UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

www.bdigital.ula.ve

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO

Autor: Sabina C. Briceño M.
C.I.: 16.653.466

Marzo de 2015

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO

www.bdigital.ula.ve

Trabajo Especial de Grado a presentar como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública

Autor: Sabina C. Briceño M.
Tutora: Prof. Yohana Mendoza (MSc)

Marzo de 2015

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

APROBACIÓN DEL TUTOR

www.bdigital.ula.ve

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado titulado **DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO;** presentado por la Bachiller Sabina C. Briceño M, titular de la Cédula de Identidad No. V-16.653.466, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación y evaluación por parte del jurado examinador que la Universidad tenga a bien designar.

En Trujillo a los veintitrés días del mes de marzo de 2015.

_____
Prof. Yohana Mendoza (MSc)
C.I_____

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso p*or haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

A mi Madre Sadids Carolina, *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 Douglas, *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.*

A mis hermanos Astrid Karina y Michell Douglas*, por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y que este logro sirva de ejemplo para ustedes. Los amo.*

A mi hijo Sabyer Alejandro*, por quien cada día tiene sentido, el testigo silencioso de mis luchas cotidianas en busca de un futuro mejor, a él, mi esperanza, mi alegría, mi vida y la culminación de este trabajo y lo que representa.*

www.bdigital.ula.ve

A mis hermosas Sobrinas Nohelia Estefanía, Sharon Valentina y María Valentina, *por llegar a mi vida y llenarla de alegrías. Las adoro.*

A mis Abuelos, tíos y demás familiares, por ser parte significativa en mi vida. En especial a mi ***Abuelo Checame*** *aunque ya no estás físicamente siempre te llevo en mi corazón.*

A mis Amigos y Compadres Diana Valencia, Enzo Esposito y Gaby Delgado*, por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare.*

Finalmente a los profesores, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

Sabina Briceño
2015

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso, por haberme guiado por el camino correcto hacia la felicidad, por permitirme estar viva y así culminar esta meta anhelada.

A la ilustre Universidad de los Andes, por brindarme la oportunidad de cursar mis estudios profesionales y por el apoyo obtenido a lo largo de mi carrera.

Así mismo deseo expresar mi agradecimiento a la Prof. Yohana Mendoza, por el apoyo brindado a este trabajo, por sus sugerencias e ideas para el desarrollo del mismo, así como también por la confianza ofrecida para llevar a cabo su desarrollo.

A todos los Profesores que dejaron en mi sus conocimientos y sabiduría, su tiempo y dedicación durante mi formación profesional.

www.bdigital.ula.ve

A mis familiares y amigos por estar siempre junto a mí, por sus palabras de aliento, por su motivación para seguir adelante y no darme por vencida en la culminación de esta meta.

A todas aquellas personas que han formado parte de mi vida por sus consejos, apoyo y ánimo.

Gracias...
Sabina Briceño
2015

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema	8
Objetivos de la investigación	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Justificación de la investigación	9
Delimitación de la investigación	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación	12
Bases teóricas	14
Desempeño laboral	15
Factores que influyen en el desempeño laboral	16
Métodos de evaluación del desempeño laboral	25
Calidad de servicio	34
Elementos de la calidad de servicio	35
Influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio	41
Definición de términos básicos	45
Operacionalización de la variable	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de investigación	48
Diseño de la investigación	49
Población y muestra	50
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
Revisión de la validez del instrumento	53
Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS
"Desempeño Laboral" 55
"Calidad de Servicio" 75
Desempeño Laboral y Calidad del Servicio 90

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Conclusiones 98
Recomendaciones 100

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 102

ANEXOS
Anexo A. Instrumentos de Recolección de Datos 107
Anexo B. Constancias de Revisión de los Instrumentos 122

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Pp.
1	Enfoques teóricos sobre los factores que influyen en el desempeño laboral	17
2	Estilos de liderazgo	23
3	Beneficios en el mejoramiento continuo	42
4	Operacionalización de la Variable	47
5	Población	50
6	Distribución de la muestra	52

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pp.
1	Resultados del indicador satisfacción en el trabajo	55
2	Resultados del indicador autoestima	57
3	Resultados del indicador trabajo en equipo	59
4	Resultados del indicador desarrollo de talentos	60
5	Resultados del indicador liderazgo	62
6	Resultados del indicador calidad de vida laboral	64
7	Resultados del indicador sistema de incentivos y recompensas	65
8	Resultados del indicador escalas gráficas	67
9	Resultados del indicador incidentes críticos	68
10	Resultados del indicador investigación de campo	70
11	Resultados del indicador listas de verificación	71
12	Resultados del indicador evaluación por objetivos	73
13	Resultados del indicador evaluación de 360°	74
14	Resultados del indicador confiabilidad	76
15	Resultados del indicador accesibilidad	77
16	Resultados del indicador respuesta	79
17	Resultados del indicador seguridad	80
18	Resultados del indicador empatía	82
19	Resultados del indicador cortesía	83
20	Resultados del indicador comunicaciones	85
21	Resultados del indicador profesionalidad	86
22	Resultados del indicador tangibles	88
23	Resultados del indicador mejoramiento de la calidad del servicio	90
24	Resultados del indicador disminución de costos de calidad	92
25	Resultados del indicador atención al cliente	94
26	Resultados del indicador optimización de procesos	96

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pp.
1	Resultados del indicador satisfacción en el trabajo	56
2	Resultados del indicador autoestima	58
3	Resultados del indicador trabajo en equipo	59
4	Resultados del indicador desarrollo de talentos	61
5	Resultados del indicador liderazgo	63
6	Resultados del indicador calidad de vida laboral	64
7	Resultados del indicador sistema de incentivos y recompensas	66
8	Resultados del indicador escalas gráficas	67
9	Resultados del indicador incidentes críticos	69
10	Resultados del indicador investigación de campo	70
11	Resultados del indicador listas de verificación	72
12	Resultados del indicador evaluación por objetivos	73
13	Resultados del indicador evaluación de 360°	75
14	Resultados del indicador confiabilidad	76
15	Resultados del indicador accesibilidad	78
16	Resultados del indicador respuesta	79
17	Resultados del indicador seguridad	81
18	Resultados del indicador empatía	82
19	Resultados del indicador cortesía	84
20	Resultados del indicador comunicaciones	85
21	Resultados del indicador profesionalidad	87
22	Resultados del indicador tangibles	89
23	Resultados del indicador mejoramiento de la calidad del servicio	91
24	Resultados del indicador disminución de costos de calidad	93
25	Resultados del indicador atención al cliente	95
26	Resultados del indicador optimización de procesos	96

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO

Autor: Sabina C. Briceño M
Tutora: Prof. Yohana Mendoza (MSc)
Año: 2015

Resumen

En esta investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal privada en el Municipio Valera, Estado Trujillo. El estudio se enmarcó dentro de una investigación descriptiva correlacional con diseño de campo, la población estuvo constituida por las diez (10) Instituciones Financieras de la Banca Universal privada en el Municipio Valera, Estado Trujillo; registradas en la SUDEBAN (2014), de donde se tomaron como sujetos informantes a los gerentes y una muestra de cien (100) usuarios de los servicios, escogidos por muestreo no probabilístico por cuotas. Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta a través de dos (2) cuestionarios: Instrumento A (gerentes) con treinta y cuatro (34) ítems y el Instrumento B (usuarios) con veinte (20) ítems, validados por la técnica de contenido mediante el juicio de expertos. Se concluyó que el desempeño laboral se ve influenciado por la satisfacción en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, liderazgo, calidad de vida laboral, sistema de incentivos y recompensas. Aunado a ello, la calidad de servicio se ve condicionada por la confiabilidad, accesibilidad, seguridad, empatía, cortesía, comunicación, profesionalidad y elementos tangibles. En este sentido, el desempeño laboral permite el mejoramiento de la calidad del servicio, atención de los costos de calidad, optimización de los procesos, pero no disminuye todos los costos de calidad; por lo que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo.

Palabras Clave: Desempeño laboral, calidad del servicio, instituciones financieras, banca universal.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

INTRODUCCIÓN

El siglo XXI demanda la necesidad de implementar una gestión integrada de los recursos humanos que posibilite adaptarse a los cambios originados en el entorno donde las organizaciones puedan desarrollar actividades que propicien nuevas estrategias, así como una filosofía empresarial sustentada en la base de la participación en las acciones y práctica de los recursos humanos.

En este sentido, como todo proceso integrador, las organizaciones necesitan optimizar el desempeño laboral de sus trabajadores, ya que del mismo depende generalmente la calidad de los servicios prestados. Es así entonces, como en el entorno actual, el desempeño laboral fomenta la calidad de los servicios, al convertirse en una variable clave para la competitividad organizacional.

www.bdigital.ula.ve

Las organizaciones tienen claro que si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo, deben ofrecer servicios de calidad, de tal manera que los mismos, posean las características que los clientes requieren y valoran, es decir, deben cumplir sus expectativas, si es posible, superarlas; todo lo cual dependerá del desempeño laboral.

Partiendo de lo expuesto, surge el interés de realizar este estudio, con el objetivo general de determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo, donde se considera necesario estructurar el proyecto de investigación en capítulos relacionados entre sí. Así se tiene que:

Capítulo I, que plantea el problema, su formulación, sistematización, objetivos, justificación y delimitación de la investigación.Capítulo II, se puntualiza el marco teórico, presentando los antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de términos básicos y operacionalizaciónde las variables. En el Capítulo III, se presenta el marco metodológico y se incluye el tipo y

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

diseño de investigación, población, técnica de recolección de datos, revisión de la validez, confiabilidad, procesamiento y presentación de los resultados.

El Capítulo IV, presenta el análisis e interpretación de los resultados, ordenados por objetivo específico. El capítulo V, expone las conclusiones y recomendaciones partiendo de los resultados obtenidos. Por último se hace referencia a las referencias bibliográficas empleadas para la realización de este estudio, así como anexos relacionados.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A nivel mundial las nuevas tecnologías que surgen en el mercado, que determinan el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos, ha provocado que las organizaciones se vean en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presenta, por esta razón, hay un constante interés de los gerentes por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación, y así llegar a obtener altos niveles de productividad.

www.bdigital.ula.ve

Las organizaciones en Latinoamérica actualmente se encuentran afectadas por una crisis de índole económica, política, social, cultural entre otras; esto aunado a elementos externos que afectan a los procesos organizacionales y gerenciales, en donde se hace necesario que las empresas desarrollen nuevas técnicas de producción, mercado, distribución, servicio y atención al cliente, lo cual necesariamente amerita del buen desempeño laboral para un mejor desenvolvimiento empresarial, que permita una rápida capacidad de respuesta a los retos organizacionales. (Quintero, Africano y Faría, 2008).

En Venezuela, según Quintero, Africano y Faría (Ob.cit:33), “la productividad, y el manejo del capital humano se convierten en elementos clave de sobrevivencia”. Es por ello que, el desarrollo económico y social experimentado por Venezuela en la última década, así como la globalización de los mercados mundiales, que permiten el libre intercambio comercial entre

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

los países, exige que cada miembro de este mercado global sea cada vez más eficaz a objeto de competir al más alto nivel de productividad y calidad.

En ese sentido Chiavenato (2007), indica que la coordinación, dirección, motivación, satisfacción del personal y desempeño laboral son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, el buen desempeño laboral ocupa un lugar preferente, puesto que, la percepción positiva o negativa que los trabajadores mantienen respecto a su trabajo, influye directamente en la calidad de servicio que dan los mismos, de allí la importancia de dar a conocer a los empleados acerca del manejo de emociones de cada persona, lo que influye al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo y a su vez con los clientes.

Es por eso, que las organizaciones deben poner énfasis en el desempeño laboral, pues este es un indicador del comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos organizacionales.

www.bdigital.ula.ve

Otra definición interesante acerca del desempeño laboral es la expuesta por Stoner (2002), quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

En cuando a las instituciones financieras venezolanas, el desempeño laboral permite a las mismas prestar un servicio de calidad a sus clientes, ya que estas hacen parte del sistema financiero, son las encargadas de realizar las operaciones propiamente dichas dentro del sistema financiero y están clasificadas dentro del sistema bancario y los intermediarios bursátiles, específicamente las agencias bancarias en Venezuela, se caracterizan por pertenecer mayormente la banca privada nacional.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Existen cuarenta (40) instituciones financieras; de ellas, veintisiete (27) son bancos universales (Banca Comercial y Banca Universal) y otras trece (13) están dedicadas a la banca especializada. El sector emplea cerca de 79.110 personas y cuenta con más de 3.883 agencias u oficinas. Las principales instituciones financieras de la banca universalpara el año 2014 son: Banco de Venezuela, Banesco, Banco Mercantil,BBVA Banco Provincial, Bicentenario Banco Universal , entre otros. (Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, 2014)

Por otra parte, los servicios de las instituciones financieras venezolanas juegan un papel trascendental en la sociedad moderna. De acuerdo a Cobra (2002), los servicios bancarios son complejos al combinar aspectos tangibles (pagos, retiros, depósitos, papelería) y aspectos intangibles (sensación de seguridad, capacidad de respuesta y responsabilidad de funcionarios). La globalización ha llevado a dichas instituciones a ser competitivas a través de la inversión tecnológica e innovación como estrategia de diferenciación para asegurar la fidelidad de sus clientes.

www.bdigital.ula.ve

El estado Trujillo no es la excepción pues las instituciones financieras de la banca universal están inmersas en la creciente competencia en combinación con la gran demanda y exigencias del consumidor en cuanto a calidad, flexibilidad, rapidez, funcionalidad y bajos costos, lo que ha puesto no sólo a las organizaciones en revolución sino a las personas implicadas en estas tendencias; por lo que han surgido técnicas que apuntan a un futuro, en el que las habilidades de las compañías deben responder de manera rápida y decisiva a los cambios, ya que de eso dependerá la permanencia en el contexto actual.

En la prestación de servicios, la incidencia de la relación humana es mayor que en otros sectores, por ello, la preparación y motivación en todos los aspectos, de los miembros de la organización suministradora del servicio es esencial, para que esta lleve a cabo su actividad con el máximo nivel de calidad, pues la calidad se ha convertido en uno de los factores claves de la

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

diferenciación del producto o servicio y en una fuente importante de ventaja competitiva.

En el caso de la banca privada universal, debido a la intangibilidad que caracteriza sus servicios, la calidad la determinan las percepciones que los clientes tienen del servicio ofrecido, pero las percepciones, actitudes e intenciones de los clientes están afectadas por las experiencias y actitudes de los empleados. Es decir, que la satisfacción de los trabajadores de la empresa es necesaria para apoyar la mejora continua y la satisfacción de los clientes; en definitiva, la calidad de servicio.

La importancia de la calidad de servicio es tal, que en la mayoría de los casos el servicio prestado puede llegar incluso a generar más valor que el producto al que se ofrece, ya que como lo dice Kotler (2003), la calidad de servicio no debe incluir defectos, se enfoca tanto en la mejora continua como en el cliente; en efecto, la calidad en la interacción entre clientes y los servicios, no sucede porque si. Lamentablemente, no se puede colocar a las personas para ocupar plazas de servicios al cliente, decirles qué es lo que deben hacer y luego cruzar los dedos y rogar por que todo marche bien.

www.bdigital.ula.ve

La calidad de los servicios al cliente no trabaja de esa forma, explica Albrecht (2002), que se deben considerar tres aspectos: (a) técnicas especializadas para dirigir la calidad de una operación de servicios, (b) seguir un conjunto específico de estrategias de la gerencia, y (c) lo que los gerentes hacen en esta área tiene mayor influencia sobre la calidad de los servicios prestados al cliente, que cualquier otro factor individual. Por estos motivos, la prestación de servicios de alta calidad al cliente requiere conocimientos, visión y gran cantidad de esfuerzos concentrados para hacer bien las cosas.

Profesionales del sector bancario consultados, afirman que en la actualidad existen instituciones financieras que presentan déficit en el cumplimiento de sus presupuestos, se comienzan a ver disminuciones en el logro de objetivos, deficiencia en la capacidad de respuesta al cliente, por lo tanto, pérdida de prestigio y credibilidad, al no prestarse un servicio de buena

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

calidad en la atención al cliente, puede surgir en la organización alejamiento de estos hacia otras entidades, es decir, baja en el aspecto de competitividad, surgen problemas en cuanto a la tecnología, recursos humanos y técnicas administrativas, lo cual trae consigo una disminución en la productividad de la institución por parte de la gerencia y de sus empleados.

Por otra parte, se observa como las personas que laboran diariamente en las instituciones financieras privadas, constantemente manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, implementando sentimientos de baja productividad, ausentismo laboral, problemas interpersonales, entre otros. Las personas se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio, aunado a esto, el nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

www.bdigital.ula.ve

Otro factor que influye en el desempeño de los trabajadores es que no existe una capacitación adecuada con temas como: calidad de servicio, trabajo en equipo, atención al cliente causando con esto una mala comunicación entre cliente y trabajador, también se puede decir que la falta de motivación al personal hace que el mismo baje su rendimiento laboral.

Esta situación puede incidir en el reconocimiento por parte de los empleados de todos los niveles jerárquicos de las instituciones financieras, de la necesidad que exista en el ámbito financiero. El desconocimiento de las potencialidades humanas, muchas veces conduce a que no se los emplee adecuada y oportunamente permitiendo situaciones simples y comunes en el que el ser humano se desmotive constantemente dando paso a que el empleado no pueda dar todo de sí de una manera optima y efectiva.

Al respecto, Zeithaml y Bitner (2002) argumentan, que las organizaciones requieren profesionales capaces de identificar con rapidez y de forma correcta las necesidades, deseos y fantasías de los clientes, y así

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

mismo dispuestos a proponer soluciones que los satisfagan.Para lograr que el servicio prestado por las instituciones financieras de la banca universal privada sea satisfactorio, se debe considerar que el cliente no sólo juzga la calidad de servicio por la calidad técnica, sino también por su calidad funcional. Es decir, no sólo le bastará un buen servicio técnico, sino que domine, como lo dice Kotler (2003), Zeithaml y Bitner (2002) la mercadotecnia interactiva, donde se conjugue de forma eficaz la mercadotecnia interna (institución financiera-empleado), la mercadotecnia externa (institución financiera-cliente) y la mercadotecnia interactiva (empleado-cliente).

Al no implementar estas opciones para controlar y medir el desempeño laboral de los trabajadores las instituciones financieras podrán tener como resultados un desprestigio organizacional, como consecuencia, los clientes no saldrán satisfechos con el servicio recibido, debido a que la calidad de servicio de la organización influirá de forma negativa.

www.bdigital.ula.ve

Por lo anterior, se agudiza la necesidad que dichas agencias presten un servicio personal ajustado a los lineamientos desarrollados por el marketing de servicios para la calidad. Ante el panorama expuesto es pertinente el desarrollo de una investigación detallada en el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados en las agencias de instituciones financieras de la banca universal privada del municipio Valera, estado Trujillo, planteándose el siguiente problema a investigación:

Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universalprivada del municipio Valera, estado Trujillo?

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Sistematización del problema

¿Cómo es el desempeño laboral en las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadadel municipio Valera, Estado Trujillo?

¿Cómo es la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universalprivada del municipio Valera, estado Trujillo?

¿Cómo influye el desempeño laboral en la calidad de servicioen las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadadel municipio Valera, estado Trujillo?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universalprivada del municipio Valera, estado Trujillo.

www.bdigital.ula.ve

Objetivos específicos

Caracterizar el desempeño laboral en las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadaen el municipio Valera, estado Trujillo.

Describir la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadaen el municipio Valera, estado Trujillo.

Analizar la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadaen el municipio Valera, estado Trujillo.

Justificación de la investigación

Las incertidumbres y los cambios que ha traído consigo el siglo XXI, a través de la mundialización y virtualización de los mercados y economías, las

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

empresas se han visto en la necesidad de reorganizar sus competencias directas, sus estrategias de mercado y factores claves para el éxito.En la Banca Universal estos cambios fortalecen su capacidad de respuesta, su permanencia y supervivencia, consolidación y sostenibilidad a largo plazo dentro del mundo universal.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación permite indagar bases teóricas, material de apoyo, lecturas, planteamientos de autores expertos en la materia que sustenten la importancia de determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicioen la Banca Universal del Municipio Valera del estado Trujillo; tales como: Alfaro (2009), Alles (2007), Bonache y Cabrera (2006), Chiavenato (2009), Chiavenato (2007), Dolan y Valle (2007), Davis y Newtrom (2005), Denton (2007), Fernández (2007), García (2008), Horovitz (2008), Kotler y Armstrong (2007), entre otros.

