VARIABLE DEPENDIENTE



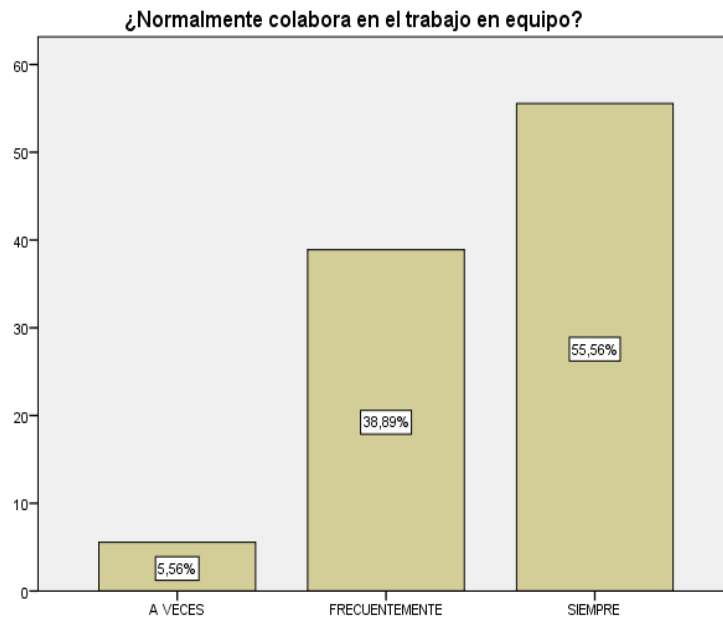
Fuente: Cuadro 11
Elaboración: Propia del investigador

Observamos que en el grafico N°04 de la variable independiente el que más resalta son los que respondieron siempre que tiene un valor de 61,11%; en tal sentido que en la FINANCIERA EFECTIVA S.A. los trabajadores realizan su trabajo en el tiempo establecido, también se puede observar de la variable dependiente, el 67,42% de los clientes encuestados siempre perciben la calidad de servicio y el 15,73% frecuentemente; entonces podemos concluir que en su mayoría se sienten medianamente satisfechos.

Podemos concluir que la calidad de trabajo, que tiene como indicador el tiempo establecido, incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel, de la FINANCIERA EFECTIVA S.A. Huánuco 2017.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 03

VARIABLE INDEPENDIENTE

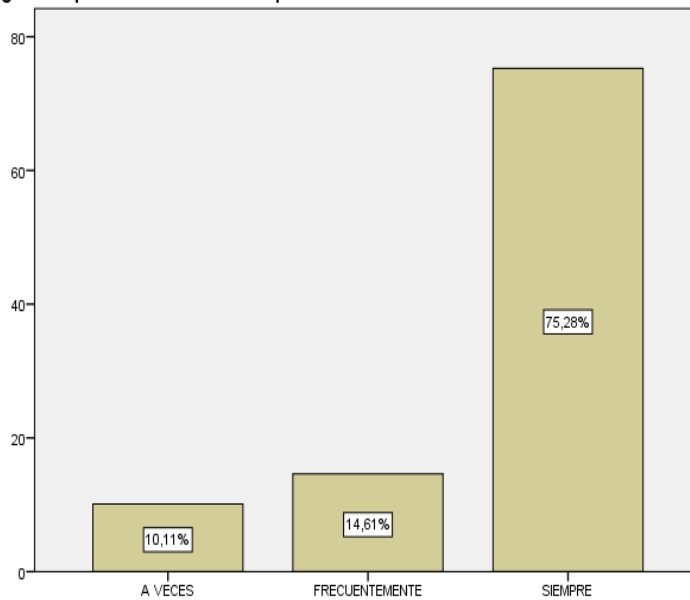


Fuente: Cuadro 09

Elaboración: Propia del investigador

VARIABLE DEPENDIENTE

¿El comportamiento de los empleados transmite Confianza a los clientes?



