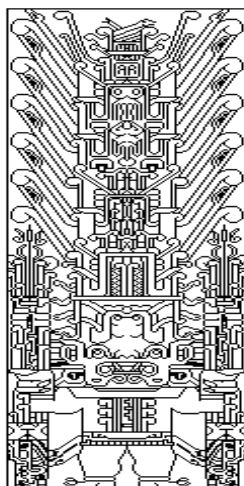


**UNIVERSIDAD NACIONAL
FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE PSICOLOGIA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



Tesis

**Calidad de servicio y desempeño laboral en una
organización empresarial de Lima Metropolitana.**

Asesor

Víctor Aranda Aveldaño

Presentado por

Silvia Patricia Paiva Barrios

Para optar el título profesional en psicología organizacional.

**Lima – Perú
2016**

Índice de contenido

	Página
• Dedicatoria	ii
• Agradecimientos	iii
• Índice de contenido	iv
• Lista de tablas	vi
• Lista de figuras	vii
• Resumen	viii
• Abstract	ix
• Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del Problema	13
1.1 Planteamiento y Formulación	13
1.2 Formulación de los problemas	14
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 Variables	15
1.4.1 Variable de estudio	15
1.4.2 Variables de comparación	15
1.4.3 Definición operacional	16
1.5 Hipótesis	16
1.6 Justificación e importancia de la investigación	17
Capítulo II Marco teórico	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco teórico	23
2.2.2 Desempeño laboral	23
2.2.3 Calidad de servicio	45

Capítulo III Metodología	69
3.1 Tipo de estudio	69
3.2 Diseño	69
3.3 Población y muestra	69
3.3.1 Población	69
3.3.2 Muestra	70
3.3.3 Características de la muestra de colaboradores internos	71
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	76
3.4.1 Técnica de obtención de datos	76
3.4.2 Instrumento de obtención de datos	76
3.5 Técnica de análisis de los datos	80
3.6 Procedimiento	81
Capítulo IV: Resultados	83
4.1 Análisis exploratorio de la variable de estudio	83
4.2 Propiedades psicométricas	83
4.3 Descripción de los niveles	85
4.4 Contrastación de hipótesis: comparaciones	91
4.4.1 Establecimiento de relaciones	91
4.4.2 Análisis comparativo	91
Capítulo V: Análisis y discusión de los resultados	95
• Conclusiones	104
• Recomendaciones	105
• Referencias	106
• Anexo	113

Lista de tablas

Tabla 01	Distribución de los participantes según el sexo: personal en general
Tabla 02	Distribución de los participantes según el sexo: clientes externos
Tabla 03	Distribución de los trabajadores por condición laboral
Tabla 04	Distribución de los trabajadores por grupos etàreos
Tabla 05	Distribución de los trabajadores por tipo de labor.
Tabla 06	Distribución de los trabajadores por nivel laboral
Tabla 07	Prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov para las variables de estudio
Tabla 08	Estimaciones de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha
Tabla 09	Análisis de ítems en la escala de desempeño laboral
Tabla 10	Análisis de ítems en la escala de calidad de servicio
Tabla 11	Distribución por niveles en la escala general de desempeño laboral
Tabla 12	Niveles de la dimensión calidad de servicio
Tabla 13	Niveles de la dimensión labor de equipo
Tabla 14	Niveles diagnóstico dimensión logros laborales
Tabla 15	Distribución por niveles en la escala de calidad de servicio
Tabla 16	Relación del desempeño laboral con calidad de servicio
Tabla 17	Comparación de medias del desempeño laboral según sexo
Tabla 18	Comparación de medias de la calidad de servicio según sexo
Tabla 19	Contrastación del desempeño laboral según condición laboral
Tabla 20	Análisis comparativo del desempeño laboral y sus dimensiones en función del tipo de labor
Tabla 21	Análisis comparativo del desempeño laboral y sus dimensiones en función del nivel de laboral

Lista de figuras

- Figura 01: Representación de los participantes según el sexo: personal en general
- Figura 02: Representación de los participantes según el sexo: clientes externos
- Figura 03: Representación de los trabajadores por condición laboral.
- Figura 04: Representación de los trabajadores por grupos etàreos
- Figura 05: Representación de los trabajadores por tipo de labor
- Figura 06: Representación de los trabajadores por nivel laboral
- Figura 07: Representación por niveles en la escala general de desempeño laboral
- Figura 08: Niveles de la dimensión calidad de servicio
- Figura 09: Niveles diagnóstico dimensión labor de equipo
- Figura 10: Niveles diagnóstico dimensión logros laborales
- Figura 11: Representación por niveles en la escala de calidad de servicio