Así mismo, desde el punto de vista práctico, los hallazgos de la investigación permiten a la Banca Universal privadadel Municipio Valera, ofrecer conocimientos y aprendizajes que impulsen un concepto propio de competitividad tomando como objetivo central sus clientes internos y externos, lo cual depende del desempeño laboral, repercutiendo además, en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

www.bdigital.ula.ve

Desde el punto de vista social, generar la competitividad interna es un reto para las organizaciones en estos tiempos, es por ello, que se deben realizar evaluaciones del desempeño laboral del personal, a fin de optimizar la calidad de servicio, lo cual permite a las organizaciones, darle mayor importancia a los usuarios que utilizar sus productos o servicios.

Finalmente, el punto de vista metodológico, esta investigación genera la aplicación de pautas a seguir para determinar conocimientos válidos y confiables que formen colaboradores con aprendizaje tanto interno como externo, fortaleciendo un nuevo concepto de desempeño laboral y calidad de servicio dentro de la Banca Universal. En razón de ello, la justificación de la investigación radica en que esta tiene su fundamento en un seguimiento

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

metodológico que permite recopilar la información necesaria mediante instrumentos de medición. Además, los resultados obtenidos serán de mucho interés para las decisiones que se deben tomar en las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadaen el Municipio Valera, Estado Trujillo, respecto al desempeño laboral y la calidad de servicio.

Delimitación de la investigación

La investigación se desarrolló dentro de las instituciones financieras de la banca universal del municipio Valera, estado Trujillo; específicamente las privadas, las cuales según registros de la SUDEBAN (2014), ascienden a un total de diez (10) agencias, de las cuales se tomaron como sujetos informantes tantoa los gerentes de dichas agencias, como a los usuarios del servicio. Este estudio se adscribe a la línea de investigación de Administración, Gerencia y Gestióndel ULA-NURR, y se desarrolló en un lapso estimado de seis (6) meses contados a partir del mes de Octubre de 2014 hasta el mes de marzo de 2015.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes utilizados para el desarrollo de la presente investigación, asimismo se describen las bases teóricas y conceptos básicos en los cuales se apoya el contenido temático del proyecto. De igual manera, se exponen las diversas bases legales bajo las cuales se encuentra regido el presente trabajo.

Antecedentes de la investigación

Con la finalidad de apoyar la fundamentación teórica de este estudio, se hizo necesaria la revisión de investigaciones relacionadas con la temática correspondiente a las variables objeto de estudio, las cuales ofrecen un importante aporte teórico práctico para la realización del presente trabajo.

www.bdigital.ula.ve

Primeramente, al trabajo de investigación de Lara (2010), titulado "Gestión Gerencial y Desempeño Laboral de los promotores de servicio del sector bancario del municipio Cabimas del estado Zulia", elaborado para obtener el título de MSc en Gerencia Empresarial en la Universidad Rafael Belloso Chacín, con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión gerencial y el desempeño laboral de los promotores de servicio del sector bancario del municipio Cabimas del estado Zulia, para tal efecto, llevó a cabo una investigación descriptiva-correlacional y de campo, bajo un enfoque positivista cuantitativo, utilizando un diseño no experimental.

La población estuvo conformada por once (11) gerentes del total de entidades bancarias del municipio Cabimas y veintinueve (29) promotores de servicios bancarios. Para la recolección de información se diseñaron y

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

validaron dos instrumentos de escala Likert, uno para la variable gestión gerencial y el otro para la variable de desempeño laboral.Entre las conclusiones más importantes destacan las debilidades en las funciones gerenciales, las fortalezas en las habilidades generales, las debilidades específicas principalmente en el manejo de información y la motivación, las fortalezas de las recompensas, responsabilidades y liderazgo.

El estudio en cuestión aporta elementos aprovechables en el desarrollo de esta investigación en virtud de examinar la variable desempeño laboral, contribuirá a la profundización de la temática central de la presente investigación.

Valbuena (2010), realizó un estudio de Maestría en la Universidad Rafael Belloso Chacín, titulado“Calidad de servicio de las empresas distribuidoras de vidrios y espejos en el Municipio Maracaibo”, bajo una metodología descriptiva, no experimental, transaccional y de campo con el propósito de analizar la calidad de servicio en las empresas distribuidoras de vidrios y espejos del municipio Maracaibo. La población estuvo conformada por los 136 clientes reales de las empresas distribuidoras. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario con alternativas de respuestas bajo la escala de Likert, los datos se tabularon en tablas de frecuencias absolutas como porcentuales.

www.bdigital.ula.ve

Los resultados obtenidos revelaron deficiencia en la percepción de las dimensiones de la calidad de servicio, en particular en la capacidad de respuestas a los clientes y la empatía desarrollada por estas empresas, concluyéndose en la investigación fallas en la evaluación de servicio ofrecido a los clientes. Se recomendó la realización de un plan de medios a fin de incrementar la calidad de los servicio de estas empresas ofreciéndole mayores beneficios y comodidades a los clientes, tanto internos como externos.

Este estudio representa un aporte a la presente investigación, presentando la calidad de servicio como una variable principal, desarrollado

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

por diversos autores expertos en el tema como Stanton, Schiffman (2005), Arellano (2004), lo cual servirá de referencia para la investigación, permitiendo la consulta de los mencionados autores.

Finalmente, por su parte, Rojas (2009), realizó una investigación titulada Desempeño Laboral y Calidad de servicio en la Banca Universal privada del municipio Maracaibo, la misma fue realizada en la Universidad Rafael Belloso Chacín, para optar al título de MSc en Gerencia Empresarial, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre desempeño laboral y calidad de servicio en la banca universal privada en el municipio Maracaibo, el tipo de investigación fue correlacional, descriptiva y el diseño no experimental, transaccional descriptivo.

La población estuvo conformada por 7.068 empleados de los cinco principales bancos y la muestra por 50 sujetos, a los cuales se le aplicó un cuestionario diseñado bajo el modelo de la escala de aptitudes Likert, con un total de 51 ítems, los cuales determinaron como resultado que existe una correlación significativa entre ambas variables, ya que a medida que existe un mejor desempeño laboral, los empleados ofrecen una mejor calidad de servicio, aspecto que permitió recomendar que la capacitación sea una de las herramientas básicas para ofrecer un servicio de calidad.

www.bdigital.ula.ve

La siguiente investigación realiza un aporte de importancia al estudio por cuanto determina que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en la Banca Universal privada del municipio Maracaibo, hecho este que puede ser observado en las instituciones financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo.

Bases teóricas

A continuación se presentan los referentes teóricos en la cual se basa el investigador para el desarrollo de su estudio. Esta teoría está basada en las variables objeto de estudio: Desempeño Laboral y Calidad de Servicio.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Desempeño laboral

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la gerencia de empresa ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear sus ventajas competitivas.

En este orden de ideas, el desempeño laboral según Robbins (2009), es un proceso continuo de fijación de objetivos y metas de trabajo, análisis de desempeño y de logros individuales y grupales obtenidos durante un periodo determinado. Está enfocado al desarrollo de personal. Dentro de este marco, el desempeño laboral es un tema permanente y dinámico, que se formaliza mediante entrevistas periódicas, y que permite una relación más clara y transparente entre jefes y colaboradores, da oportunidades: de desarrollo continuo para las personas, no solo mediante posibilidades de ascenso, sino a través de alimento de fortalezas y la superación de habilidades con acciones concretas.

www.bdigital.ula.ve

Por lo tanto, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos por las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

A criterio de Chiavenato (2007:359), el desempeño laboral “es el comportamiento deltrabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategiaindividual para lograr los objetivos”. En este sentido, el desempeño laboral contempla aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa, donde algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Visto lo anterior, los autores citados enfocan el desempeño como el resultado de actuaciones y acciones de personas, surge la idea de orientación a la tarea en un ambiente de trabajo pautado, caracterizado por el orden, la disciplina, donde las tareas están claramente definidas.

El desempeño laboral es una de las grandes preocupaciones que ocupan a los responsables de gerenciar las organizaciones, su inquietud por conocer los avances, contribuciones del personal, urgencia de intervenir en los procesos de mejoramiento continuo hace necesario comprender el impacto de las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

www.bdigital.ula.ve

Factores que influyen en el desempeño laboral

El desempeño laboral está íntimamente relacionado con la administración, la cual consiste en darle forma, de manera consistente y constante, a la organización y las gestiones desempeñadas por los recursos humanos que la componen. Todas las organizaciones cuentan con las personas que tiene el encargo de servirles para alcanzar sus metas, estas personas se llaman gerentes.

Existen diversos enfoques sobre los factores que influyen en el desempeño laboral, tal es el caso de Davis y Newtrons (2002), quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Por otro lado, Chiavenato (2007), expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos, dentro de los actitudinales nombre: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

En el cuadro 1, se muestran los factores que influyen en el desempeño laboral, desde el enfoque de los precitados autores:

Cuadro 1. Enfoques teóricos sobre los factores que influyen en el desempeño laboral.

Autores	Factores
Davis y Newtrons (2005)	Satisfacción en el trabajo Autoestima Adaptabilidad Comunicación Iniciativa Conocimientos Trabajo en equipo Calidad de vida laboral Desarrollo de talentos Sistema de incentivos y recompensas.
Chiavenato (2007)	Factores actitudinales: Disciplina Actitud cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidad de seguridad Discreción Presentación personal Interés Creatividad Capacidad de realización Factores operativos: Conocimiento del trabajo Calidad Cantidad Exactitud Trabajo en equipo Liderazgo.

Fuente: elaborado por Briceño (2014).

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Con base al cuadro anterior, el desempeño laboral generalmente se ve afectado por algunos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: satisfacción en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, liderazgo, calidad de vida laboral, sistema de incentivos y recompensas.

a) Satisfacción en el trabajo

Cuando se habla de satisfacción en el trabajo se hace referencia al estado afectivo de agrado que experimenta un individuo al afrontar su realidad laboral, es decir, el conjunto de condiciones presentes en el ambiente de trabajo. Igualmente la satisfacción laboral constituye la expresión emocional de la percepción y posee tanto elementos cognitivos como conductuales.

www.bdigital.ula.ve

La satisfacción en el trabajo se ha vinculado ampliamente con el rendimiento laboral, ubicándola más como una actitud que un comportamiento, al respecto Robbins y Coulter (2004:142), sostienen "El término satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo". De esta manera, una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.

De lo anterior puede deducirse que una baja en la eficiencia organizacional, puede tener su causa en la falta de satisfacción laboral, la cual puede producir un deterioro en el clima laboral y disminuir el desempeño generando una mayor rotación y ausentismo.

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newtrom, (2002:203), plantean "es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales." La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Conviene advertir, que la satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio entre lo que una persona desea y lo que puede obtener, por tanto, la evaluación hecha por el individuo de una situación laboral puede dar lugar a un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción.

A criterio de estos autores, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

b) Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la organización, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

www.bdigital.ula.ve

Según Robbins (2009:100),el autoestima “es una medida en que el individuo se gusta o se desagrada”; por ello, quienes tienen más autoestima creen que poseen la capacidad para triunfar, estas personas corren más riesgos, esto determina su importancia en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

En este sentido, Davis y Newtrom (2005) reseñan que la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quieren decir que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, se debe confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

c) Trabajo en equipo

Uno de los aspectos más valorados en una organización es, sin duda, la capacidad para trabajar en equipo. Toda empresa requiere del trabajo compartido entre sus miembros, a fin de alcanzar altos índices de calidad y, por supuesto, cumplir con sus objetivos. Davis y Newstrow (2005: 408), indican que el trabajo en equipo es "una actividad interdependiente de tareas que contribuyen responsablemente al logro de los objetivos".

Para Alles (2007), el trabajo en equipo es la intención de colaborar con terceros, formar parte de un grupo y trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva. Para que esta competencia sea efectiva la intención debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo.

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. (Robbins, 2009)

www.bdigital.ula.ve

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.(Robbins, ob.cit)

A criterio de los autores, el trabajo en equipo requiere también manejar adecuadamente la asertividad que consiste en mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad; capacidad para defender y

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

expresar los propios derechos, sentimientos, opiniones; implica la capacidad para decir “no” claramente y mantenerlo, para evitar situaciones que conduzcan a una acción por presión, e inclusive demorar actuar en situaciones de presión hasta sentirse adecuadamente preparado.

d) Desarrollo de talentos

Otro aspecto necesario a considerar, es el desarrollo de talentos, de acuerdo a Drovett (2002:4), “es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (2003:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de éstos es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. Asimismo, el autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos. A criterio del precitado autor, en estos programas se visualizan seis estrategias esenciales:

www.bdigital.ula.ve

- Utilizar el refuerzo positivo
- Eliminar sanciones
- Ser flexible
- Hacer que los participantes establezcan metas personales
- Diseñar una instrucción interesante
- Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje

Debido a tales estrategias, al implementarse programas de capacitación, los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

e) Liderazgo

El liderazgo constituye un punto fundamental ya que motiva al empleado, le da confianza, le permite auto-realizarse en el trabajo yser más productivo, es considerado una función más dentro de las organizaciones, enfocada en circunstancias sobre las cuales las personas organizan sus actividadeshacia objetivos.

Al respecto, Robbins y Coulter (2004:314), definen liderazgo como "la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal, como la que confiere un rango gerencial en una organización". Es decir, está orientado a la consecución de uno o diversos objetivos específicos mediante el proceso de comunicación humana.

www.bdigital.ula.ve

El planteamiento anterior, es sustentado por Chiavenato, (2009:500), cuando afirma que el liderazgo es la "influencia interpersonal ejercida en una situación, mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado. Es el proceso consiste en influir en el comportamiento de las personas y dirigirlo hacia determinadas metas".

Por ende, el liderazgo es visto como un fenómeno social que ocurre solo en grupos sociales, debe analizarse en función de las relaciones interpersonales en determinada estructura social y no de una serie de características de la personalidad del líder.Tal como lo señala Davis y Newstrow (2005), el buen liderazgo necesita apoyarse en una organización adecuada, usar las formas idóneas de comunicarse y trabajar. Desde la dirección debe procurarse un espacio de trabajo y ambiente que permita concentrarse, sin interrupciones absurdas, sobre todo asegurando que los empleados sepan gestionar su tiempo.

Con base a lo anterior, se han establecido una serie de estilo de liderazgo, los cuales según Chiavenato (2009:496), son el "patrón de

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

comportamiento adoptado por un líder para dirigir a los miembros de la organización hacia los objetivos propuestos". De esta manera, partiendo de los nuevos enfoques del liderazgo, en el presente estudio, se hace énfasis en los estilos de liderazgo: carismático, transformacional, transaccional y visionario.

Cuadro 2. Estilos de liderazgo

Carismático	Según Chiavenato (2009:362), el liderazgo carismático "es refiere a las habilidades personales que generan un efecto profundo y extraordinario en los seguidores del líder". De esta manera, se percibe la carisma como la facultad excepcional que permite a una persona diferenciarse de las demás, por eso, los seguidores de los líderes carismáticos, se identifican con éstos y con su misión, muestra extrema lealtad y confianza hacia él, emulan sus valores y comportamientos, así como su autoestima se deriva de su relación con el líder.
Transformacional	Para Robbins y Coulter (2004:343), los líderes transformacionales son aquellos "que logran que sus seguidores vean más allá de sus propios intereses y que ejercen un profundo y extraordinario efecto sobre ellos". Es decir, inspiran a los seguidores para que trasciendan sus intereses personales por el bien de la organización, llegan a tener un afecto profundo y extraordinario en ellos, tratarán de infundir en sus seguidores la capacidad de cuestionar no solo las opiniones establecidas, sino incluso las que estableció el mismo.
Transaccional	De acuerdo a Robbins y Coulter (2004:343), los líderes transaccionales "son líderes que guían o motivan a sus seguidores en la dirección de las metas establecidas aclarando los roles y las tareas". Es decir, prestan atención tanto a los intereses como necesidades de desarrollo individual de los seguidores, modifican la conciencia que tiene de los temas, pues lo ayudan a ver los viejos problemas de manera nueva, son capaces de excitarlos, estimularlos e inspirarlos para que hagan un esfuerzo adicional por alcanzar las metas del grupo
Visionario	Según este estilo de liderazgo, para Robbins y Coulter (2004:344), "es la capacidad de crear y articular una visión realista, atractiva y creíble del futuro de la organización o la unidad organizacional que cree y mejora a partir del presente". Es decir, el liderazgo visionario implica una relación humana que dure mientras la persona no esté totalmente preparada, por eso, es necesario que haya una realimentación entre el líder y los seguidores para facilitar la comprensión mutua de valores y el intercambio de experiencias.

Fuente: elaborado por Briceño (2014)

En general, el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo de personas con la finalidadde orientar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

metas; por ello cumple una función central para entender el comportamiento de los grupos, ya que es el líder quien generalmente señala la dirección para cumplir una meta. Por tanto, una capacidad de pronóstico más exacta debe ser valiosa para mejorar el desempeño laboral.

f) Calidad de vida laboral

El desempeño laboral requiere de condiciones de trabajo percibidas como satisfactorias por los empleados para que se logre materializar un alto nivel de rendimiento. Esto implica que la calidad de vida laboral es un condicionante o factor que actúa tanto a favor de los miembros como de la organización misma.

De acuerdo a Chiavenato (2007: 49), la calidad de vida en el trabajo

> representa el grado de satisfacción de lasnecesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajola calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente conrelación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales.

www.bdigital.ula.ve

Entonces, se plantea una relación directa entre los miembros de la organización, la satisfacción de las necesidades y su actividad laboral en la organización, por lo tanto la calidad de vida laboral tiene gran importancia, debido a que sus efectos pueden ser caracterizados como un medio de establecer lajusticia, el bienestar social del individuo, por ende el desarrollo de la organización ydel entorno en general.

De acuerdo a Chiavenato (ob.cit: 321), “investigaciones recientes demuestran que para alcanzar calidad y productividad, las empresas deben contar con personas motivadas para desempeñar los trabajos que les asignan, y recompensarlas de manera adecuada con contribución”. En efecto, el desempeño laboral se halla relacionado por obligatoriedad con la calidad de vida en el trabajo.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

g) Sistema de incentivos y recompensas

Las personas y la organización desarrollan una relación de intercambio, donde cada empleado, de acuerdo con Chiavenato (2009), hace transacciones con su trabajo para obtener recompensas financieras y no financieras. Asimismo las recompensas financieras se dividen en directa e indirecta, incluyendo salarios, bonos, premios y comisiones. El salario a su vez puede ser directo (como contraprestación del servicio en el cargo ocupado) o indirecto (resultante de cláusulas de la convención colectiva de trabajo, de beneficios y servicios sociales contemplados por la empresa).

La remuneración por consiguiente está integrada por todos los elementos del salario directo al igual que por todos los elementos del salario indirecto, y se genera a partir del trabajo que desarrolla el empleado en la organización.Por otra parte, las recompensas indirectas la conforman el prestigio, la autoestima, reconocimiento y estabilidad en el empleo, factores que por influir en la satisfacción del empleado con el sistema de compensaciones merecen especial atención al estudiar el clima laboral.

www.bdigital.ula.ve

No se debe perder de vista que las recompensas, según los investigadores de la motivación, crean condiciones indispensables que permiten dirigir a los empleados al logro de altos niveles de rendimiento, por consiguiente en la medida que las recompensas son adecuadas y equitativas los logros del individuo tenderán a ser satisfactorios.

Métodos de evaluación del desempeño laboral

La evaluación tiene una importancia crítica para conocer, la contribución de los empleados. A partir de las evaluaciones se toman decisiones relativas para la formulación de políticas de personal como lo son: ascensos, traslados, formación motivación y retribución.

La evaluación del desempeño es definida por Dolan y Valle (2007:29), como un "procedimiento estructural, sistemático para medir evaluar sobre los

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

atributos, comportamientos, resultados relacionados con el trabajo, con el fin de describir en qué medida es productivo el empleado, de esta forma saber si podrá mejorar su rendimiento futuro".

Por su parte, Chiavenato (2007:198) la define como "una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, de su potencial de desarrollo"; es decir un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, excelencia, cualidades de una persona, asimismo permite saber su contribución a la organización.

Atendiendo a las definiciones expuestas por estos autores se puede definir la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor del empleado para valorar su actuación así como los resultados logrados en el desempeño de su cargo. De esta forma se convierte en un poderoso medio para resolver problemas de desempeño, mejorar la calidad de trabajo, así como la calidad de vida de los empleados.

www.bdigital.ula.ve

Desde este escenario, se percibe la importancia que tiene para las organizaciones evaluar el desempeño laboral del personal, incluyendo las entidades financieras de la banca universal. Es por ello que, existen diversos métodos para realizar las evaluaciones del desempeño, los cuales varían de una organización a otra, pues cada una de ellas tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas. Chiavenato (2007), los clasifica en dos grupos: métodos tradicionales de evaluación del desempeño y métodos modernos de evaluación a continuación se explican cada uno de estos métodos.