Fuente: Cuadro 16

Elaboración: Propia del investigador

Observamos que en el grafico N°09 de la variable independiente el que más resalta son los que respondieron siempre que tiene un valor de 55,56 %; en tal sentido que en la FIANNCIERA EFECTIVA S.A. los trabajadores normalmente colaboran en el trabajo en equipo, también se puede observar de la variable dependiente, el 75,28% de los clientes encuestados siempre perciben la calidad de servicio y el 14,61% frecuentemente; entonces podemos concluir que en su mayoría se sienten medianamente satisfechos.

Podemos concluir que la forma de relacionarse, como el trabajo en equipo, incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel, en la FINANCIERA EFECTIVA S.A.” Huánuco 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según (habilmind, Madrid - 2013) El termino **Habilidad para Aprender** hace referencia a las destrezas de que dispone una persona para aprender, es decir: **Como capta la información que ve, lee y oye, Que hace para procesar esa información, Como la guarda en la memoria, Como la utiliza para razonar y resolver problemas.**

Las personas tenemos diferentes tipos de conocimientos y diferentes competencias; pero solo un grupo de ambos se pone en acción cuando hacemos algo. Cuando se hace referencia la habilidad de un integrante en un equipo, solo se piensa en el talento en relación con la tarea a realizar, sin que signifique que esta habilidad lo tenga en la realización de otra tarea. Uno de los indicadores de la dimensión HABILIDAD PARA APRENDER son las *instrucciones recibidas* en tal sentido podemos decir del Cuadro N°03 y Grafico N°03 muestra que el 61,11% de los encuestados contestaron que los trabajadores de la Financiera Efectiva frecuentemente prestan atención a las instrucciones recibidas, entonces podemos decir que los trabajadores de la empresa consideran que a menudo las instrucciones recibidas por los jefes inmediatos y capacitaciones constantes, ayudan a orientar en brindar una mejor calidad de servicio. Tomando como referencia la teoría brindada por **(habilmind, madrid 2013)** se puede concluir que a los trabajadores de la Financiera Efectiva mensualmente se brinda capacitaciones presencial y virtuales, donde se les orienta temas de nuevos productos, leyes que rigen al consumidor, beneficios para el cliente, así mismo la buena imagen, atención a clientes, pero no todos toman en cuenta o lo llevan a la vida práctica, por que solo lo estudian y lo practican en el momento.

Según (Diane Bone & Rick Griggs, 1992) **La calidad del trabajo, es un estándar de perfección a través del cual juzgamos si llevamos a término lo que nos propusimos, cuando y como dijimos que la**

haríamos y de manera que satisfaga las necesidades de nuestros clientes. Uno de los indicadores de la dimensión CALIDAD DE TRABAJO, son los *resultados esperados*,

En el cuadro N°05 y grafico N°05 muestra que el 55,56% de los trabajadores de la Financiera Efectiva encuestados contestaron que siempre realizan su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles. Frente a un 38,89% que respondió frecuentemente, La empresa en estudio hoy en día está midiendo por medio de evaluaciones constantes los errores frecuentes en las que estas incurriendo los trabajadores, y de acuerdo a esos errores, se está tratando de corregir mediante capacitaciones constantes, ya que de esa manera se logra resultados esperados en la correcta calidad de servicio de atención a los clientes. Tomando como referencia a la teoría brindada por **(Diane Bone & Rick Griggs,1992)**, Se puede concluir que en su mayoría los trabajadores de la Financiera Efectiva, tratan de disminuir errores, como por ejemplo: Tasas de interés demasiado altos, inspecciones mal planteadas, información al mínimo de todos los beneficios y penalidades que se le brinda al cliente al brindar un crédito, ya que eso causaría malestar en los clientes.

