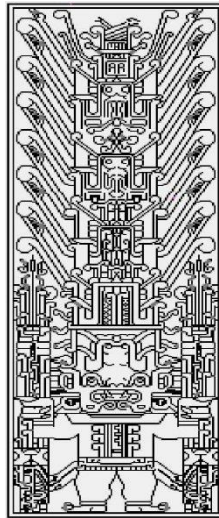


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



“INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO
DEL ÁREA DE COBRANZAS TELEFÓNICA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL
PERÚ, 2014”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION
CON MENCION EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

BACHILLER: ISABEL ARACELY ALTAMIRANO DÍAZ

LIMA – PERÚ

JUNIO, 2016

INDICE

1.CAPITULO I: PLANTEAMIENTO INICIAL DE LA INVESTIGACION.....	8
1.1 Identificación del problema.....	8
1.2 Formulación del Problema	9
1.2.1 Problema General.....	10
1.2.2 Sub problemas.....	10
1.3 Objetivos de la investigación.....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Justificación.....	11
1.4.1 Teórica.....	11
1.4.2 Metodológica.....	11
1.4.3 Justificación práctica.....	12
1.5 Limitaciones.....	12
1.6 Hipótesis.....	13
1.6.1 Hipótesis principal.....	13
1.6.2 Hipótesis específicas.....	13
1.6.3 Variables e Indicadores.....	13
2.CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	14
2.1 Antecedentes del estudio.....	14
2.1.1 TESIS 1.....	14
2.1.2 TESIS 2.....	15
2.1.3 TESIS 3.....	15
2.1.4 Tesis relacionadas.....	16
2.2 Bases Epistémicas	21
2.2.1 Influencias del Desemp. Laboral en la Calidad de Servicio.....	22

2.3	Marco Referencial.....	32
3.CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		33
3.1	Relación entre variables de la investigación.....	33
3.2	Tipo de Investigación.....	33
3.3	Diseño de la Investigación.....	33
3.4	Metódica de cada momento de la investigación.....	34
3.5	Operacionalización de la variable.....	35
3.6	Población y Muestra.....	35
3.6.1	Población.....	35
3.6.2	Muestra.....	35
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.8	Procedimiento de recolección de datos.....	37
3.9	Instrumentos en el Procesamiento de información.....	38
4.CAPITULO IV: PROCESAM. Y ANALISIS DE RESULTADOS.....		39
5.CAPITULO V: DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....		40
5.1	Discusión de Resultados.....	40
5.2	Contrastación de las hipótesis con los resultados.....	54
5.2.1	Prueba estadística.....	54
5.2.2	Región de rechazo.....	55
5.2.3	Hipótesis Específicas.....	55
5.2.4	Hipótesis Principal.....	61
CONCLUSIONES.....		64
RECOMENDACIONES.....		65
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....		67
ANEXOS.....		70

INDICE DE TABLAS

Tabla nº 1: Edad de empleados	40
Tabla nº 2: Género de empleados.....	41
Tabla nº 3: Nivel de estudios – Empleados.....	42
Tabla nº 4: Motivación – Empleados.....	43
Tabla nº 5: Identidad Organizacional – Empleados.....	44
Tabla nº 6: Capacitación – Empleados.....	45
Tabla nº 7: Seguimiento – Empleados.....	46
Tabla nº 8: Edad – Clientes.....	47
Tabla nº 9: Género – Clientes.....	48
Tabla nº 10: Nivel de Estudios – Clientes.....	49
Tabla nº 11: Respuesta a Reclamos.....	50
Tabla nº 12: Confiabilidad.....	51
Tabla nº 13: Respuesta a Consultas.....	52
Tabla nº 14: Calidad de Servicio.....	53
Tabla nº 15: Módulo de frecuencia.....	54
Tabla nº 16: Cuadro de Contingencia Hipótesis 1.....	56
Tabla nº 17: Cuadro de Contingencia Hipótesis 2.....	57
Tabla nº 18: Cuadro de Contingencia Hipótesis 3.....	59
Tabla nº 19: Cuadro de Contingencia Hipótesis 4.....	60
Tabla nº 20: Cuadro de Contingencia Hipótesis Principal.....	62
Tabla nº 21: Cuadro de Frecuencia Hipótesis Principal.....	62

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico nº 1: Edad de empleados.....	40
Gráfico nº 2: Género de empleados.....	41

Gráfico nº 3: Nivel de estudios – Empleados.....	42
Gráfico nº 4: Motivación – Empleados.....	43
Gráfico nº 5: Identidad Organizacional – Empleados.....	44
Gráfico nº 6: Capacitación – Empleados.....	45
Gráfico nº 7: Seguimiento – Empleados.....	46
Gráfico nº 8: Edad – Clientes.....	47
Gráfico nº 9: Género – Clientes.....	48
Gráfico nº 10: Nivel de Estudios – Clientes.....	49
Gráfico nº 11: Respuesta a Reclamos.....	50
Gráfico nº 12: Confiabilidad.....	51
Gráfico nº 13: Respuesta a Consultas.....	52
Gráfico nº 14: Calidad de Servicio.....	53
Gráfico nº 15: Región Rechazo.....	55
Gráfico nº 16: Chi Cuadrado Hipótesis 1.....	56
Gráfico nº 17: Chi Cuadrado Hipótesis 2.....	57
Gráfico nº 18: Chi Cuadrado Hipótesis 3.....	59
Gráfico nº 19: Chi Cuadrado Hipótesis 4.....	61
Gráfico nº 20: Chi Cuadrado Hipótesis Principal.....	63