Dentro de los métodos tradicionales de evaluación del desempeño laboral, se tienen**:**las escalas graficas, investigación de campo, incidentes críticos, listas de verificación y los métodos comparativos.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

a) Escalas gráficas

A través de este método se evalúa el desempeño de las personas mediante factores o criterios de evaluación previamente definidos y graduados, se utiliza un formulario de doble entrada en el cual las filas representan los factores de evaluación del desempeño y las columnas representan los grados de evaluación de esos factores; donde los factores se seleccionan previamente pera definir en cada persona las cualidades que se pretenden evaluar. (Chiavenato, 2007).

Cada factor está definido por una descripción resumida, sencilla y objetiva. Estos criterios o factores se dimensionan de manera que refleje una amplia gama de desempeño: desde el desempeño débil o insatisfactorio hasta el desempeño óptimo y satisfactorio, entre estos extremos existen varias alternativas intermedias como: optimo, bueno, regular, apenas aceptable, deficiente para cada factor.

www.bdigital.ula.ve

b) Incidentes críticos

Este es un método sencillo, cuya base son las características extremas o incidentes críticos, estos desempeñan un desempeño muy positivo o muy negativo, este método no se ocupa del desempeño normal, sino de los desempeños positivos o negativos excepcionales. (Chiavenato, 2007).Cada factor de desempeño se transforma en un incidente crítico o excepcional, para evaluar las fortalezas y las debilidades de cada empleado.

Respecto al incidente critico Dolan y Cabrera en el (2007), explican; hacen hincapié en el comportamiento, el supervisor observa y registra lo que hacen los subordinados de forma especialmente especial o ineficaz en la realización de sus trabajos, los sucesos proporcionan generalmente, descripciones del comportamiento o de la situación en que ha tenido lugar la conducta.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Al hacer el estudio de este método se observa que es un método de evaluación narrativo, el mismo proporciona datos cualitativos, puede ser extremadamente útil para proporcionar realimentación a los trabajadores pues permite apoyarse en hechos ciertos sucedidos.

Con esta técnica es probable que la evaluación abarque todo el periodo, de no realizarse de esta manera implica mucha subjetividad en la evaluación, pues se puede considera al trabajador con respecto al incidente momentáneo y no al comportamiento que manifiesta normalmente, por otra parte, se puede dar el caso que no se registren de inmediato los acontecimientos notables.

c) Investigación de campo

El método de investigación de campo se basa en el principio de la responsabilidad de línea y función staff, en el proceso de evaluación del desempeño. Según Chiavenato (2007), este método se desarrolla a través de entrevista de un especialista de evaluación staff conjuntamente con los gerentes, entre ambos evalúan el desempeño de los trabajadores. A partir de la entrevista con cada empleado el especialista diligencia un formulario para cada empleado evaluado que va a desarrollarse en cuatro etapas: entrevista de evaluación inicial, entrevista de análisis complementario, planeación de las medidas y acompañamiento posterior de los resultados.

www.bdigital.ula.ve

En resumen, la evaluación del desempeño laboral mediante investigación de campo es uno de los métodos tradicionales más completos, el mismo posee diversas ventajas, tanto para la organización como para el trabajador, pues permite entre otras cosas planear acciones para el futuro como programas de entrenamiento, orientación o consejería, hace énfasis en el mejoramiento del desempeño y en la consecución de los resultados, así mismo, permite una relación provechosa entre el gerente de línea y el especialista de staff.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

d) Listas de verificación

Este método se basa en una relación de factores de evaluación que se deben considerar en cada empleado, recibe una evaluación cuantitativa, el método busca evaluar las características principales de los trabajadores. (Chiavenato, 2007) Por su parte, Grados y Beutelspacher (2006), explican, las listas verificables consisten en ubicar una serie de afirmaciones donde su planteamiento evita el dolo o la preferencia por parte de los calificadores, el diseño debe realizarse de manera que el supervisor no sé de cuenta exacta de el valor de la calificación otorgada. Así mismo, los autores dicen; existen dos tipos de listas verificables: ponderadas y de preferencia.

Las listas ponderadas es un método que puede diseñarse una vez que se hayan recogido varios sucesos críticos de diversos superiores o de evaluadores expertos que conocen bien el puesto. El evaluador marca los sucesos para cada subordinado, donde el formulario puede estar diseñado para incluir categorías de frecuencias de respuestas, como por ejemplo, siempre, muy a menudo o con poca frecuencia, el evaluador señala la categoría de cada frecuencia de cada suceso para cada subordinado. Con la implementación de este método se ahorra tiempo y puede dar lugar a una puntuación resumen.

www.bdigital.ula.ve

Al analizar las listas verificables se observa una semejanza con las escalas gráficas, en cuanto a su estructura y alternativa de respuesta, proporciona una evaluación tanto cuantitativa como cerrada. Las listas ponderadas limitan la evaluación debido al diseño del método, el cual no permite una descripción precisa del evaluado pues se enfoca sólo en dos alternativas sí o no.

Ahora bien, las limitaciones de los métodos del desempeño han llevado a las organizaciones a buscar soluciones creativas e innovadoras, surgiendo nuevos métodos de evaluación del desempeño, donde según Chiavenato (2007), la característica principal es la autoevaluación de las personas,

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

mayor participación del empleado en su propia planeación del desarrollo personal, concentrando en el futuro y en el mejoramiento continuo de desempeño. Dentro de estos métodos se encuentra la evaluación por objetivos y la evaluación de 360º. A continuación se explican cada uno de estos métodos:

e) Evaluación por objetivos

Este método se basa en la participación de los empleados y del gerente, donde el sistema adopta la técnica de relación intensa conjuntamente con la visión proactiva, basándose en la vieja administración por objetivos, con nueva modalidad, sin los conocidos traumas provocados por la antigua arbitrariedad, autocracia o estado de tensión y afiliación de los involucrados que caracterizan su implantación en la mayoría de las organizaciones. (Chiavenato, 2007)

www.bdigital.ula.ve

SegúnDolan y Valle en el (2007), la evaluación por objetivos goza de una gran aceptación debido a que permite alcanzar una mayor congruencia entre los objetivos de la organización y los del individuo, a su vez permite reducir la probabilidad a los gerentes de trabajar en asuntos que no tengan relación con los objetivos o fines de la organización.

Puesto que la evaluación por objetivos se emplea no sólo como un método de evaluación del desempeño, sino también como un instrumento de motivación, cuando los empleados están dedicados a las sesiones de establecimiento de objetivos, es obligatorio asegurarse que los objetivos acordados, estén en función de los conocimientos, habilidades y aptitudes del sujeto. En caso contrario, la instauración de la evaluación por objetivos podría ser contraproducente desmoralizadora.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

f) Evaluación de 360º

Debido a los cambios dados en el entorno laboral, en un mundo interconectado a través del internet, donde la producción y los servicios están orientados a satisfacer las necesidades a los clientes, los sistemas tradicionales de evaluar el desempeño se vuelven insuficientes. De este modo, surge la evaluación de 360º.

Según Grados y Beutelspacher (2006), la evaluación de 360º.consiste en la colección sistemática de datos de desempeño de un individuo o grupos de ellos derivado de un número de clientes internos y/o externos que se ven afectados para bien o para mal, por el desempeño de estos los interactúan de manera tan cercana y su opinión tiene el suficiente peso para producir cambios en la conducta de los evaluados o facilitadores del servicio; de igual forma este autor señala que el desempeño es la cantidad y calidad de los procesos de interacción o el comportamiento puro del evaluado, donde se hace mayor énfasis en los procesos que simplemente en los resultados que estos producen.

www.bdigital.ula.ve

Dentro de este mismo orden de ideas, estos autores explican que al ser un proceso con múltiples participantes se debe contar de adentro hacia afuera con subordinados, miembros de su mismos nivel jerárquico, su superior inmediato y/o miembros de este nivel, además de los clientes tanto internos como externos, siendo el más importante de todos el propio evaluado.

Para, Alles (2007), la evaluación de desempeño de 360º, también conocida como 360º feedback, es un esquema quizás más sofisticado que los métodos tradicionales, cada persona es evaluada por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. No todos evalúan a todos, a una persona la evalúa el jefe, el jefe del jefe dos o tres pares o dos o tres subordinados, de igual manera pueden incluir otras personas como proveedores o clientes; cuantos más evaluadores participen el sistema adquiere mayor objetividad.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Se observa que el método de 360º es una evaluación holística e integral, en el sentido de que las respuestas se recolectan desde varias perspectivas, su producto es una retroalimentación abundante procedente de más personas no solo de una, cuyo uso adecuado puede facilitar que el rendimiento mejore, ya que a través de la opinión de los diversos evaluadores se recolectan datos sobre su desempeño, cualidades y habilidades. Las herramientas a utilizar son de tipo cuantitativo y las cualidades se analizan de la forma más objetiva posible debido a que la información proviene de varias fuentes.

Es evidente que un sistema de evaluación que incorpore múltiples evaluadores necesita más tiempo y por tanto puede ser más costoso, además de que la diversidad de información aun cuando puede aportar una visión más realista de las cosas puede ser difícil de conciliar por la dispersión de criterios.

www.bdigital.ula.ve

Calidad

Hablar de calidad, es hacer referencia a la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene un cliente o usuario respecto a un producto o servicio, como lo dice García (2008), la definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio.

Sobre esto, el Equipo Vértice(2008:1), define calidad como “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas de los clientes”. Se percibe, entonces una definición de calidad centrada en los clientes, quienes tienen necesidades y expectativas.

Por ello, se dice que una organización, proporciona calidad, cuando sus productos o servicios igualan o superan las expectativas de los mismos, puesto que la calidad, es vista como la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

asignan al producto o servicio en función del valor que han recibido o percibido. (Stanton, Etzel y Walker, 2004).

En general, se puede decir que la calidad debe ser un objetivo esencial de toda organización, implica una serie de características esenciales para satisfacer las necesidades de los usuarios, al suponer el cumplimiento de un conjunto de especificaciones que deberán ajustarse a las expectativas de los mismos.

Servicio

Stanton, Etzel y Walker (2004:533), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades de los consumidores", cabe señalar que según los mencionados autores ésta definición excluye a los servicios complementarios que apoyan la venta de bienes u otros servicios, pero sin que esto signifique subestimar su importancia.

www.bdigital.ula.ve

Otra definición similar es la que plantea Kotler y Armstrong (2007:511), "un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no puede vincularse a un producto físico".

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores propuestas, se definen servicios como las actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Calidad de servicio

La calidad de servicio es percibía por los clientes como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del mismo. Setó (2004:17), define la calidad de servicio como “la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o percibe que recibe”; esto es, desempeño o percepción del resultado del servicio.

Según Zeithmal (2002), la calidad del servicio puede ser definida como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción, es decir, es igualar o sobrepasar lo que el cliente necesita respecto a un servicio.

De acuerdo a los conceptos otorgados por los autores, se puede inferir que la calidad en el servicio, implica cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.Muchas empresas de servicios han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

www.bdigital.ula.ve

Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuando a la calidad de servicios. Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio.

Cabe señalar que la calidad de los servicios siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y sobre todo, de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena; las organizaciones que deseen ofrecer a su clientela un servicio de calidad deben procurar adaptar la filosofía de su negocio en función de la satisfacción del cliente.

La calidad del servicio influye de manera directa en la decisión de compra de los consumidores. Las empresas ahora no solo deben competir a base de las estrategias de mercadotecnias, sino también compensar dichas

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

actividades con el ofrecimiento de un buen servicio que logre adaptarse a las necesidades de los consumidores, para de esta manera satisfacer plenamente a los consumidores.

La calidad de servicio se ha convertido en una ventaja competitiva para muchas empresas ya que el consumidor de hoy busca aquellos servicios que le proporcionen el mayor beneficio. Es por ella que esta variable representa un factor de vital importancia para el desarrollo de las organizaciones, y principalmente en la de servicios.

Elementos de la calidad de servicio

Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. En este sentido, la calidad de servicio viene determinada por el grado de satisfacción del usuario, estando ésta íntimamente relacionada con la rentabilidad del servicio. El grado de satisfacción del usuario viene dado por una serie de elementos.

www.bdigital.ula.ve

Según Setó (2004), y Alfaro (2009), los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

a) Confiabilidad

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no sobreprometer o mentir con tal de realizar la venta.

De acuerdo a Setó (2004:22), hace referencia a la “habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable”. Es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla con las promesas que haga.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables, por ejemplo; si la factura del teléfono, gas o la electricidad refleja fielmente los consumos efectuados.

Para Alfaro (200), la confiabilidad 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 puntuabilidad 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.

Desde el punto de vista de las instituciones financieras García (2008), señala que, la confiabilidad es un elemento básico en la relación del banco y su cliente, es laesencia de ésta, tomando en cuenta que el cliente le esta confiando al banco una de susposesiones más preciadas: su dinero. Esta afirmación adquiere mayor valor, dado que los servicios financieros dependen aún másde la confianza de los usuarios.

www.bdigital.ula.ve

De esta manera, el éxito de cada banco dependerá de su estrategia particular; la publicidad y elvalor de la marca son muy importantes, pero en un mercado con bancos compitiendocon productos similares, donde el cliente tiene acceso rápido, barato y fácil a cadauno de ellos, la confianza que imprima cada marca es uno de los elementos másimportantes en el proceso de elección del cliente.

b) Accesibilidad

Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa.Según Setó (2004:22), la accesibilidad es “la facilidad para contactar y acceder a la empresa”. En este sentido, se incluirían aspectos como si el proveedor del servicio dispone de unos

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

horarios adecuados para el cliente, estacionamiento, incluso si se facilita el poder tratar con la persona de más responsabilidad de la organización.

De acuerdo a García (2008), para dar un excelente servicio se deben tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web (si se cuenta con él), línea 800, además, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

c) Respuesta

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido, ellos quieren que se les atienda sin tener que esperar. Para Setó (2004:22), la capacidad de respuesta "es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido".Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente o servir un almuerzo rápido a quien tiene prisa.

www.bdigital.ula.ve

Según Alfaro (2008), a capacidad de respuesta se refiere ala 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.

Esto quiere decir que se debe tener disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, ya que ellos no tienen por qué rogar para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, se debe estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentando con las observaciones de los clientes.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

d) Seguridad

Los consumidores deben percibir que los servicios prestados carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones. Según Setó (2004:22), la seguridad implica "que los clientes estén tranquilos y no perciban peligros o riesgos en su relación con el proveedor del servicio", aquí se incluiría por ejemplo, la confiabilidad de los datos de los clientes.

A criterio de Alfaro (2009), la 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 sólo 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 mayor satisfacción.

www.bdigital.ula.ve

e) Empatía

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales, para Setó (2004:22), la empatía es "esforzarse por conocer a los clientes y comprender sus necesidades".

A criterio de Alfaro (2009), la 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 un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

En general, en la empatía no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.

f) Cortesía

La cortesía se vincula a la atención, consideración, respeto y a la amabilidad con los clientes con parte del personal de contacto. (Setó, 2004). Dentro de este elemento se incluye atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a los clientes si se les da un excelente trato y se brinda una gran atención.

g) Comunicaciones

El proveedor del servicio mantiene a los clientes informados y además está dispuesto a escucharles, por eso, la comunicación es vital en materia de calidad, ya que los sistemas de calidad articulan sistemas de información en la empresa, que normalmente mejorarán los que, aunque sencillos y escasos, ya existían.A criterio deSetó (2004:22), en las comunicaciones se incluye “la gestión de reclamaciones, quejas o sugerencias de los clientes”.

www.bdigital.ula.ve

Alfaro (2009), señala que la comunicación comienza durante la fase de inducción al formar la actitud de trabajo de un empleado cuando a él o a ella se le introduce por primera vez a la misión, la cultura, las estrategias, los procesos, los productos, la gente y el sistema de apoyo de equipo de la compañía, la comunicación tiene ocho propósitos fundamentales:

- Informar.
- Reforzar la comprensión (cómo se hacen las cosas).
- Generar apertura.
- Promover la planificación.
- Motivar.
- Desarrollar.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

- Reforzar la identidad personal con un equipo de trabajo.
- Mantener como un punto focal la satisfacción al cliente.

En general, en la calidad de servicio, se debe mantener un espíritu de comunicación adecuado, que le permita a los clientes, transmitir sus ideas eficientemente, tanto en las palabras empleadas como la forma de transmitirlas.

h) Profesionalidad

Para los clientes, el proveedor de servicios debe ser una persona profesional en su ámbito. Según Setó (2004:22), la profesionalidad hace mención al hecho que "los empleados dispongan de las habilidades y conocimientos necesarios para la prestación del servicio".Cuando el cliente no se siente satisfecho con los servicios de la empresa en alguno de sus aspectos de inmediato deja de adquirir los productos o servicio.

www.bdigital.ula.ve

Para García (2008), el profesionalismo trata sobre la posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización.

i) Tangibles

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.De acuerdo a Setó (2004), este elemento hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Para García (2008), este elemento implica mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan el acercamiento al cliente.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

En general, conocer los elementos que los clientes toman en cuenta a la hora de evaluar la calidad de un servicio, es muy importante para las organizaciones, ya que ello puede ser utilizado como instrumento de gestión. En el caso de las instituciones financieras, si la banca universal conoce los elementos más apreciados por los clientes en la experiencia del servicio, podrá canalizar sus esfuerzos en esa dirección y de este modo mejorar el nivel de calidad percibido por los clientes.

Influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio

El desempeño laboral se refiere a las capacidades, habilidades, cualidades y destrezas que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar a la organización, partiendo del planteamiento anterior se pone de manifiesto la importancia del desempeño laboral, ya que este es un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad. (García, 2008).

www.bdigital.ula.ve

El desempeño laboral influye de cierta manera en la calidad de servicio, ya sea de forma positiva o negativa. Según Dentón (2007), dicha influencia se puede percibir en los siguientes aspectos:

a) Mejoramiento continuo

El proceso de mejoramiento de la calidad es un conjunto de etapas y actividades complementarias entre sí; que conforman para todos los integrantes de la organización; un entorno propicio para el mejoramiento de la calidad de sus procesos, de sus productos y servicios.

Según Dentón (2007), el mejoramiento continuo es una nueva forma de trabajar dentro de la organización, a través de la cual todos sus integrantes se comprometen, día a día, a conseguir la mejora continua.No obstante que un proceso de mejoramiento es un plan a largo plazo, implantarlo significa

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

que se obtienen mejoras desde el primer momento y esto se traduce en un buen desempeño laboral por parte del personal, el cual puede en cuanto al mejoramiento continuo, generar los siguientes beneficios:

Cuadro 3. Beneficios en el mejoramiento continuo

Cuantitativos	Elevación de los niveles de satisfacción de los clientes. Aumento en la participación del mercado. Disminución de costos de incumplimiento de la calidad. Optimización de los procesos de trabajo. Incremento de la productividad incremento de utilidades.
Cualitativos	Desempeño superior en el liderazgo. Mayor compromiso de todos por la calidad. Mayor comunicación mayor integración al trabajo en equipo. Mayor participación del personal. Mejor clima laboral.

Fuente: adaptado por Briceño (2014)

Es decir, el desempeño laboral contribuye en el mejoramiento de la calidad del servicio, por cuanto genera beneficios tanto cuantitativos como cualitativos, donde todo el personal se compromete cada día para alcanzar una mejora continua, basada en un buen desempeño de las funciones que les son adscritas.

www.bdigital.ula.ve

b) Disminución de los Costos de Calidad

El hablar de calidad para una empresa es hablar de ahorro para la misma, ya que es conveniente para cualquier organización invertir en producir servicios de calidad pues de éste modo tanto las devoluciones como las pérdidas en dinero y en otros factores se verán disminuidas notoriamente. (Dentón, 2007).

Según García (2008), los costos de calidad se refieren a los costos atribuibles a la producción de la calidad que no esté en un ciento por ciento perfecta. Se clasifican en costos de evaluación, costos de prevención, costos de fallas externas y costos de fallas internas.Debido a ello, la calidad debe de

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ser parte fundamental dentro de cualquier proceso y cualquier departamento, por lo que es aconsejable.

Generalmente, el desempeño laboral ayuda a las organizaciones a reducir costos de calidad, al permitir la evaluación de áreas de alto impacto e identificadascomo fuentes potenciales de reducción de costos, las cuales permiten cuantificar el desarrollo, suministran una base interna de comparación entre productos, servicios, procesos y departamentos. También permite medir la calidad para revelar desviaciones y anomalías en cuanto a distribuciones de costos y estándares, las cuales muchas veces no se detectan en las labores rutinariasde análisis. (Dentón, 2007)

En resumen, un buen desempeño laboral por parte del personal de una organización, puede disminuir costos de calidad asociados a costos de prevención, costos de cuantificación de la calidad, costos de fallas, costos de incumplimiento, entre otros; los cuales implican erogaciones producidas por ineficiencias o incumplimientos y que pueden ser evitables.

www.bdigital.ula.ve

c) Atención al cliente

Hoy en día, con tantos competidores y productos ofertados en el mercado, es prácticamente una obligación para toda organización brindar una buena atención al cliente si quiere sobresalir y alcanzar el éxito. Los clientes constituyen el elemento vital e impulsor de las organizaciones, ya que hacia ellos va dirigido el servicio final; por ello el tratamiento efectivo al público es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de su clientela. (Dentón, 2007).