Según (Krishnamurti., 2012), El termino Forma de relacionarse, hace referencia a La vida es un movimiento de relación, no existe nada que viva en la Tierra y que no esté relacionado con algo o con alguien. Hasta el ermitaño, el hombre que se retira a un lugar solitario, se relaciona con el pasado, se relaciona con aquellos que están a su alrededor. Uno de los indicadores de la dimensión FORMA DE RELACIONARSE es *Integración*,

En el cuadro N°07 y grafico N°07 muestra que el 50% de los encuestados contestaron que siempre integran sus tareas con las otras personas para sumar capacidades, frente a un 50% que respondió frecuentemente. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Financiera Efectiva respecto a la pregunta, consideran de manera equitativa siempre y frecuentemente integrar sus tareas con las otras personas para sumar capacidades, de tal manera que se forma el

compañerismo, y por ende lograr objetivos en comunes y de su empresa.

Tomando como referencia la teoría brindada por **(krishnamurti, 2012)** se puede llegar a concluir lo siguiente: que, si se está cumpliendo en un 50% la teoría, que es la relación, integración, entre compañeros, esto se da, por ejemplo: cuando el área de RR. HH, premia a los integrantes de una zona específica, cuando sobrepasan a la meta trazada, ya sea en créditos, garantías, y otros. Es allí cuando todos suman esfuerzos.

Según (Drucker, 1990). el termino fiabilidad hace referencia a la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Uno de los indicadores de la dimensión CALIDAD DE FIABILIDAD es *ambiente de confianza*, En el cuadro N°10 y grafico N°10 muestra que el 78,65% de los encuestados contestaron que siempre los empleados generan un ambiente de confianza, frente a un 14,61% que respondió frecuentemente.

Tomando como referencia a la teoría planteada por **(Drucker,1990)** se puede llegar a concluir, que en su mayoría se está cumpliendo el principio de Fiabilidad en la Financiera Efectiva, ya que los clientes están respondiendo de manera satisfactoria el servicio brindado a los clientes, en términos de confianza.

Según (Drucker, 1990) el termino Capacidad de respuesta, Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, Uno de los indicadores de la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA es *atención de quejas y reclamos*, En el cuadro N°13 y grafico N°13 muestra que el 44,94% indican que siempre se atiende a tiempo las quejas y reclamos, frente a un 28,09% que respondió frecuentemente. De tal manera deducimos que la mayoría de los clientes encuestados consideran que la atención de quejas y reclamos

por parte de los trabajadores es rápida casi siempre haciéndole ver al cliente que su tiempo es muy valioso.

Tomando como referencia a la teoría planteada por **(Drucker,1990)** se puede llegar a concluir, que en su mayoría se está cumpliendo el principio de Capacidad de respuesta en la Financiera Efectiva, ya que los clientes están respondiendo de manera satisfactoria el tiempo de espera ante quejas y reclamos, ya que se está tratando de priorizar la respuesta a los reclamos de los clientes. Con un área específica que es atención al cliente, donde el cliente sin necesidad de acercarse a la oficina puede presentar su reclamo, tan solo con una llamada desde la comodidad de su hogar están presentando su reclamo, y a ello se realiza un seguimiento.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos si la evaluación de desempeño incide en la calidad de servicio en la financiera Efectiva HUANUCO 2017, se puede explicar lo siguiente:

1. Se ha determinado que la evaluación de desempeño incide con la calidad de servicio en la Financiera Efectiva S.A. - sede Huánuco 2017. En base a los resultados que muestra el grafico N° 05 donde se observa que el 55.56 %, de los encuestados respondieron que los trabajadores siempre realizan su trabajo con una clara definición de resultados esperados, con la menor cantidad de errores posibles, y un 38,89% frecuentemente, lo cual se incide con un 67,42% de los encuestados que siempre perciben una buena calidad de servicio que brinda la Financiera, en tal sentido podemos decir que en su mayoría los trabajadores laboran con una clara definición de resultados, evitando errores, garantizando de esa manera una mejor calidad de servicio. Podemos concluir que la evaluación de desempeño incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel, en la Financiera Efectiva S.A. Huánuco 2017, sin dejar de lado que hay un pequeño porcentaje de encuestados que no siempre lo hacen.