Por lo tanto, un servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que independientemente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos los elementos que la conforman, por consiguiente la atención al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan, para

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

satisfacerlos, implicando algo más que oír sus quejas, cambiar un servicio y sonreír ante ellos.

Para García (2008), la atención al cliente es el contacto directo entre el banco y el cliente, en donde se determinan las necesidades del usuario y poder así ofrecer los diferentes servicios que se prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación. Por eso, la calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona.

En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello.(Dentón, 2007).

www.bdigital.ula.ve

No obstante, para brindar una buena atención al cliente, lo primero se debe contratar al personal adecuado (aquél que tenga vocación de servicio), incluyendo al personal que tenga poco contacto con el cliente, todo lo cual viene dado por el desempeño laboral, el cual de acuerdo a Dentón (ob.cit),engloba algunos aspectos como: atención inmediata, comprensión de lo que el cliente quiere, trato cortés, expresión de interés por el cliente, prontitud en la respuesta, aceptación de la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la organización, expresión de placer al servir al cliente, solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente, entre otros.

d) Optimización de procesos

Un proceso que conduce a la solución óptima de un problema, por ello, optimizar es encontrar el mínimo o el máximo de una función respecto

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

aciertas restricciones. Sin duda, alcanzar el mínimo o máximo es obtener la "mejor" solución entre otras soluciones factibles. Ahora bien, el mejor proceso debe ajustar el flujo de tareas, entradas y salidas de manera que entregue la mejor calidad al menor costo y en el menor tiempo. (García, 2008)

Para Dentón (2007), es necesario conocer técnicas concretas para optimizar los procesos de la organización para lograr dos grandes desafíos genéricos: aumentar la productividad y agregar valor para el cliente. También la optimización de procesos ayuda a lograr los desafíos específicos de cada organización.No obstante, todas las organizaciones necesitan describir, analizar, mejorar y diseñar sus procesos para adaptarlos a la compleja realidad de hoy, por lo que es de suma importancia lograr que el personal se desempeñe de la mejor manera posible, pues el desempeño laboral optimiza la calidad de los servicios.

www.bdigital.ula.ve

La optimización de los procesos implica al cliente del proceso, trabajar con método y visión de proyectos, reconocer la importancia de las definiciones estratégicas, cambio periódico y programado de los procesos.En efecto, todos los procesos de la organización, ya sean estratégicos, del negocio o de apoyo, deben estar en mejora continua, ser rediseñados, todo lo cual dependerá del desempeño laboral del personal.

Definición de términos básicos

Calidad: Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.(Denton, 2007).

Calidad del servicio: Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio. (Denton, 2007).

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Desempeño laboral: Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.(Dolan y Valle, 2007).

Empresa de Servicio: Es toda empresa que se caracteriza por la prestación de sus servicios a la comunidad.(Denton, 2007).

Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.(Kotler y Armstrong, 2007).

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Cuadro 4. Operacionalización de las Variables.

Objetivo General: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo.					
Objetivos Específicos	**Variable**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**A**	**B**
Caracterizar el desempeño laboral en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo.	Desempeño laboral	Factores del desempeño laboral	Satisfacción en el trabajo. Autoestima. Trabajo en equipo. Desarrollo de talentos. Liderazgo. Calidad de vida laboral. Sistema de incentivos y recompensas.	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12 13,14	
		Métodos de evaluación del desempeño laboral	Escalas gráficas. Incidentes críticos. Investigación de campo. Listas de verificación. Evaluación por objetivos. Evaluación de 360°.	15,16 17,18 19,20 21,22 23,24 25,26	
Describir la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo.	Calidad de servicio	Elementos de la calidad de servicios	Confiabilidad. Accesibilidad. Respuesta. Seguridad. Empatía. Cortesía. Comunicaciones. Profesionalidad. Tangibles.		1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12 13,14 15,16 17-20
Analizar la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo.	Desempeño laboral y calidad de servicio	Influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio	Mejoramiento de la calidad del servicio. Disminución de costos de calidad. Atención al cliente. Optimización de procesos.	27,28 29,30 31,32 33,34	

Fuente: Briceño (2014)

A = Instrumento aplicado a los gerentes; **B=** Instrumento aplicado a los usuarios de los servici

www.bdigital.ula.ve
Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En toda investigación científica se hace necesario establecer un marco metodológico donde se detalle el conjunto de métodos y técnicas que se emplearán en el proceso de recolección de la información requerida en la investigación. En tal sentido, se desarrollan importantes aspectos relativos al tipo y diseño de investigación a utiliza, población a estudiar, técnica e instrumento que se utilizarán en la recolección de los datos; forma de presentación de los datos y el análisis e interpretación de los mismos, que permitirá destacar las evidencias más significativas encontradas en relación al tema en estudio.

www.bdigital.ula.ve

Tipo de investigación

De acuerdo al problema planteado y en función de sus objetivos, el estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo descriptiva correlacional. La investigación descriptiva según Sabino (2005), trata de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos con aquellos que pretende precisar la naturaleza de una situación en el momento de estudio.

Para Hernández y otros (2006), la investigación correlacional mide dos o más variables que se pretende ver sí están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de estos estudios, es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Con base a los conceptos expuestos anteriormente, una investigación descriptiva correlacional es aquella quebusca describir sistemáticamente las características de una población, situación o área de interés; teniendo como fin esencial, conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Se puede decir entonces, que la presente investigación es descriptiva correlacional, por cuanto se enfocóen determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; partiendo primeramente de la caracterización del desempeño laboral, así como de la descripción de la calidad de servicio, lo cual permitió finalmente, analizar la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio.

Diseño de la investigación

www.bdigital.ula.ve

Una vez definida la tipología de la investigación se hace necesario concretar cómo se va a recolectar toda la información indispensable para revelar la naturaleza del tema de estudio. Para Balestrini (2006:131), un diseño de investigación se define como:

> el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos, el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma.

Entre los diseños de investigación más utilizados se encuentra el diseño de campo. Según Sabino (2005:8), es aquel que “permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificaciones en el casos de que surjan dudas al respecto a su calidad”.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Vinculando la investigación, con el concepto anterior, el diseño que mejor se adapta a la investigación es de campo, porque se recogieron los datos en forma directa de la realidad donde se presentan. En este caso, los datos se recaudaron directamente de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo.

Población y Muestra

La población hace referencia al conjunto para el cual serán válidas conclusiones que se obtengan; Ballestrini (2006:122), la define como "el conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características o una de ellas, para el cual serán validas las conclusiones obtenidas en la investigación".A este respecto, la población objeto de estudio estuvo constituida por las diez (10)Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; específicamente las privadas,estas son:

www.bdigital.ula.ve

Cuadro 6. Población

N	Denominación	Ubicación
1	BANCO CARONI, C.A., BANCO UNIVERSAL	AVENIDA BOLIVAR CENTRO COMERCIAL INVOCA LOCALES 1.2.3 MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO
2	BANCO DEL CARIBE, C.A. BANCO UNIVERSAL	C.C. Residencial Greven Av. 10 entre Calles 7 y 8 Estado Trujillo. Parroquia Mercedes Díaz.
3	BANCO MERCANTIL, C.A.,BANCO UNIVERSAL	Edif. Oficentro Pabón, local 1, Av. 12 con calle 12, Valera
4	BANCO MERCANTIL, C.A.,BANCO UNIVERSAL	Avd. Bolívar, Sector La Plata, Calle Buenos Aires,Valera – Edo. Trujillo
5	BANESCO, BANCO UNIVERSAL, S.A.C.A.	AV. BOLÍVAR CRUCE CON CALLE 6. SECTOR CENTRO. TORRE BANESCO. VALERA
6	BANCO PROVINCIAL, S.A.C.A., BANCO UNIVERSAL	AV. BOLIVAR ESQ. CALLEJON 16, EDIF. ACACIAS, VALERA, EDO. TRUJILLO.
7	BANCO PROVINCIAL, S.A.C.A., BANCO UNIVERSAL	CALLE 9, CON AV. BOLIVAR, VALERA, EDO. TRUJILLO.
8	BANESCO, BANCO UNIVERSAL, S.A.C.A.	AV. 6 CRUCE CON CALLE LA PAZ. SECTOR LA PLATA. BANESCO. VALERA
9	DEL SUR BANCA UNIVERSAL	CALLE 7 ENTRE AV. 10 Y 11 EDIF. MERENAP
10	SOFITASA BANCA UNIVERSAL	AV. LAS ACACIAS C.C. LAS ACACIAS

Fuente: Registros de la Sudeban (2014).

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

En referencia a lo antes descrito, es importante resaltar que la información sobre la variable desempeño laboral, fue proporcionada por los diez (10) gerentes de lasdiez (10) Instituciones Financieras de la Banca Universal privadas en el municipio Valera, estado Trujillo; mientras que, para la variable calidad de servicio se tomó una muestra de sujetos informantes.

Respecto a la muestra Hurtado (2010:154), expone “es una porción considerada representativa de la población”, misma que se obtiene mediante un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar dicha muestra, es decir, la muestra es un subconjunto representativo de la población, por tanto, en este estudio, se hará uso del muestreo no probabilístico, el cual supone un procedimientode selección informal y un poco arbitrario.

De acuerdo a Hernández y otros (2006:278), en el muestro no probabilístico “la elección de los sujetos no depende de que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de encuestadores”.A partir de esto, la información sobre la variable calidad de servicio, fue tomada a conveniencia de la investigadora; es decir, la elección de los usuarios de los servicios dependerá del criterio de la misma, con base a una muestra por cuotas.

www.bdigital.ula.ve

Siguiendo el enfoque de Hernández y otros (2006), en una muestra por cuotas, el instrumento dirigido a medir esta variable, fue administrado a un número de usuarios que se encuentren en las instalaciones de las Instituciones Financieras, el día que la investigadora acudió a las mismas, de tal manera, se fueron conformando ollenando cuotas de acuerdo a la proporción de ciertas variables demográficas en la población.

En este sentido, para describir la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadas en el municipio Valera, estado Trujillo, se procedió a encuestar a diez (10) usuarios de cada una de las agencias, quedando la muestra conformada de la siguiente manera:

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Cuadro 7. Distribución de la muestra

N	Institución Financiera	Cantidad de sujetos informantes
1	BANCO CARONI, C.A., BANCO UNIVERSAL	10
2	BANCO DEL CARIBE, C.A. BANCO UNIVERSAL	10
3	BANCO MERCANTIL, C.A.,BANCO UNIVERSAL	10
4	BANCO MERCANTIL, C.A.,BANCO UNIVERSAL	10
5	BANESCO, BANCO UNIVERSAL, S.A.C.A.	10
6	BANCO PROVINCIAL, S.A.C.A., BANCO UNIVERSAL	10
7	BANCO PROVINCIAL, S.A.C.A., BANCO UNIVERSAL	10
8	BANESCO, BANCO UNIVERSAL, S.A.C.A.	10
9	DEL SUR BANCA UNIVERSAL	10
10	SOFITASA BANCA UNIVERSAL	10
	Total usuarios de los servicios	**100**

Fuente: elaborado por Briceño (2014)

www.bdigital.ula.ve

En resumen, para estudiar la variable calidad de servicio, la muestra quedó conformada por un total de cien (100) usuarios de los servicios, mientras que para la variable desempeño laboral, se tomaeon como informantes a los diez (10) gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadas en el municipio Valera, estado Trujillo,

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de información, según Morles (2006:53) “son las distintas formas o maneras de obtener la información”. En este caso, la técnica empleada será la encuesta. En cuanto a la encuesta, Méndez (2006), determina que la misma permite obtener la información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular. En este sentido, se llevó de manera escrita.

A criterio de Morles (2006:53), los instrumentos de recolección de datos “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. En este caso, como instrumento de recolección de datos, se

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

utilizó el cuestionario, definido por Hernández y otros (2006:391), como aquel que “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”; así, estuvo conformado por veintiséis ítems con alternativas de respuestas múltiples cerradas.

Para recoger la información fue necesario diseñar dos (2) instrumentos de recolección de información y así medir las variablesde interés. En función de los objetivos planteados en la presente investigación, se diseñaron dos (2) cuestionarios, siguiendo los lineamientos sobre elaboración de los mismos que permitirán obtener información confiable y llegar a conclusiones válidas.

El cuestionario “A” se utilizó para obtener información relevante sobre la variable desempeño laboral, se aplicó a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal privadas en el Municipio Valera, Estado Trujillo; se conformó de un total de 34 ítems con preguntas con alternativas de respuestas únicas (3, 10, 12,15, 17, 19, 20, 21, 23 y 25), el resto de los ítems con alternativas de respuestas múltiples. Mientras, el cuestionario “B” se aplicó a los usuarios de los servicios de dichas instituciones financieras, estuvo contentivo de 20 ítems con alternativas de respuestas únicas, a escala likert. (Ver Anexo A).

www.bdigital.ula.ve

Revisión de la validez de los instrumentos

En lo que se refiere a la validez del instrumento, para Hernández y otros (2006:243), “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”. En esta investigación, para la revisión de loscuestionarios, se utilizó la validez de contenido, que según Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit: 347), “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”. En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretenden medir.

Con base a lo expuesto, para esta investigación, la validez fue establecida a través del juicio de expertos, quienes determinaron la

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

congruencia de contenidos, ítems, objetivos, suficiencia y claridad en la redacción de los mismos, a través de la validez de contenido. Se seleccionó este procedimiento porque permitió evaluar el nivel en que los instrumentos comprende efectivamente todos o una gran parte de los contenidos donde se realiza el hecho medido.

En este sentido, se procedióa someter los cuestionarios a la consideración de tres (3) expertos, todos profesores activos del Núcleo Rafael Rangel de la Universidad de Los Andes, quienes emitieron luego su opinión. (Ver Anexo B).

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos son definidas por Chávez (2004:207), como "los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento de las variables". Para la presente investigación, los datos de la información de los cuestionarios se procesaron mediante la aplicación de estadística descriptiva, del análisis porcentual, elaboración de tablas y gráficos.

www.bdigital.ula.ve

De acuerdo a Sabino (2005), la estadística descriptiva es aquella que tiene por objeto describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, a fin de compararlas.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo está referido a la presentación y análisis de los resultados estadísticos obtenidos durante la recolección de la información; efectuado a partir de tablas de frecuencias (absoluta y relativa), realizando un análisis descriptivo de los porcentajes mostrados en sus respectivos gráficos.

"Desempeño Laboral"

Dimensión: Factores del Desempeño Laboral

www.bdigital.ula.ve

Primeramente, los resultados en relación a la variable "Desempeño Laboral", en sus dos (2) dimensiones: factores del desempeño laboral (satisfacción en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, liderazgo, calidad de vida laboral y sistema de incentivos y recompensas) y métodos de evaluación del desempeño laboral (escalas gráficas, incidentes críticos, investigación de campo, listas de verificación, evaluación por objetivos y evaluación de 360°).

Tabla 1. Resultados del indicador satisfacción en el trabajo

1.- La satisfacción en el trabajo influye en el desempeño laboral del personal, por cuanto se observan:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Sentimientos favorables	0	0%
Sentimientos desfavorables	0	0%
Actitudes vinculadas a la naturaleza del trabajo	10	100%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

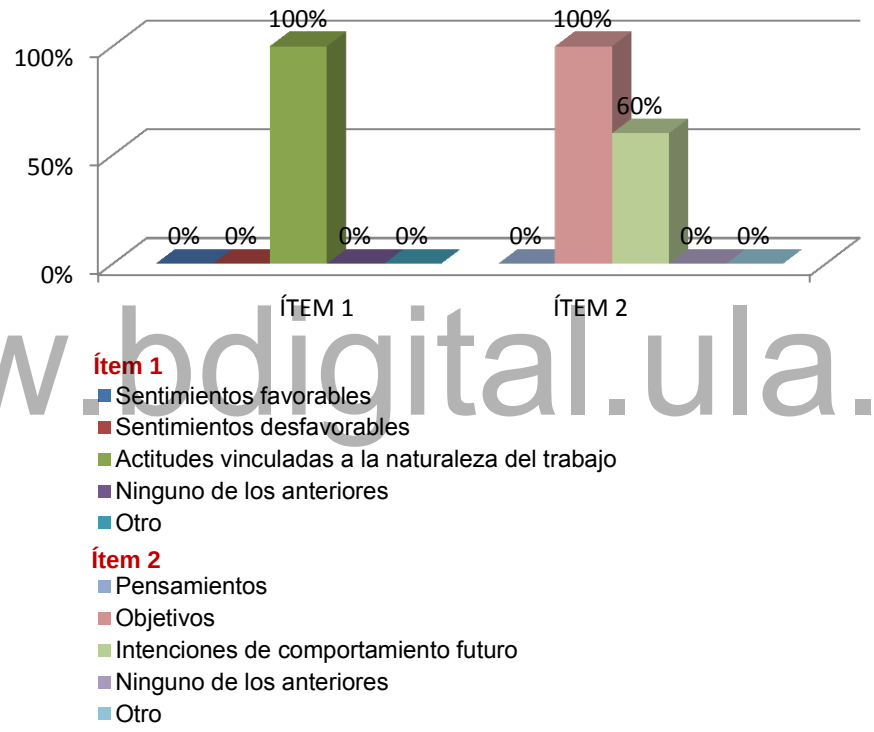
Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Tabla 1. Resultados del indicador satisfacción en el trabajo (Cont.)

2.- La satisfacción que el personal muestra en su trabajo le permite identificar sus:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Pensamientos	0	0%
Objetivos	10	100%
Intenciones de comportamiento futuro	6	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Gráfico 1. Resultados del indicador satisfacción en el trabajo



www.bdigital.ula.ve

Fuente: tabla 1

Del gráfico 1 se infiere que en el 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; la satisfacción en el trabajo influye en el desempeño laboral del personal, por cuanto se observan actitudes vinculadas a la naturaleza del trabajo; mas no sentimientos favorables o desfavorables. Asimismo, en el 100% de estas entidades, lasatisfacción que el personal muestra en su trabajo le permite

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

identificar sus objetivos, en el 60% sus intenciones de comportamiento futuro, pero no sus pensamientos.

Con base a los resultados obtenidos, se afirma que en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; el desempeño laboral se ve influenciado por la satisfacción en el trabajo del personal, por cuanto se observan actitudes vinculadas a la naturaleza del trabajo; además permite identificar los objetivos e intenciones del futuro del personal; todo lo cual se considera beneficioso para estas entidades, al traducirse en actitudes que ayuden a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Al respecto Davis y Newtrom, (2002), plantean que la satisfacción del trabajo es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, manifestados en determinadas actitudes laborales; por tanto, una persona con un nivel de satisfacción alto, mantendrá actitudes positivas hacia el trabajo; mientras que una con bajo nivel no.

www.bdigital.ula.ve

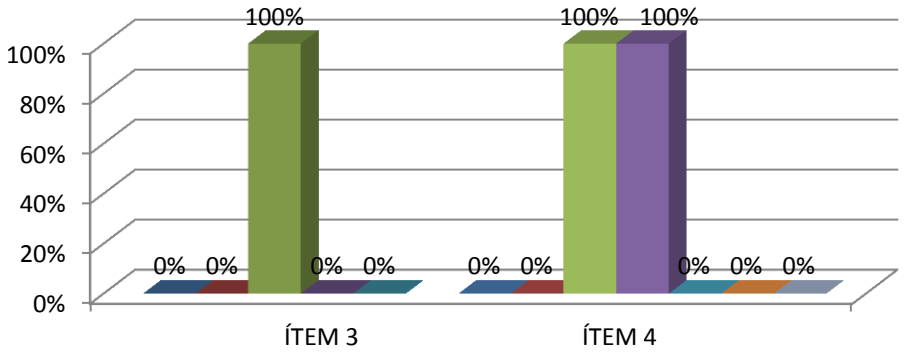
Tabla 2. Resultados del indicador autoestima

3.- Usted observa que la mayor parte del personal que labora en la institución posee una autoestima:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy alta	0	0%
Alta	0	0%
Normal	10	100%
Baja	0	0%
Muy baja	0	0%
Total	**10**	**100%**
4.- El autoestima que posee el personal que labora en la institución les permite:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Sentirse que pueden triunfar	0	0%
Correr riesgos	0	0%
Dar lo mejor de sí mismos	10	100%
Confiar en sus atributos	10	100%
Labores que ofrezcan oportunidades para mostrar habilidades	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 2. Resultados del indicador autoestima



Ítem 3
- Muy alta
- Alta
- Normal
- Baja
- Muy baja

Ítem 4
- Sentirse que pueden triunfar
- Correr riesgos
- Dar lo mejor de sí mismos
- Confiar en sus atributos
- Labores que ofrezcan oportunidades para mostrar habilidades
- Ninguno de los anteriores
- Otro

www.bdigital.ula.ve

Fuente: tabla 2

En el gráfico 2 se observa que el 100% del personal que labora en lasInstituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; posee una autoestima normal, el cual les permite dar lo mejor de sí mismos y confiar en sus atributos, más no les permite sentir que pueden triunfar, correr riesgos o ejercen labores que ofrezcan oportunidades para mostrar habilidades; aspecto este que se pone en advertencia, pues si el personal no es capaz de correr riesgos, se denota un nivel de autoestima poco suficiente, lo cual atenta contra el desempeño laboral del personal. Desde el enfoque de Robbins (2009),las personas que poseen un alto autoestima, creen que poseen la capacidad para triunfar y corren más riesgos; por ello es de suma importancia que las organizaciones ofrezcan oportunidades al personal para mostrar sus habilidades.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

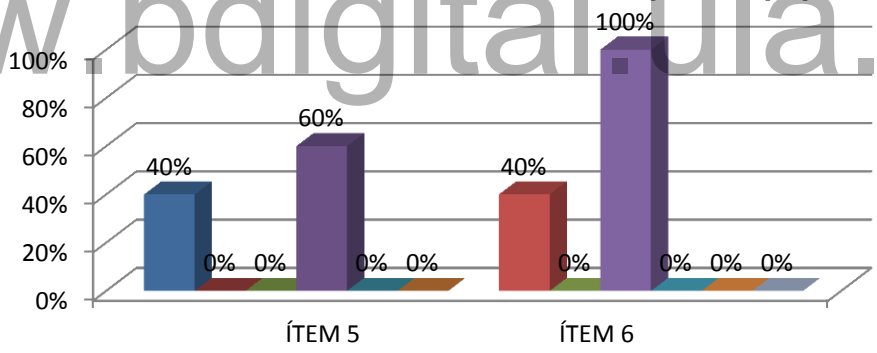
Tabla 3. Resultados del indicador trabajo en equipo

5.- El trabajo en equipo influye directamente en el desempeño laboral del personal, en vista de que existe:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
La cohesión de equipos	4	40%
La uniformidad de los trabajadores	0	0%
El surgimiento del liderazgo	0	0%
Los patrones de comunicación	6	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
Total	**10**	**100%**
6.- El trabajo en equipo permite al personal de la institución:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Manejar adecuadamente la asertividad	4	40%
Defender sus derechos	0	0%
Evitar situaciones inadecuadas	10	100%
Expresar sus opiniones	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Gráfico 3. Resultados del indicador trabajo en equipo



Ítem 5
- La cohesión de equipos
- La uniformidad de los trabajadores
- El surgimiento del liderazgo
- Los patrones de comunicación
- Ninguno de los anteriores
- Otro

Ítem 6
- Manejar adecuadamente la asertividad
- Defender sus derechos
- Evitar situaciones inadecuadas
- Expresar sus opiniones
- Ninguno de los anteriores
- Otro

Fuente: tabla 3

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Observando el gráfico 3, se evidencia que el trabajo en equipo influye directamente en el desempeño laboral del personal del 60% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; en vista de la existencia de patrones de comunicación, en el 40% restante debido a la cohesión de los equipos. Aunado a ello, se observa que el trabajo enequipo permite al 100% de las entidades evitar situaciones inadecuadas, asimismo permite al 40% manejar adecuadamente la asertividad.

En general, el desempeño laboral del personal depende del trabajo en equipo, al requerir patrones de comunicación y su debida cohesión, siendo esto un beneficio al permitir manejar de forma correcta la asertividad; a criterio de Alles (2007), el trabajo en equipo implica colaborar, trabajar con los demás, siendo esta competencia genuina en el personal.

Tabla 4. Resultados del indicador desarrollo de talentos

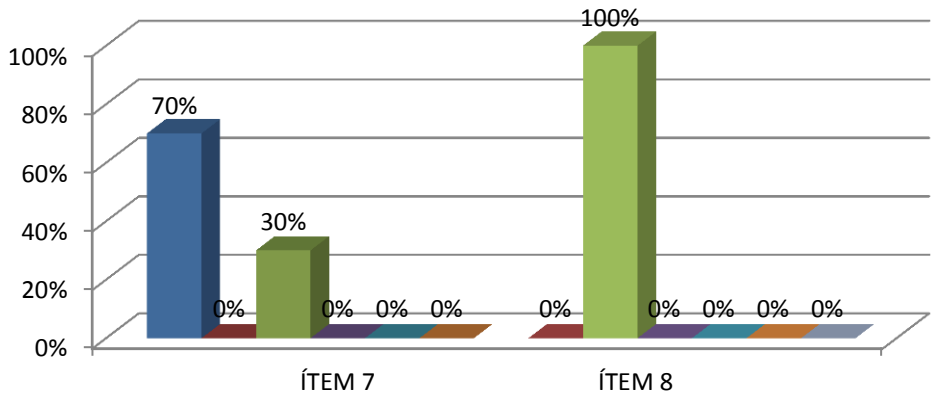
www.bdigital.ula.ve

7.- El desarrollo de talentos como factor clave que incide sobre el desempeño laboral del personal trae consigo:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
La utilización del esfuerzo positivo del personal	7	70%
La flexibilidad para corregir errores	0	0%
El establecimiento de metas personales	3	30%
La eliminación de obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
Total	**10**	**100%**
8.- El desarrollo de talentos en el personal de la institución se enfoca en:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Disciplina en el trabajo	0	0%
Desarrollo de nuevos hábitos y capacidades	10	100%
Persistencia en la solución de problemas	0	0%
Esfuerzo para mejorar su calidad de vida	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 4. Resultados del indicador desarrollo de talentos



Ítem 7

- La utilización del esfuerzo positivo del personal
- La flexibilidad para corregir errores
- El establecimiento de metas personales
- La eliminación de obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje
- Ninguno de los anteriores
- Otro

Ítem 8

- Disciplina en el trabajo
- Desarrollo de nuevos hábitos y capacidades
- Persistencia en la solución de problemas
- Esfuerzo para mejorar su calidad de vida
- Ninguno de los anteriores
- Otro

www.bdigital.ula.ve

Fuente: tabla 4

De acuerdo al gráfico 4, el desarrollo de talentos como factor clave que incide sobre el desempeño laboral del personal en el 70% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; trae consigo la utilización del esfuerzo positivo del personal; mientras en el 30% el establecimiento de metas personales. También se tiene que, el desarrollo de talentos en el personal del 100% de las instituciones se enfoca en desarrollo de nuevos hábitos y capacidades; más no hace énfasis en la disciplina en el trabajo, persistencia en la solución de problemas o en el esfuerzo para mejorar su calidad de vida.

Es decir, en la mayoría de las Instituciones Financieras estudiadas, el desempeño laboral del personal depende del desarrollo de talentos centrado

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

en el refuerzo positivo con la intención de desarrollar nuevos hábitos y capacidades, dejando a un lado la importancia de desarrollar un nivel adecuado de disciplina en el trabajo, siendo esto un problema que puede impedir al personal ejecute de forma eficiente sus funciones, contraponiéndose a lo expuesto por Drovett (2002), para quien el desarrollo de talentos es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Tabla 5. Resultados del indicador liderazgo

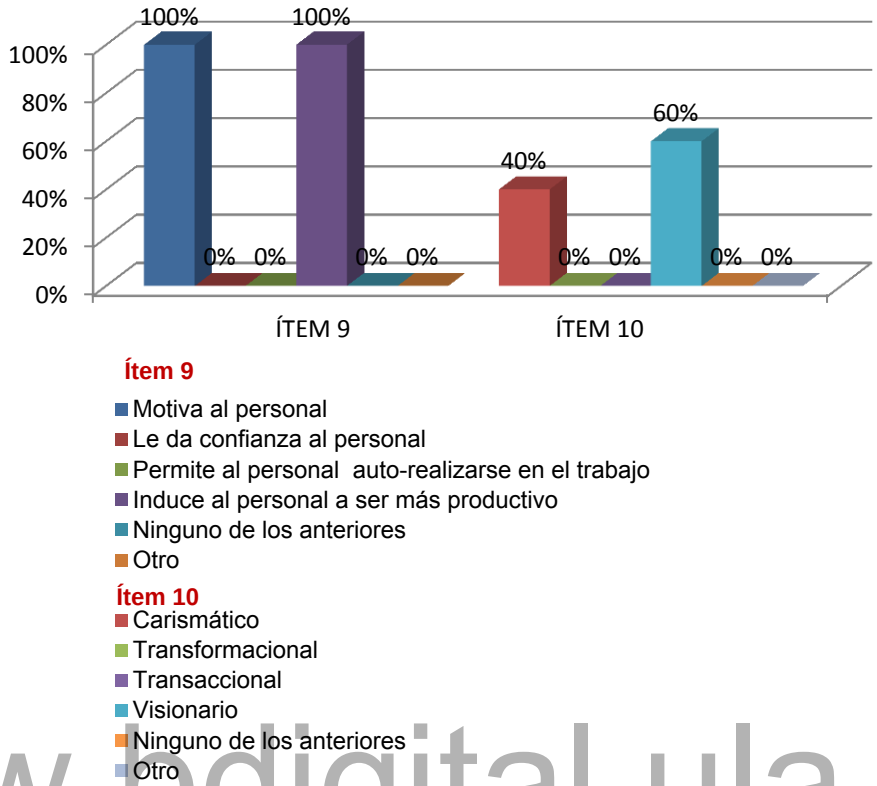
9.- En su condición de gerente, usted generalmente:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Motiva al personal	10	100%
Le da confianza al personal	0	0%
Permite al personal auto-realizarse en el trabajo	0	0%
Induce al personal a ser más productivo	10	100%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
10.- Como gerente usted tiende a ser en la institución:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Carismático (Se diferencia de los demás)	4	40%
Transformacional (Trasciende sus intereses personales por el bien de la institución)	0	0%
Transaccional (Presta atención tanto a los intereses como necesidades de desarrollo individual del personal)	0	0%
Visionario (Articula una visión realista, atractiva y creíble del futuro de la organización)	6	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 5. Resultados del indicador liderazgo



Fuente: tabla 5

www.bdigital.ula.ve

Los datos mostrados en el gráfico 5 permiten inferir que los gerentes del 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; generalmente motivan al personal y le induce a ser más productivo. De los cuales, los gerentes del 60% de las entidades tiende a ser un líder visionario, por cuanto articula una visión realista, atractiva y creíble del futuro de la organización; mientras en 40% es carismático al diferenciarse de los demás.

En consecuencia, en estas entidades, el desempeño laboral del personal se ve influenciado por la existencia de un liderazgo visionario, siendo esto beneficioso al facilitar al personal la comprensión mutua de valores y el intercambio de experiencias; hecho sustentado por Robbins y Coulter (2004), para quienes este estilo de liderazgo, es la capacidad de crear y articular una visión realista, atractiva y creíble del futuro de la organización o la unidad organizacional que cree y mejora a partir del presente.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

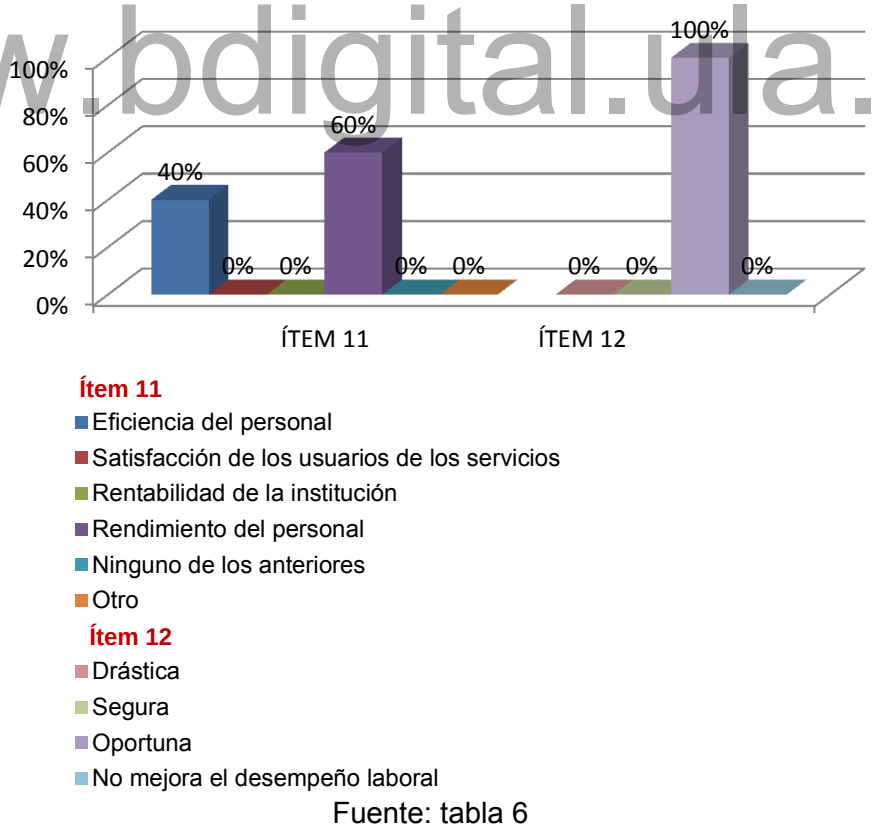
Tabla 6. Resultados del indicador calidad de vida laboral

11.- La calidad de vida laboral afecta el desempeño del personal en vista que incrementa:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Eficiencia del personal	4	40%
Satisfacción de los usuarios de los servicios	0	0%
Rentabilidad de la institución	0	0%
Rendimiento del personal	6	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
Total	**10**	**100%**
12.- La calidad de vida laboral proporcionada al personal de la institución permite mejorar su desempeño laboral de forma:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Drástica	0	0%
Segura	0	0%
Oportuna	10	100%
No mejora el desempeño laboral	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Gráfico 6. Resultados del indicador calidad de vida laboral

www.bdigital.ula.ve



Fuente: tabla 6

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

En función del gráfico 6, se percibe que la calidad de vida laboral afecta el desempeño del personal del 60% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; en vista que incrementa el rendimiento del personal; en el 40% restante aumenta su eficiencia; por ende, la calidad de vida laboral proporcionada al personal del total de las instituciones permite mejorar su desempeño laboral de forma oportuna, resultados estos que se convierten en fortaleza, pues el desempeño laboral requiere de condiciones de trabajo percibidas como satisfactorias por los empleados para que se logre materializar un alto nivel de rendimiento.

A juicio de Chiavenato (2007), la calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de lasnecesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajola calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente conrelación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales.

www.bdigital.ula.ve

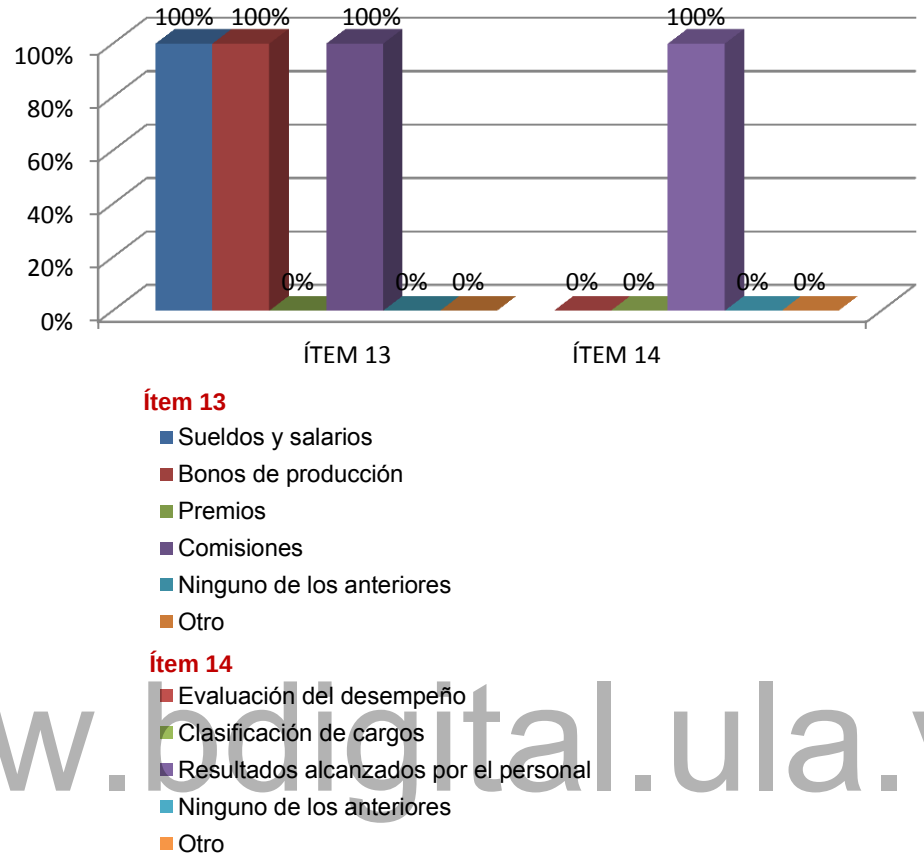
Tabla 7. Resultados del indicador sistema de incentivos y recompensas

13.- El sistema de incentivos y recompensas otorgadas al personal de la institución incluye:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Sueldos y salarios	10	100%
Bonos de producción	10	100%
Premios	0	0%
Comisiones	10	100%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
14.- El sistema de incentivos y recompensas que otorga la institución al personal incide sobre el desempeño laboral por cuanto se basa en:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Evaluación del desempeño	0	0%
Clasificación de cargos	0	0%
Resultados alcanzados por el personal	10	100%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 7. Resultados del indicador sistema de incentivos y recompensas



www.bdigital.ula.ve

Fuente: tabla 7

En el gráfico 7 se observa que el sistema de incentivos y recompensas otorgadas al personal del 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; incluye sueldos, salarios, bonos de producción y comisiones; en este sentido, incide sobre el desempeño laboral por cuanto se basa en resultados alcanzados por el personal; lo cual se considera correcto; tal como lo señala Chiavenato (2009), las personas y la organización desarrollan una relación de intercambio, donde cada empleado hace transacciones con su trabajo para obtener recompensas financieras y no financieras.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Dimensión: Métodos de Evaluación del Desempeño Laboral

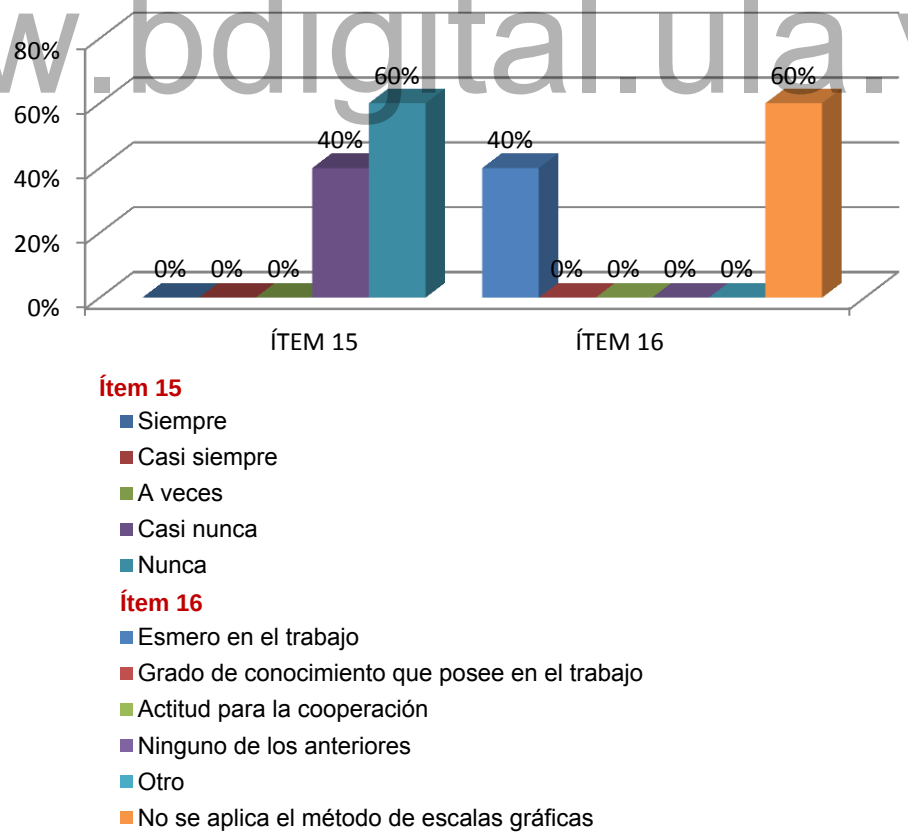
Tabla 8. Resultados del indicador escalas gráficas

15.- En la institución se evalúa el desempeño del personal a través del método de escalas gráficas.	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	4	40%
Nunca	6	60%
Total	**10**	**100%**
16.- El método de escalas gráficas al evaluar el desempeño del personal toma en cuenta:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Esmero en el trabajo	4	40%
Grado de conocimiento que posee en el trabajo	0	0%
Actitud para la cooperación	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
No se aplica el método de escalas gráficas	6	60%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Gráfico 8. Resultados del indicador escalas gráficas

www.bdigital.ula.ve



Fuente: tabla 8

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

De los resultados mostrados en el gráfico 8, se determina que en el 60% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; nunca se evalúa el desempeño del personal a través del método de escalas gráficas; mientras que en el 40% restante casi nunca se utiliza dicho método. Cabe destacar que según Chiavenato (2007), a través de este método se evalúa el desempeño de las personas mediante factores o criterios de evaluación previamente definidos y graduados, se utiliza un formulario de doble entrada en el cual las filas representan los factores de evaluación del desempeño y las columnas representan los grados de evaluación de esos factores.