2. Se ha determinado que la habilidad para aprender incide con la calidad de servicio en la Financiera Efectiva S.A. - sede Huánuco 2017. En base a los resultados que muestra el grafico N°01 donde se observa que el 61,11% siempre muestran interés en aprender nuevas técnicas, y un 33,33 % frecuentemente, lo cual incide con un 67,42% de los encuestados que siempre perciben una buena calidad de servicio que brinda la financiera, en tal sentido se puede concluir que en la FINANCIERA EFECTIVA S.A. los trabajadores que laboran muestran interés en aprender nuevas técnicas, ya sea la manera como captar la información que ve, lee y oye, Que hace para procesar esa información, Como la guarda en la memoria, Como la utiliza para razonar y resolver problemas. De esta manera poder brindar una mejora en la calidad de servicio que se le brinda a los clientes, en tal sentido podemos concluir

que la habilidad para aprender incide con la calidad de servicio.

3. Se ha determinado que la calidad de trabajo incide con la calidad de servicio en la Financiera Efectiva– sede Huánuco 2017. En base a los resultados que muestra el grafico N° 04, el 61,11%; respondieron que siempre realizan su trabajo en el tiempo establecido y un 33,33 % que respondieron frecuentemente, lo cual incide con un 67,42% de los encuestados que siempre perciben una buena calidad de servicio que brinda la financiera, en tal sentido se puede concluir que en la FINANCIERA EFECTIVA S.A. Podemos concluir que la calidad de trabajo, incide con la calidad de servicio, porque los porcentajes están casi en el mismo nivel, de la FINANCIERA EFECTIVA S.A. Huánuco 2017.

4. Se ha determinado que la forma de relacionarse incide con la calidad de servicio en la Financiera Efectiva. Sede Huánuco 2017. En base a los resultados que muestra el grafico N°09, el 55,56 %; respondieron que siempre los trabajadores normalmente colaboran en el trabajo en equipo, lo cual incide con un 67,42% de los encuestados que siempre perciben una buena calidad de servicio que brinda la financiera, entonces podemos concluir que en su mayoría se sienten medianamente satisfechos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y al resultado de los datos sujetos a investigación obtenido durante el desarrollo del proyecto de tesis. Se pueden establecer las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que los trabajadores de la Financiera Efectiva, si bien es cierto los datos obtenidos nos arrojan que en su mayoría los trabajadores siempre realizan su trabajo con una clara definición de resultados esperados, con la menor cantidad de errores posibles, se recomiendan que tengan más en cuenta la evaluación del desempeño y lo apliquen hacia sus labores diarias, ya que se puede observar que hay un porcentaje de trabajadores que contestaron frecuentemente, se sabe también que dentro de la Financiera existe evaluaciones permanentes virtuales, presenciales, donde se evalúa permanentemente las operaciones de los trabajadores, el margen de error, etc., se recomienda al área encargada que se dé mayor seguimientos a los resultados obtenidos en las evaluaciones, ya que se da las evaluaciones, pero muchas veces el área encargada no nos da los resultados, ya que eso nos serviría para verificar en que estamos fallando, y de esa manera mejorar.

2. Se recomienda a los trabajadores de la Financiera Efectiva, que tengan más en cuenta la Habilidad para aprender y lo apliquen en su vida diaria, se ha verificado que existe capacitaciones pero mucho de ellos son virtuales, se recomienda al área encargada, que muchas veces son el área de operaciones o RR.HH, que den prioridad a todas las zonas, y no solamente a los que generan más ingresos, se tiene que invertir en contratar a personas especializadas en áreas de finanzas, ventas de seguro y otros, pero que las capacitaciones sean de manera presencial, ya que de esa forma se va tener mayores resultados de aprendizaje, ya que se muestra que los trabajadores tienen interés en aprender, pero muchas veces virtualmente no se logra.