Tabla 9. Resultados del indicador incidentes críticos

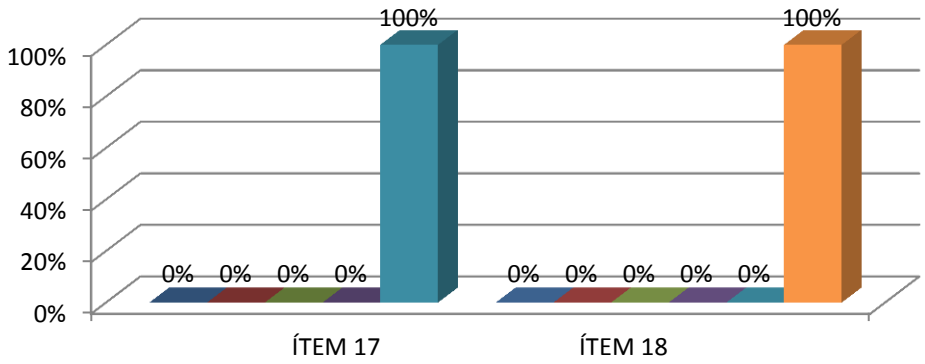
17.- En la institución se evalúa el desempeño del personal a través del método de incidentes críticos:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	10	100%
Total	**10**	**100%**
18.- La evaluación del desempeño del personal por el método de incidentes críticos se enfoca en:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Incidentes desfavorables en el trabajo	0	0%
Incidentes favorables en el trabajo	0	0%
Acontecimientos favorables en el trabajo	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
No se aplica el método de incidentes críticos	10	100%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 9. Resultados del indicador incidentes críticos



Ítem 17
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Ítem 18
- Incidentes desfavorables en el trabajo
- Incidentes favorables en el trabajo
- Acontecimientos favorables en el trabajo
- Ninguno de los anteriores
- Otro
- No se aplica el método de incidentes críticos

www.bdigital.ula.ve

Fuente: tabla 9

Observando el gráfico 9, se tiene que en el 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; nunca se evalúa el desempeño del personal a través del método incidentes críticos, por ello, dicha evaluación no se enfoca en incidentes desfavorables o favorables en el trabajo ni en acontecimientos favorables. Desde el enfoque de Dolan y Cabrera en el (2007), este método hace hincapié en el comportamiento, el supervisor observa y registra lo que hacen los subordinados de forma especialmente especial o ineficaz en la realización de sus trabajos, los sucesos proporcionan generalmente, descripciones del comportamiento o de la situación en que ha tenido lugar la conducta.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

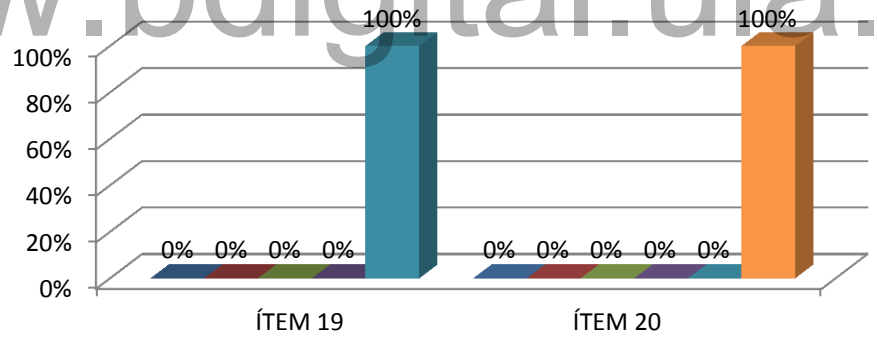
Tabla 10. Resultados del indicador investigación de campo

19.- En la institución se evalúa el desempeño del personal a través del método de investigación de campo.	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	10	100%
Total	**10**	**100%**
20.- Para la investigación de campo como método de evaluación del desempeño del personal se obtiene información de:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Gerencia	0	0%
Sub-Gerencia	0	0%
Supervisión	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
No se aplica el método de investigación de campo	10	100%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Gráfico 10. Resultados del indicador investigación de campo



Ítem 19
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Ítem 20
- Gerencia
- Sub-Gerencia
- Supervisión
- Ninguno de los anteriores
- Otro
- No se aplica el método de investigación de campo

Fuente: tabla 10

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

A partir del gráfico 10, se infiere que en el 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; nunca se evalúa el desempeño del personal a través del método investigación de campo, razón por la cual la información pertinente no se obtiene de la Gerencia, Sub-Gerencia o Supervisión. A criterio de Chiavenato (2007), este métodose basa en el principio de la responsabilidad de línea y función staff, en el proceso de evaluación del desempeño; por ello, se desarrolla a través de entrevista de un especialista de evaluación staff conjuntamente con los gerentes, entre ambos evalúan el desempeño de los trabajadores.

Tabla 11. Resultados del indicador listas de verificación

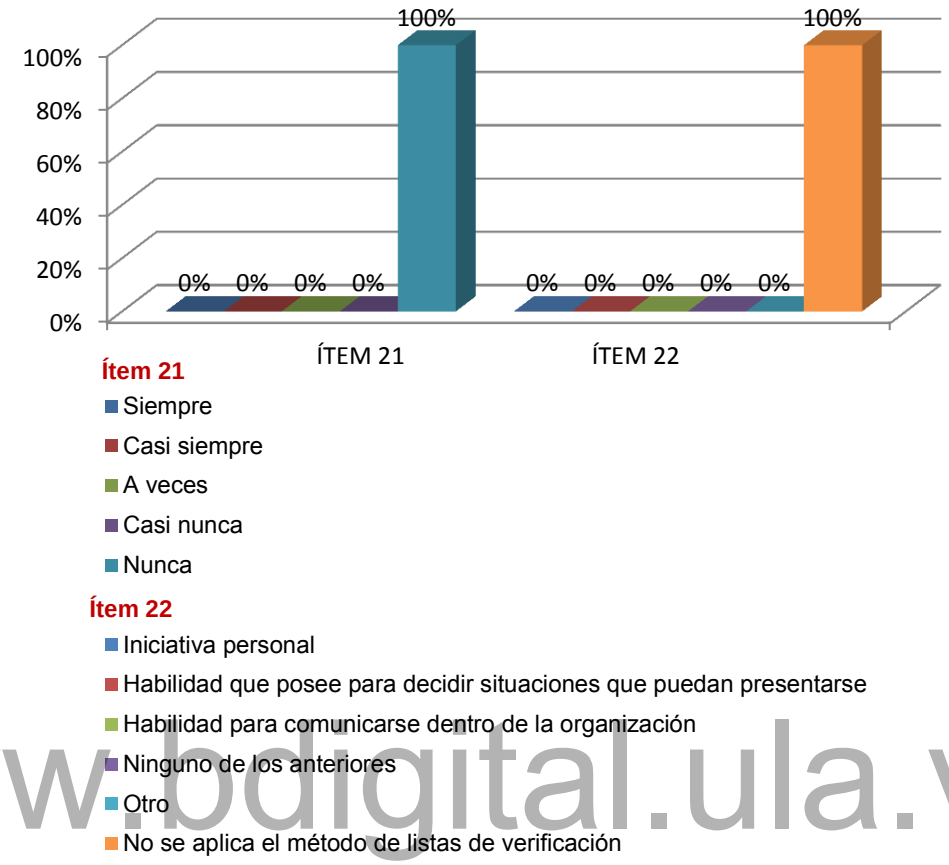
21.- En la institución se evalúa el desempeño del personal utilizando listas de verificación.	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	10	100%
Total	**10**	**100%**
22.- En las listas de verificación para evaluar el desempeño del personal se hace hincapié en:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Iniciativa personal	0	0%
Habilidad que posee para decidir situaciones que puedan presentarse	0	0%
Habilidad para comunicarse dentro de la organización	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
No se aplica el método de listas de verificación	10	100%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 11. Resultados del indicador listas de verificación



www.bdigital.ula.ve

Fuente: tabla 11

De acuerdo al gráfico 11, el 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; nunca utiliza el método listas de verificación para evaluar el desempeño del personal, no haciéndose hincapié en la iniciativa, habilidad de decidir en situaciones que puedan presentarse o en la habilidad de comunicación dentro de las entidades; ya que como lo dice Chiavenato (2007), este método se basa en una relación de factores de evaluación que se deben considerar en cada empleado, recibe una evaluación cuantitativa, el método busca evaluar las características principales de los trabajadores.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

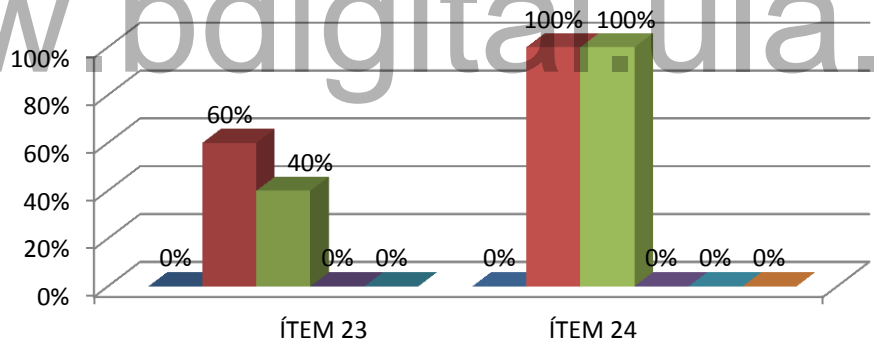
Tabla 12. Resultados del indicador evaluación por objetivos

23.- Para evaluar el desempeño del personal de la institución se toman en cuenta los objetivos.	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	60%
A veces	4	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**10**	**100%**
24.- La evaluación por objetivos del desempeño laboral se hace considerando del personal	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Participación en la formulación de los objetivos institucionales	0	0%
Compromiso que demuestra con el logro de los objetivos institucionales	10	100%
Autoevaluación realizada por el personal	10	100%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
No se aplica el método de evaluación por objetivos	0	0%

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Gráfico 12. Resultados del indicador evaluación por objetivos

www.bdigital.ula.ve



Ítem 23
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Ítem 24
- Participación en la formulación de los objetivos institucionales
- Compromiso que demuestra con el logro de los objetivos institucionales
- Autoevaluación realizada por el personal
- Ninguno de los anteriores
- Otro
- No se aplica el método de evaluación por objetivos

Fuente: tabla 12

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Los datos del gráfico 12 demuestran que el 60% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; casi siempre para evaluar el desempeño del personal, toman en cuenta los objetivos; en el 40$ esto se hace a veces. Se destaca que en la totalidad de estas entidades, la evaluación por objetivos del desempeño laboral se hace considerando del personal el compromiso que demuestra con el logro de los objetivos institucionales, así como su autoevaluación.

Es decir, se evalúa el desempeño del personal a través del método evaluación por objetivos, lo cual se traduce en ventaja, puesto que no sólo participa el gerente, sino el personal; permitiendo como lo dicen Dolan y Valle en el (2007), gozar de una gran aceptación debido a que permite alcanzar una mayor congruencia entre los objetivos de la organización y los del personal, a su vez permite reducir la probabilidad a los gerentes de trabajar en asuntos que no tengan relación con los objetivos o fines de la organización.

www.bdigital.ula.ve

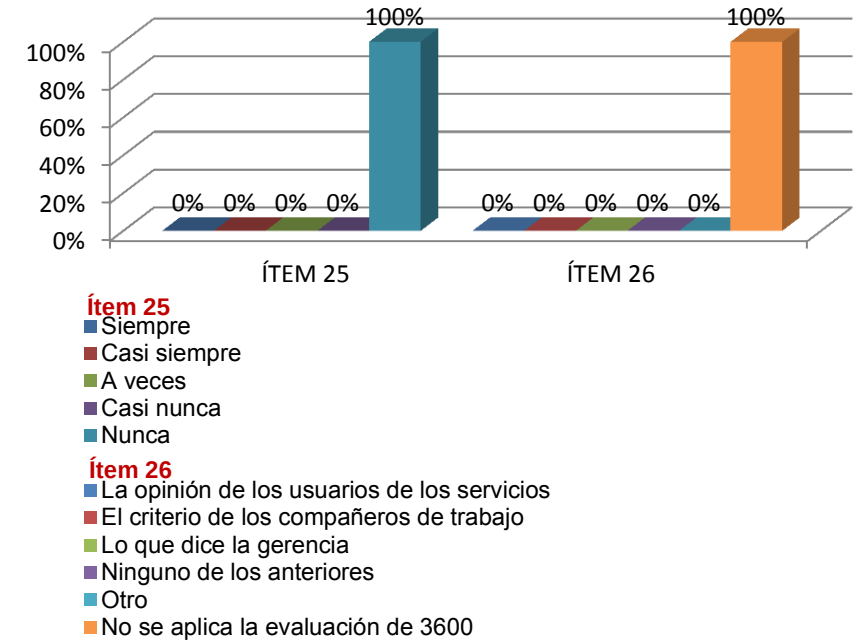
Tabla 13. Resultados del indicador evaluación de 360°

25.- Se utiliza la evaluación de 360° para evaluar el desempeño laboral en la institución.	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	10	100%
Total	**10**	**100%**
26.- En la evaluación de 360° del desempeño del personal que labora en la institución se consideran los siguientes aspectos:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
La opinión de los usuarios de los servicios	0	0%
El criterio de los compañeros de trabajo	0	0%
Lo que dice la gerencia	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
No se aplica la evaluación de 360°	10	100%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 13. Resultados del indicador evaluación de 360º



Fuente: tabla 13

El gráfico 13 señala queel 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; nunca utiliza la evaluación 360^0 para evaluar el desempeño laboral del personal, por tanto no consideran la opinión de los usuarios de los servicios, el criterio de los compañeros de trabajo o lo que dice la gerencia; siendo esto desventajoso,no se evalúa el desempeño conforme al entorno que rodea al personal,a juicio de Grados y Beutelspacher (2006), este método consiste en la colección sistemática de datos de desempeño de un individuo o grupos de ellos derivado de un número de clientes internos y/o externos que se ven afectados para bien o para mal,por el desempeño de estos los interactúan de manera tan cercana y su opinión tiene el suficiente peso para producir cambios en la conducta de los evaluados o facilitadores del servicio.

“Calidad de Servicio”

A continuación se reflejan los resultados obtenidos sobre la variable “Calidad de Servicio” en su dimensión elementos de la calidad de servicios,

www.bdigital.ula.ve
Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

denotada por los indicadores: confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad, empatía, cortesía, comunicaciones, profesionalidad y tangibles.

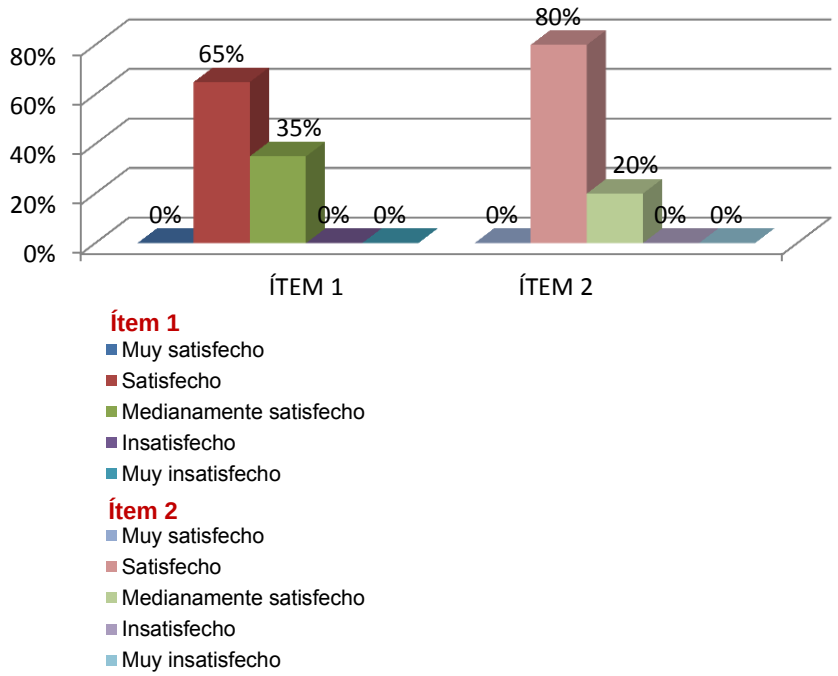
Tabla 14. Resultados del indicador confiabilidad

1.- ¿Cómo se siente usted respecto a la valoración que la institución financiera le da como usuario de sus servicios?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	65	65%
Medianamente satisfecho	35	35%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**
2.- La confianza que le inspira el personal que lo atiende en la institución financiera, le hace sentir:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	80	80%
Medianamente satisfecho	20	20%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Gráfico 14. Resultados del indicador confiabilidad



Fuente: tabla 14

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Partiendo del gráfico 14, se evidencia que el 65% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; siente satisfecho respecto a la valoración que la institución financiera le da como usuario de sus servicios; no obstante el 35% restante medianamente satisfecho. A su vez, al 80% de tales usuarios, la confianza que le inspira el personal que lo atiende en la institución financiera, le hace sentir satisfecho, mientras el 20% medianamente satisfecho.

En general, la calidad de los servicios prestados por estas instituciones financieras, se percibe en un nivel de confianza satisfactorio, pues los usuarios se sienten valorados por el personal que los atiende, todo lo cual como lo tipifica Setó (2004), hace referencia a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla con las promesas que haga.

www.bdigital.ula.ve

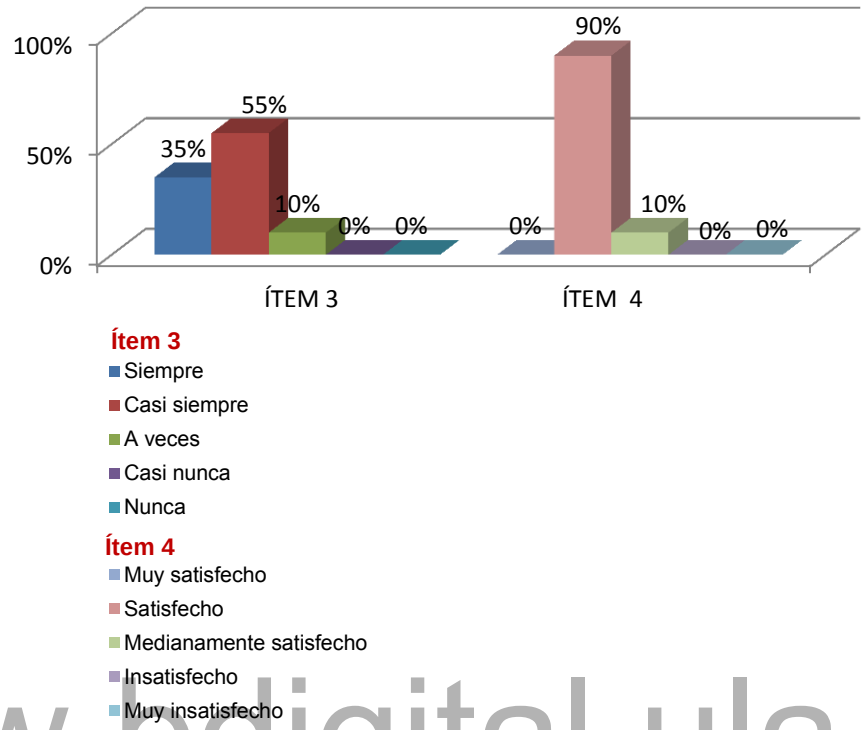
Tabla 15.Resultados del indicador accesibilidad

3.- Usted tiene fácil acceso a los servicios que le brinda la institución financiera.	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	35	35%
Casi siempre	55	55%
A veces	10	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**100**	**100%**
4.- ¿Al hablar de accesibilidad de los servicios prestados por la institución financiera usted se siente?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	90	90%
Medianamente satisfecho	10	10%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 15.Resultados del indicador accesibilidad



Fuente: tabla 15

www.bdigital.ula.ve

El gráfico 15 permite inferir que el 55% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; alegó que casi siempre tiene fácil acceso a los servicios que le brinda la institución financiera; el 35% siempre y el 10% a veces. Por otro lado, al hablar de accesibilidad de los servicios prestados por la institución financiera, el 90% de los usuarios se siente satisfecho, apena el 10% insatisfecho.

Es decir, la calidad del servicio se percibe en su nivel de accesibilidad, pues la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con el fácil acceso, todo lo cual a criterio de Setó (2004), constituye la la facilidad para contactar y acceder a las entidades. En este sentido, se incluirían aspectos como si el proveedor del servicio dispone de unos horarios adecuados para el cliente, estacionamiento, incluso si se facilita el poder tratar con la persona de más responsabilidad de la organización.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

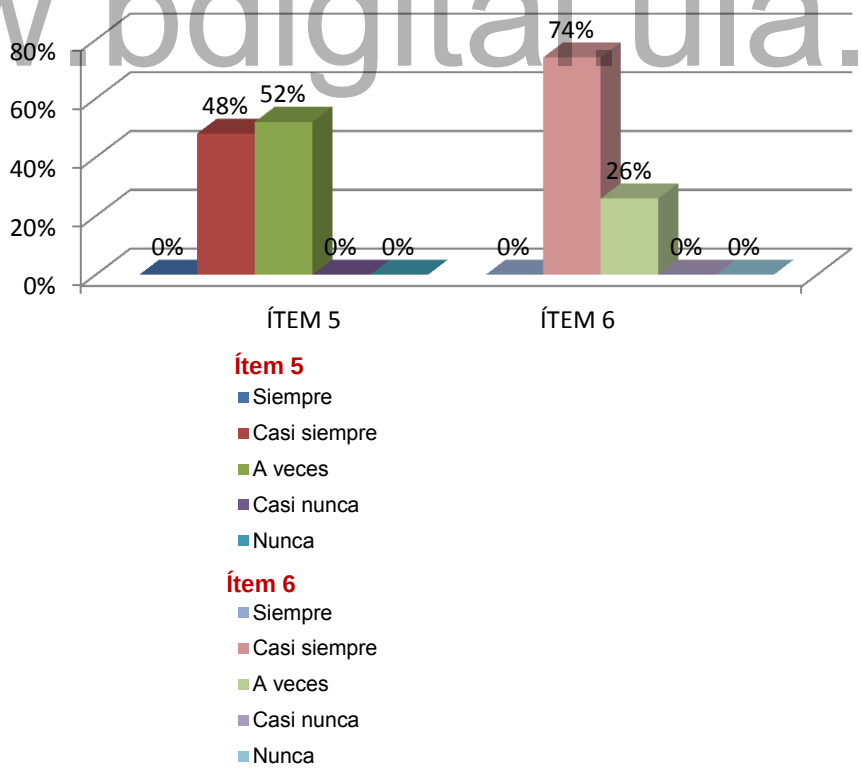
Tabla 16.Resultados del indicador respuesta

5.- Obtiene usted de la institución financiera, respuesta a sus inquietudes de manera rápida:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	48	48%
A veces	52	52%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**100**	**100%**
6.- ¿El horario de atención por parte de la institución financiera está acorde con sus solicitudes?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	0	0%
Casi siempre	74	74%
A veces	26	26%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Gráfico 16. Resultados del indicador respuesta

www.bdigital.ula.ve



Fuente: tabla 16

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

De los resultados del gráfico 16, se evidencia que el 52% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; manifestó que algunas veces obtiene respuesta a sus inquietudes de manera rápida; mientras el 48% dijo que casi siempre. Del total de usuarios estudiados, el 74% estuvo de acuerdo al decir que el horario de atención por parte de la institución financiera casi siempre está acorde con sus solicitudes; no obstante, para apenas el 26% a veces.

En general, la calidad del servicio se ve afectada por el nivel de respuesta, pues algunas veces se les responde rápidamente a los usuarios sobre sus inquietudes, aun cuando casi siempre disponen de un horario de atención acorde a las mismas; todo lo cual se convierte en desventaja pues no se está por delante de las dificultades que puedan presentarse, contradiciendo así al enfoque de Setó (2004), para quien la capacidad de respuesta es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

www.bdigital.ula.ve

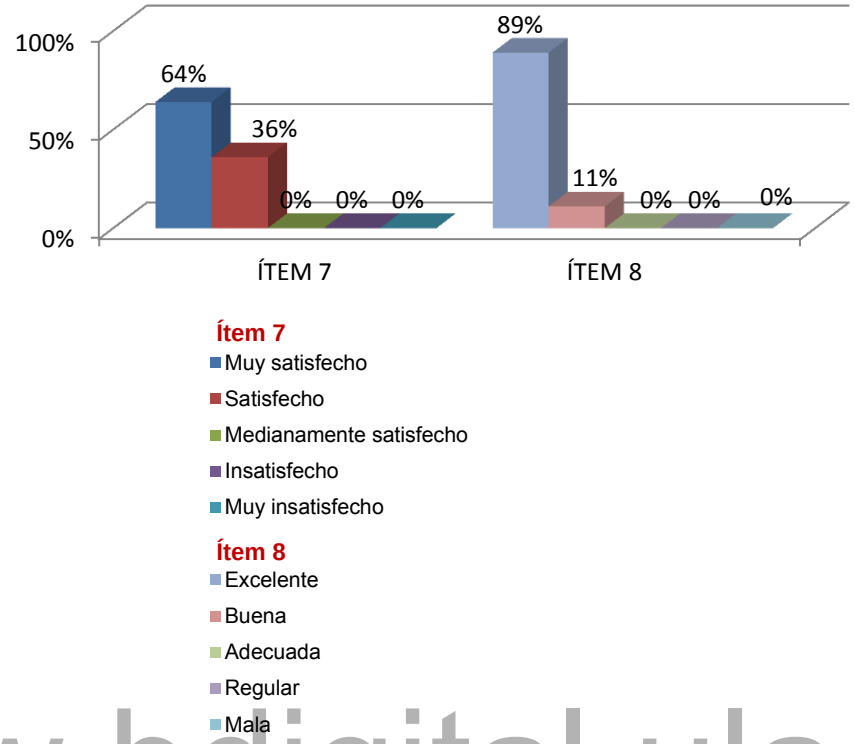
Tabla 17.Resultados del indicador seguridad

7.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad de la exactitud de los trámites otorgada por la institución financiera?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	64	64%
Satisfecho	36	36%
Medianamente satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**
8.- ¿Cómo califica usted la seguridad que le brinda la institución financiera dentro de sus instalaciones?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Excelente	89	89%
Buena	11	11%
Adecuada	0	0%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 17. Resultados del indicador seguridad



Fuente: tabla 17

www.bdigital.ula.ve

En el gráfico 17 se determina claramente que el 64% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; afirmó sentirme muy satisfecho con respecto a la seguridad de la exactitud de los trámites otorgada por la institución financiera; así el 36% se siente satisfecho. Razón por la cual el 89% califica como excelente la seguridad que le brinda la institución financiera dentro de sus instalaciones; apenas el 11% la ve como buena.

En este sentido, en el servicio prestado por estas instituciones financieros, se percibe siempre un nivel de seguridad que permite a los usuarios sentirse muy satisfechos, todo lo cual condiciona de manera beneficiosa la calidad de tales servicios. Cabe destacar a Setó (2004), para quien la seguridad implica que los clientes estén tranquilos y no perciban peligros o riesgos en su relación con el proveedor del servicio.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

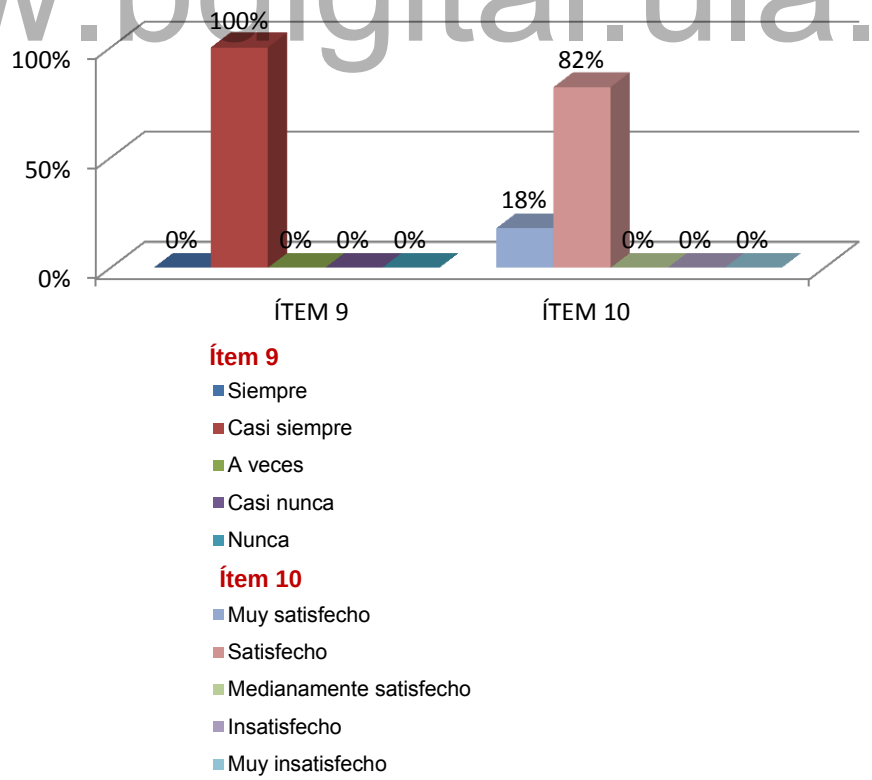
Tabla 18.Resultados del indicador empatía

9.- ¿Usted percibe empatía en la disposición de ayuda por parte del personal de la institución financiera?	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	100	100%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**100**	**100%**
10.- Sobre el esfuerzo del personal de la institución financiera por comprender sus necesidades, usted se siente:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	18	18%
Satisfecho	82	82%
Medianamente satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Gráfico 18. Resultados del indicador empatía



Fuente: tabla 18

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Con base al gráfico 18 queda claro, que el 100% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; casi siempre percibe empatía en la disposición de ayuda por parte del personal de la institución financiera; de los cuales el 82% se siente satisfecho por el esfuerzo del personal por comprender sus necesidades, asimismo el 18% restante alega estar muy satisfecho.

De estos resultados se evidencia que existe un alto nivel de empatía que permite ofrecer un servicio de calidad a los usuarios de las instituciones financieros, pues estos afirmaron sentirse satisfechos o muy satisfechos por el esfuerzo realizado para comprender sus necesidades, siendo esto beneficioso pues permite a estas entidades mantener una buena comunicación con sus usuarios, tal como lo señala Setó (2004), la empatía es esforzarse por conocer a los clientes y comprender sus necesidades.

Tabla 19.Resultados del indicador cortesía

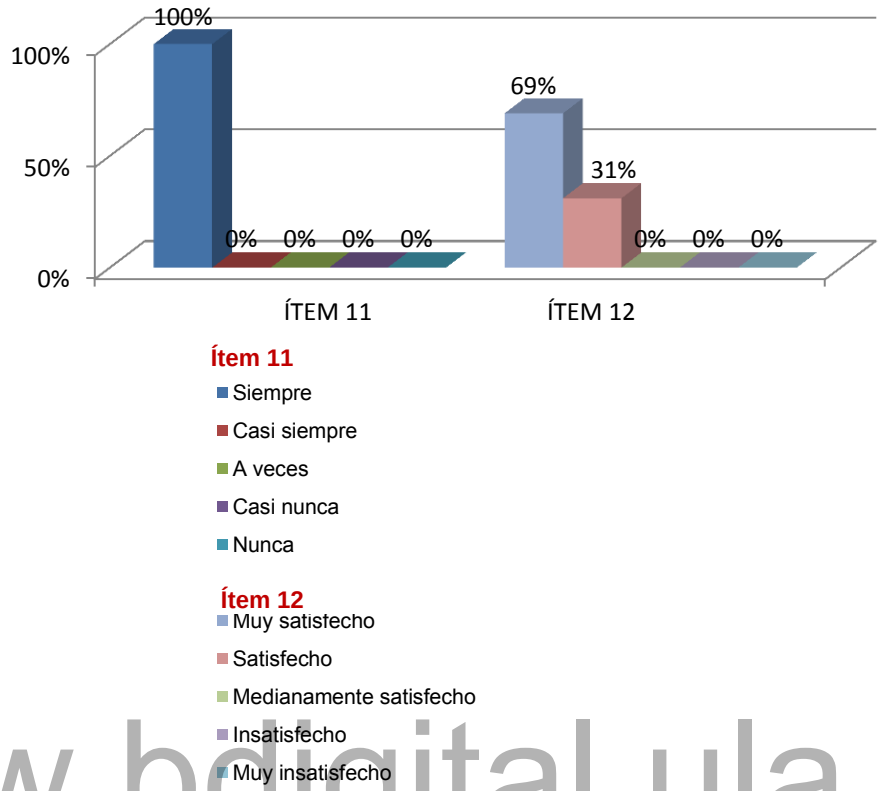
www.bdigital.ula.ve

11.- El personal que lo atiende en la institución financiera le atiende con el debido respeto.	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	100	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**100**	**100%**
12.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la amabilidad en la atención del personal de la institución financiera?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	69	69%
Satisfecho	31	31%
Medianamente satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 19. Resultados del indicador cortesía



Fuente: tabla 19

www.bdigital.ula.ve

De acuerdo al gráfico 19, el 100% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; manifestó que el personal que lo atiende siempre le atiende con el debido respeto; por ello, el 69% se siente muy satisfecho, así como el 31% satisfecho, con respecto a la amabilidad en la atención del personal de la institución financiera.

Es decir, la calidad del servicio ofrecido por las instituciones financieras se fundamenta en el hecho que el personal siempre es cortés con los usuarios, quienes se sienten muy satisfechos o satisfechos con la amabilidad en la atención dada; todo lo cual se traduce en ventaja, pues permite a las entidades cautivar a los clientes; a criterio de Setó (2004), la cortesía se vincula a la atención, consideración, respeto y a la amabilidad con los clientes con parte del personal de contacto.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

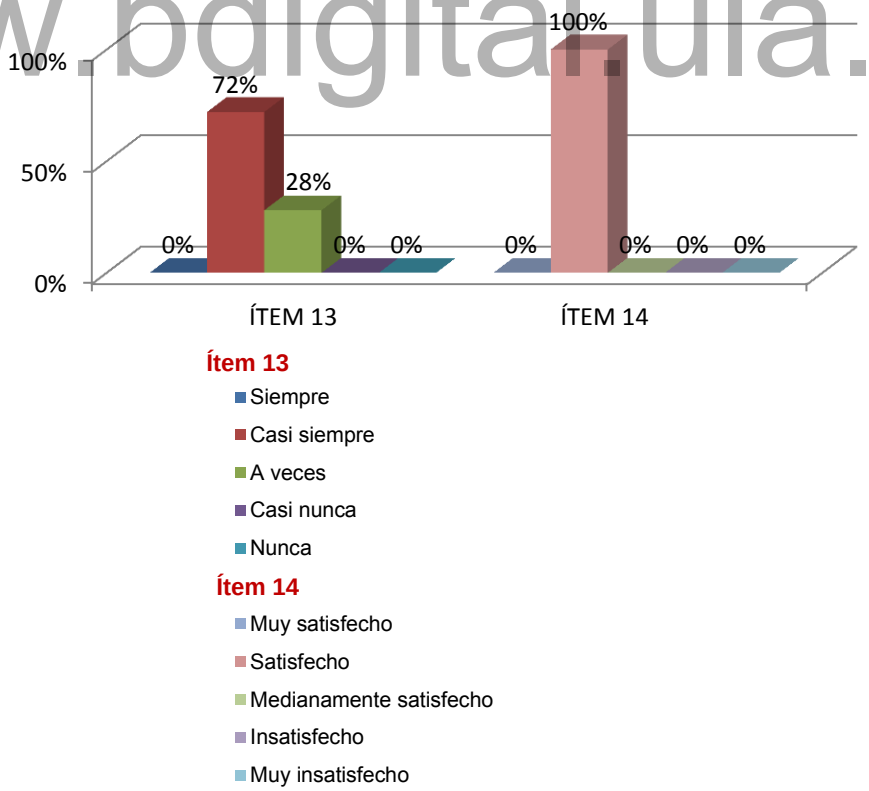
Tabla 20.Resultados del indicador comunicaciones

13.- El personal de la institución financiera le permite transmitir sus ideas fácilmente.	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	72	72%
A veces	28	28%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**100**	**100%**
14.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la facilidad para comunicarse del personal de la institución financiera?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	100	100%
Medianamente satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Gráfico 20. Resultados del indicador comunicaciones

www.bdigital.ula.ve



Fuente: tabla 20

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Los datos mostrados en el gráfico 20, determinan según el 72% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; que el personal casi siempre le permite transmitir sus ideas fácilmente; mientras para el 28% a veces; aunque el 100% alegó sentirme satisfecho con respecto a la facilidad para comunicarse del personal de la institución financiera.

Por tanto, en el servicio prestado por estas instituciones financieras, casi siempre está presente el sentido de la comunicación, por ello, los usuarios se sienten satisfechos con la facilidad que tienen para comunicarse con el personal que los atiende; denotando así un nivel de calidad de servicio aceptable, todo lo cual se sustenta en el enfoque de Alfaro (2009), para quien en la calidad de servicio se debe mantener un espíritu de comunicación adecuado, que le permita a los clientes, transmitir sus ideas eficientemente, tanto en las palabras empleadas como la forma de transmitirlas.

www.bdigital.ula.ve

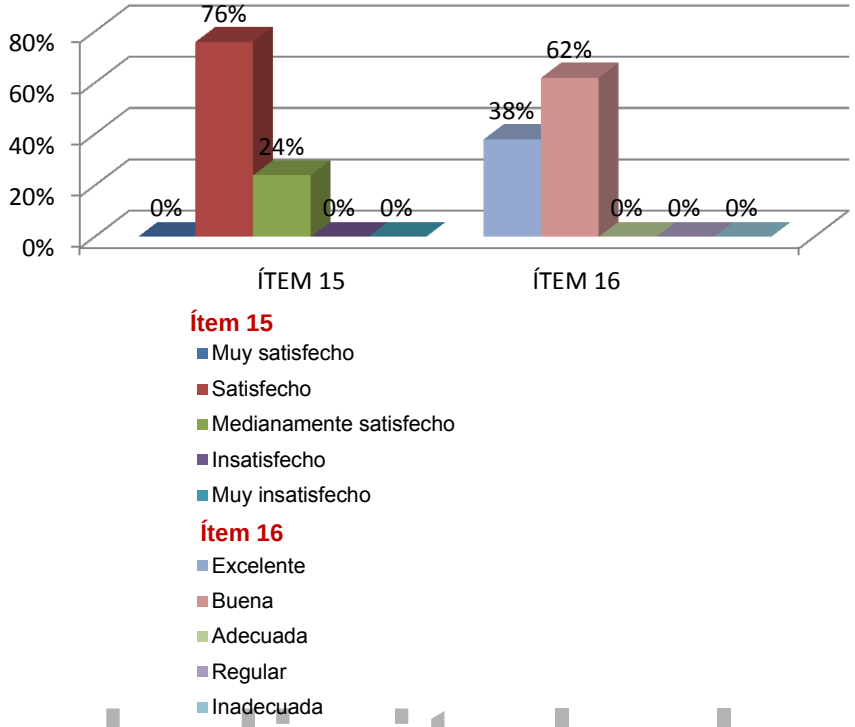
Tabla 21.Resultados del indicador profesionalidad

15.- ¿El nivel de profesionalidad del personal que labora en la institución financiera le permite sentirse?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	76	76%
Medianamente satisfecho	24	24%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**
16.- ¿Cómo califica usted la capacidad de asesoría del personal de la institución bancaria?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Excelente	38	38%
Buena	62	62%
Adecuada	0	0%
Regular	0	0%
Inadecuada	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 21. Resultados del indicador profesionalidad



Fuente: tabla 21

www.bdigital.ula.ve

Partiendo del gráfico 21, se tiene que el 76% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera;afirmó que el nivel de profesionalidad del personal le permite sentirse satisfecho, pero el 24% dijo sentirse medianamente satisfecho. El 62% califica como buena la capacidad de asesoría del personal y el 38% restante excelente.