3. Se recomienda a los trabajadores de la Financiera Efectiva, que tengan más en cuenta la calidad de trabajo y lo apliquen en su vida diaria, para ello se recomienda al área encargada motive a su personal que logra los resultados en el tiempo establecido, pero no solo rentablemente, sino recreativa, como viajes, canasta familiar, línea de carrera, ascensos, etc. que se premie al mejor colaborador del mes, y de esa manera poder contagiar a los demás trabajadores para que realicen sus labores con calidad, en todo sentido, dando un buen trato al cliente, ofreciendo mayores beneficios a los clientes,

4. Se recomienda a los trabajadores de la Financiera Efectiva, que tengan más en cuenta la forma de relacionarse y lo apliquen en su vida diaria,

Bien es cierto se recomienda que se premie al mejor colaborador, de esa misma manera sería en su conjunto, específicamente los integrantes de cada región o tienda, se le recomienda al área específica plantear metas en conjunto y no solo personal, ya que eso logra integración entre los colaboradores, y por qué no decirlo integración entre regiones, se recomienda también al área específica, organizar eventos de confraternidad, logros, cumpleaños, etc. De esa manera se logra romper barreras y distancias, ya que eso ayuda a apoyarnos entre nosotros, si hay alguna contingencia. Como, por ejemplo: Se cae el sistema en una tienda, y no se puede trabajar, si se tiene comunicación con otras regiones, nos puede ayudar en el soporte y de esa manera no perder clientes.

CAPITULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (Parasuraman A; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (19985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Mexico.
- A.Senn, J. (1999). *Sistema de informacion para la administracion*. MEXICO: IBEROAMERICA.
- Abadi, M. (2004). *la calidad de servicio*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires
- Aldaigan, A. B. (2002). *SYSTRA - SQ: A New measure of Bank Service Quality*. Madrid.
- Algad y Bried. (s.f.). *Administracion Penticehall*. MEXICO: HISPANOAMERICANO S.A.
- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Angur, M; Natarajan, R. & Jaaahera, J. (1999). *Service Quality in the banking industry: an assessment in a developing economy*. Madrid.
- Chiavenato. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogota: McGraw-Hill.
- Coulter, S. R. (s.f.). *Administracion*. Mexico: Talleres OFGIOMA.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. Mexico: Pearson.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Prentice.
- Diane Bone & Rick Griggs. (1992). *Guia personal de estandares profesionales*. Mexico: Iberoamerica.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Gómez Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- Gonzales Aponcio, Z. (2001). *El reto de la calidad de servicio financiero en la comunidad autonoma de Canarias*. Madrid.
- González, M., & Olivares, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.

Goytia, M. B. (1990). *Manual de "La calidad de servicio en los servicios publicos"*. Mexico.

habilmind. (Madrid- 2013). Obtenido de <https://habilmind.desk.com/customer/portal/articles/328797-%C2%BFqu%C3%A9-son-las-habilidades-del-aprendizaje->

Imai. (1998). *Como implementar el kayzen en el sitio de trabajo(Gemba)*. Mexico: Mg.Graw Hill.

J, S. (1996). *Administracion*. Hispanoamericana S.A.

Jayawardhena, C. (2004). *Measurement of service Quality in internet Banking*.

Juran J.M. & Gryna,F.M. (1995). *Analisis y planeacion de la calidad*. Mexico: Mc. Graw Hill.

Kaoru, I. (1998). *¿que es el control total de calidad?* Colombia: Norma.

Krishnamurti., J. (2012). *Relacionarse con el mundo, uno mismo y los demás*. Kairos.

Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires: Cengage Learning.

Martha E. Vargas Quiñones & Luz A. Aldana de Vega. (2011). *Calidad y servicio - conceptos y herramientas*. Bogota: Diego Romero.

Philip, C. (1989). *la calidad no cuesta USA*. Mac Graw Hill.

Robbins. (s.f.). *comportamiento organizacional*. QUE DE LIBROS.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.

Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa Wiley.

Shih, y -y & Fang, K. (2006). *Effects of Network Quality Attributes on Customer Adoption Intentions of Internet Banking*. España.

Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atencion al cliente.Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*.

Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p>“LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FINANCIERA EFECTIVA S.A. SEDE HUANUCO 2017”</p>	<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la evaluación del desempeño incide en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - ¿Sede Huánuco, 2017?</p> <p>Problema específico:</p> <p>2.2.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la Habilidad para aprender incide en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, ¿2017? • ¿De qué manera la calidad de trabajo incide en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017? • ¿De qué manera la forma de relacionarse incide en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco? 	<p>Objetivo General</p> <p>Medir la influencia del MOF en el cumplimiento de la misión de la Dirección de Turismo de la PNP – sede Junín, 2016.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la Habilidad para aprender incide en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - ¿Sede Huánuco, 2017? • ¿De qué manera la calidad de trabajo incide en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017?. • ¿De qué manera la forma de relacionarse incide en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017? 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: La evaluación del desempeño incide significativamente en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.</p> <p>Ho: La evaluación del desempeño no incide significativamente en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Habilidad para aprender incide significativamente en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017. • La calidad de trabajo incide significativamente en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017. • La forma de relacionarse incide significativamente en la calidad de servicio en la Financiera Efectiva - Sede Huánuco, 2017. 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Tipo aplicada</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Transeccionales Correlacionales</p> <p>Población y Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La población está conformada ➤ Técnicas de recolección de información: <p>Fuentes primaria: La observación</p> <p>Fuentes secundaria libros</p> <p>Fuentes terciarias: Internet</p>	<p>Procesamiento:</p> <p>Software estadístico SPSS</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de encuesta</p>

Cuestionario de EVALUACION DE DESEMPEÑO

Empresa: Financiera Efectiva S.A.

Estimado Colaborador:

Mediante la presente, le hacemos llegar el cuestionario de Evaluación de desempeño, cuya finalidad es conocer la situación actual de su organización. La información que se desprenda del presente estudio será manejada de manera confidencial.

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa correcta. Indique si es Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3), y si es Siempre (4) en cada una de las afirmaciones a continuación mostradas.

VARIABLE INDEPENDIENTE: EVALUACION DE DESEMPEÑO

DIMENSIÓN: HABILIDAD PARA APRENDER	SIEM	FREC.	A.V	NUN
1. ¿Muestra interés en aprender nuevas técnicas?				
2. ¿En la realización de sus actividades requiere de una supervisión constante?				
3. ¿Desarrolla un trabajo complejo y presta atención a las instrucciones recibidas?				
DIMENSIÓN: CALIDAD DEL TRABAJO				
4. ¿Realiza su trabajo en el tiempo establecido?				
5. ¿Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados con la menor cantidad de errores posibles?				
6. ¿El resultado de su trabajo tiene errores y no es satisfactorio?				
DIMENSIÓN: FORMA DE RELACIONARSE				

7. ¿Integra sus tareas con las otras personas para sumar capacidades?				
8. ¿Se cuida durante el trabajo y hace lo mismo con sus compañeros?				
9. ¿Normalmente colabora en el trabajo en equipo?				

**ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA EFECTIVA S.A.
SEDE – HUANUCO 2017**

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa correcta. Indique si es Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3), y si es Siempre (4) en cada una de las afirmaciones a continuación mostradas.

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN: FIABILIDAD	SIEM	FREC.	A.V	NUN
1. ¿Los empleados generan un ambiente de confianza?				
2. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?				
3. ¿Se interrumpe la atención que se está brindando por otro motivo?				
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA.				
4. ¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos?				
5. ¿Los empleados están dispuestos de ayudar a los clientes?				
6. ¿Los empleados responden oportunamente las preguntas de los clientes?				
DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
7. ¿El comportamiento de los empleados transmite Confianza a los clientes?				
8. ¿Los empleados son siempre amables con los clientes?				
9. ¿Las instalaciones físicas y el equipo de la organización son óptimas?				



GRUPO



ETE



Para vivir mejor







Trabaja con Nosotros!