En general, el servicio recibido por los usuarios se caracteriza por un nivel bueno de profesionalidad, el cual les permite sentirme satisfechos, siendo esto ventajoso porque incita a los usuarios a seguir disfrutando de los servicios, como lo dice Setó (2004), la profesionalidad hace mención al hecho que los empleados dispongan de las habilidades y conocimientos necesarios para la prestación del servicio; o sea, de la posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Tabla 22.Resultados del indicador tangibles

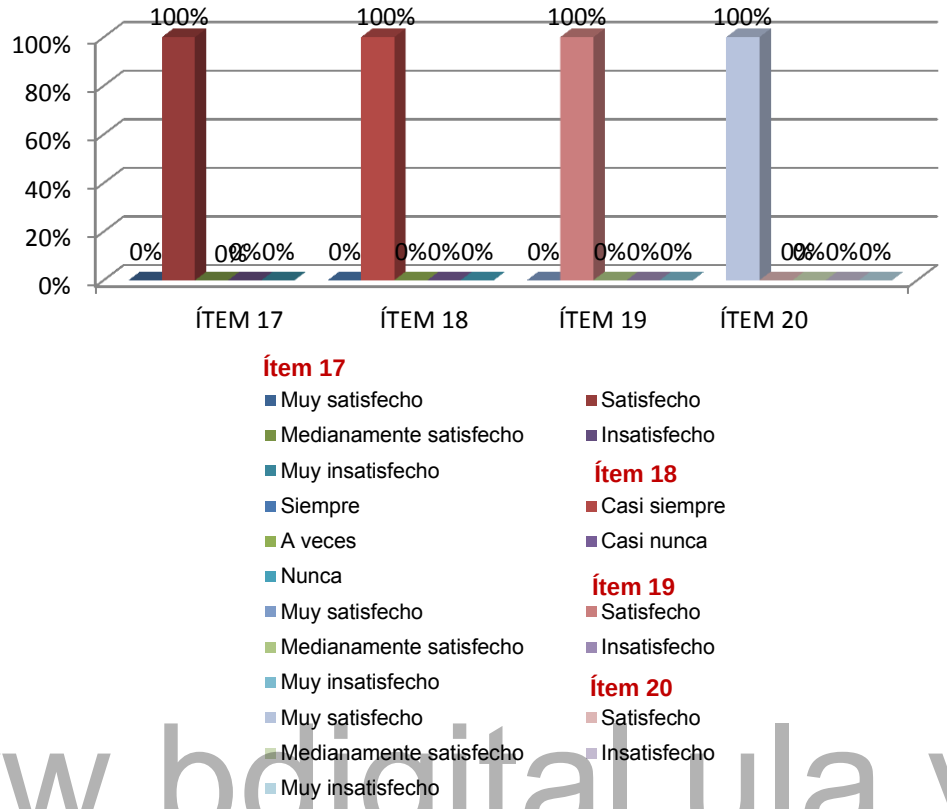
17.- Usted se siente con la ubicación de la institución financiera:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	100	100%
Medianamente satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**
18.- ¿La tecnología utilizada por la institución financiera le permiten disfrutar de un servicio de calidad?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Siempre	0	0%
Casi siempre	100	100%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	**100**	**100%**
19.- ¿La distribución de las áreas de la institución financiera le hacen sentir?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	100	100%
Medianamente satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**
20.- ¿Cómo se siente usted en relación al orden y aseo de los espacios físicos de la institución financiera?	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Muy satisfecho	100	100%
Satisfecho	0	0%
Medianamente satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	**100**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento B, aplicado por la autora a una muestra de usuarios del servicio de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 22. Resultados del indicador tangibles



Fuente: tabla 22

www.bdigital.ula.ve

A partir de los datos reflejados en el gráfico 22 se pone en evidencia que el 100% de los usuarios de los servicios prestados por las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera; se siente satisfecho con la ubicación, afirmando que casi siempre la tecnología utilizada le permite disfrutar de un servicio de calidad; además la distribución de las áreas le hacen sentir satisfechos, así como muy satisfechos el orden y aseo de los espacios físicos.

La interpretación de los resultados indica que los elementos tangibles denotando un alto nivel de calidad de los servicios prestados por estas instituciones financieras, razón por la cual los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos con la ubicación, tecnología utilizada, distribución de las áreas, orden y aseo de los espacios físicos de dichas entidades, aspectos estos sustentados en el enfoque de García (2008), para quien el elemento

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

tangibles de la calidad de servicio, implica mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan el acercamiento al cliente.

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio

Finalmente se muestran los resultados alcanzados sobre la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo; tomando como indicadores clave: mejoramiento de la calidad del servicio, disminución de costos de calidad, atención al cliente y optimización de procesos.

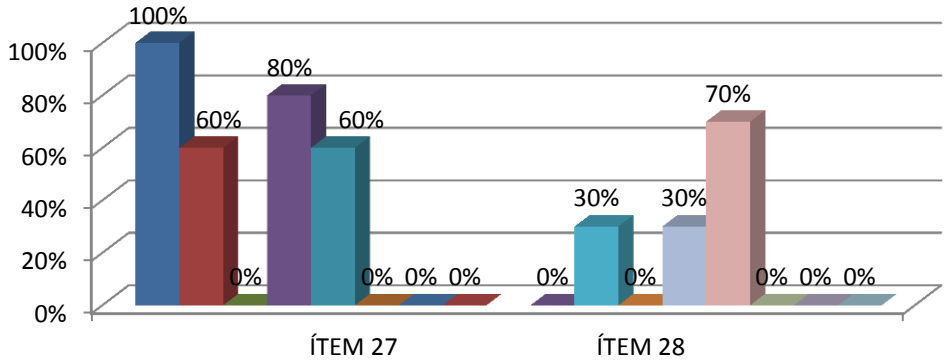
Tabla 23.Resultados del indicador mejoramiento de la calidad del servicio

27.- El desempeño laboral del personal mejora la calidad de servicio por cuanto genera los siguientes beneficios cuantitativos:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Elevación de los niveles de satisfacción de los clientes	10	100%
Aumento en la participación del mercado	6	60%
Disminución de costos de incumplimiento de la calidad	0	0%
Optimización de los procesos de trabajo	8	80%
Incremento de la productividad incremento de utilidades	6	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no mejora la calidad de servicio	0	0%
28.- Dentro de los beneficios cualitativos que el desempeño laboral genera al mejorar la calidad de servicio se tienen:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Desempeño superior en el liderazgo	0	0%
Mayor compromiso de todos por la calidad	3	30%
Mayor comunicación mayor integración al trabajo en equipo	0	0%
Mayor participación del personal	3	30%
Mejor clima laboral	7	70%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no mejora la calidad de servicio	0	0%

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve
Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 23. Resultados del indicador mejoramiento de la calidad del servicio



Ítem 27

- Elevación de los niveles de satisfacción de los clientes
- Aumento en la participación del mercado
- Disminución de costos de incumplimiento de la calidad
- Optimización de los procesos de trabajo
- Incremento de la productividad incremento de utilidades
- Ninguno de los anteriores
- Otro
- El desempeño laboral no mejora la calidad de servicio

Ítem 28

- Desempeño superior en el liderazgo
- Mayor compromiso de todos por la calidad
- Mayor comunicación mayor integración al trabajo en equipo
- Mayor participación del personal
- Mejor clima laboral
- Ninguno de los anteriores
- Otro
- El desempeño laboral no mejora la calidad de servicio

www.bdigital.ula.ve

Fuente: tabla 23

Observando el gráfico 23, en el 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo; el desempeño laboral del personal mejora la calidad de servicio por cuanto eleva los niveles de satisfacción de los clientes; en el 80% optimiza los procesos de trabajo; en el 60% el aumenta la participación del mercado e incrementa la productividad. Así mismo, en el 70% dentro de los beneficios cualitativos que el desempeño laboral genera al mejorar la calidad de servicio se tiene el mejoramiento del clima laboral, mientras en el 30% el mayor compromiso de todos por la calidad, así como mayor participación del personal.

O sea, el desempeño laboral mejora la calidad de servicio, puesto que permite la optimización de los procesos de trabajo, el aumento de la

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

participación del mercado y la productividad, además mejora el clima laboral existente en las instituciones financieras; todo lo cual se traduce en un buen desempeño laboral por parte del personal, hecho este sustentado por Dentón (2007), para quien el mejoramiento continuo es una nueva forma de trabajar dentro de la organización, a través de la cual todos sus integrantes se comprometen, día a día, a conseguir la mejora continua.

Tabla 24.Resultados del indicador disminución de costos de calidad

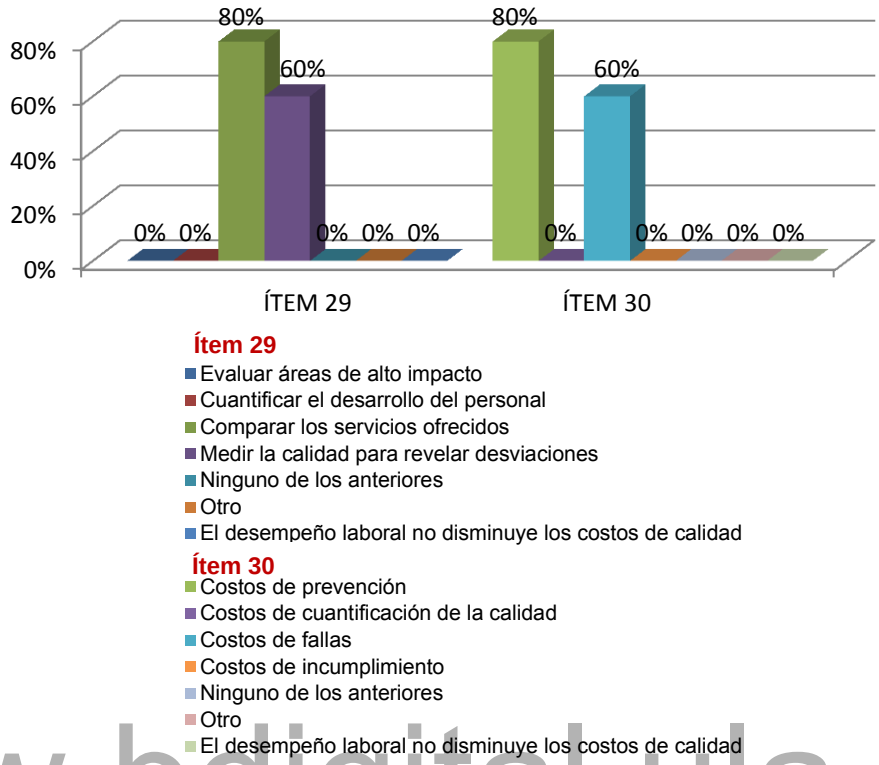
29.- El desempeño laboral del personal disminuye los costos de calidad en vista que permite:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Evaluar áreas de alto impacto	0	0%
Cuantificar el desarrollo del personal	0	0%
Comparar los servicios ofrecidos	8	80%
Medir la calidad para revelar desviaciones	6	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no disminuye los costos de calidad	0	0%
30.- Indique los costos que se disminuyen debido al desempeño laboral del personal que labora en la institución:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Costos de prevención (calificación del servicio, planes de aseguramiento de la calidad, capacitación general para la calidad, auditorías de calidad a mantenimiento preventivo)	8	80%
Costos de cuantificación de la calidad (Inspección, análisis del cumplimiento de las especificaciones, actividades para la aceptación del servicio, estado de la medición y reportes de progreso)	0	0%
Costos de fallas (rediseño, costos de reparaciones, reclamos, demandas, atención de quejas)	6	60%
Costos de incumplimiento (Reproceso, servicios no planificados, manejo de quejas, tiempo improductivo)	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no disminuye los costos de calidad	0	0%

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 24. Resultados del indicador disminución de costos de calidad



Fuente: tabla 24

www.bdigital.ula.ve

El gráfico 24 indica que el desempeño laboral del personal disminuye los costos de calidad en vista que permite en el 80% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo; comparar los servicios ofrecidos; en el 60% medir la calidad para revelar desviaciones; no obstante, no permite evaluar áreas de alto impacto ni cuantificar el desarrollo del personal.En el 80% sólo disminuye los costos de prevencióny en el 60% los costos de fallas; más no minimiza costosde cuantificación de la calidad o de incumplimiento por reproceso, servicios no planificados, manejo de quejas o tiempo improductivo.

De esta manera, se puede decir que el desempeño laboral en las instituciones financieras estudiadas no disminuye de manera adecuada los costos de calidad, aun cuando permite comparar los servicios ofrecidos y medir la calidad para revelar desviaciones;no permite evaluar áreas de alto impacto ni cuantificar el desarrollo del personal, razón por la cual sólo se

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

minimizan los costos de prevención y de fallas, obviando los costosde cuantificación de la calidad o de incumplimiento; todo lo cual limita el mejoramiento de los servicios ofrecidos; contraponiéndose a lo expuesto por Dentón (2007), cuyo enfoque determina que un buen desempeño laboral por parte del personal de una organización, puede disminuir costos de calidad asociados a costos de prevención, costos de cuantificación de la calidad, costos de fallas, costos de incumplimiento, entre otros; los cuales implican erogaciones producidas por ineficiencias o incumplimientos y que pueden ser evitables.

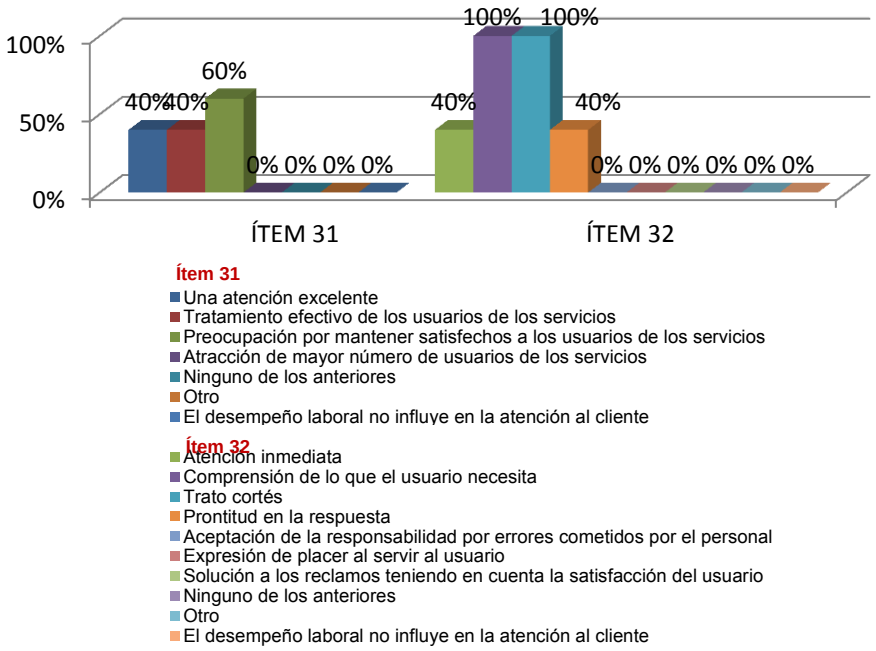
Tabla 25.Resultados del indicador atención al cliente

31.- La influencia del desempeño laboral del personal sobre la atención al cliente se observa en:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Una atención excelente	4	40%
Tratamiento efectivo de los usuarios de los servicios	4	40%
Preocupación por mantener satisfechos a los usuarios de los servicios	6	60%
Atracción de mayor número de usuarios de los servicios	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no influye en la atención al cliente	0	0%
32.- Señale los aspectos de la atención al cliente, en los cuales se determina un buen desempeño laboral del personal:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Atención inmediata	4	40%
Comprensión de lo que el usuario necesita	10	100%
Trato cortés	10	100%
Prontitud en la respuesta	4	40%
Aceptación de la responsabilidad por errores cometidos por el personal	0	0%
Expresión de placer al servir al usuario	0	0%
Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del usuario	0	0%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no influye en la atención al cliente	0	0%

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve
Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Gráfico 25. Resultados del indicador atención al cliente



Fuente: tabla 25

www.bdigital.ula.ve

Al observar el gráfico 25, se percibe que la influencia del desempeño laboral del personal sobre la atención al cliente se observa en el 60% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo; en la preocupación por mantener satisfechos a los usuarios de los servicios; en el 40% en una atención excelente y tratamiento efectivo de los usuarios de los servicios. Aunado a ello, en el 100% de estas entidades, un buen desempeño laboral se basa en la comprensión de lo que el usuario necesita y el trato cortés, asimismo, en el 40% la atención inmediata y prontitud en la respuesta.

En general, el desempeño laboral permite mejorar la atención a los clientes, puesto que se preocupan por mantenernos satisfechos, comprendiendo sus necesidades de forma cortés, siendo esto una ventaja competitiva, lo cual se sustenta en los aportes de García (2008), para quien la atención al cliente requiere la determinación de las necesidades del usuario y poder así ofrecer los diferentes servicios que se prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

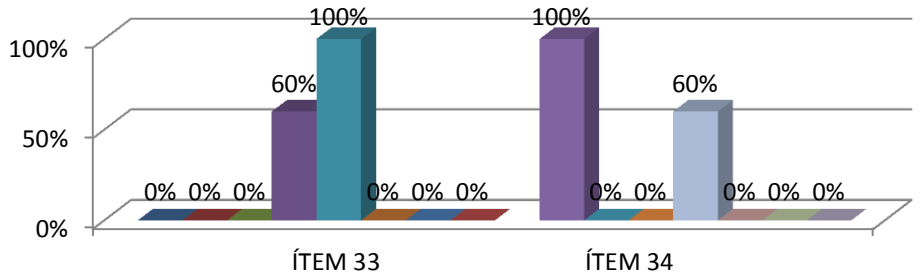
Tabla 26.Resultados del indicador optimización de procesos

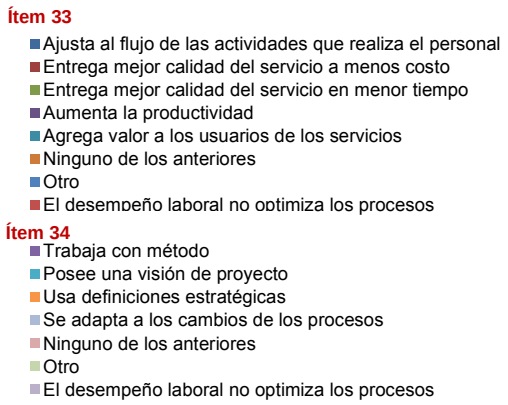
33.- El desempeño laboral del personal optimiza los procesos que ejecuta la institución por cuanto se:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Ajusta al flujo de las actividades que realiza el personal	0	0%
Entrega mejor calidad del servicio a menos costo	0	0%
Entrega mejor calidad del servicio en menor tiempo	0	0%
Aumenta la productividad	6	60%
Agrega valor a los usuarios de los servicios	10	100%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no optimiza los procesos	0	0%
34.- La influencia del desempeño laboral en la optimización de los procesos se caracteriza porque el personal:	**Frecuencia Absoluta**	**Frecuencia Relativa (%)**
Trabaja con método	10	100%
Posee una visión de proyecto	0	0%
Usa definiciones estratégicas	0	0%
Se adapta a los cambios de los procesos	6	60%
Ninguno de los anteriores	0	0%
Otro	0	0%
El desempeño laboral no optimiza los procesos	0	0%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Datos del instrumento A, aplicado por la autora a los gerentes de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo (2015)

www.bdigital.ula.ve

Gráfico 26. Resultados del indicador optimización de procesos





Fuente: tabla 26

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

De los datos reflejados en el gráfico 26, se evidencia que el desempeño laboral del personal optimiza los procesos que ejecuta el 100% de las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo; por cuanto se agrega valor a los usuarios de los servicios, asimismo en el 60% se aumenta la productividad; no obstante no se ajusta al flujo de las actividades que realiza el personal, ni a la entrega de mejor calidad del servicio a menos costo y tiempo. También se observa que dicha influencia del desempeño laboral en la optimización de los procesos se caracteriza porque el personal en el 10o% de estas entidades, trabaja con método, en el 60% se adapta a los cambios de los procesos.

En este sentido, el desempeño laboral optimiza los procesos ejecutados por las instituciones financieras, debido a que agrega valor a los usuarios y aumenta la productividad, pues el personal trabaja con método y se adapta a los cambios derivados de los procesos; sin embargo, no se entrega mejor calidad del servicio a menos costo y tiempo; lo cual afecta la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas, por ende, los servicios prestados a los usuarios, como lo dice Dentón (2007), es necesario conocer técnicas concretas para optimizar los procesos de la organización para lograr dos grandes desafíos genéricos: aumentar la productividad y agregar valor para el cliente.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El estudio llevado a cabo en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; sobre la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, permitió obtener las siguientes conclusiones:

Sobre el primer objetivo específico relacionado al desempeño laboral en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; se logró evidenciar que el desempeño laboral se ve influenciado por: la satisfacción en el trabajo observada en actitudes relacionadas a la funciones; un nivel normal de autoestima que sólo permite al personal dar lo mejor de sí mismos y confiar en sus atributos; el trabajo en equipo basado en patrones de comunicación; el desarrollo de talentos a través del refuerzo positivo para desarrollar nuevos hábitos y capacidades.

www.bdigital.ula.ve

Aunado a lo expuesto, el desempeño laboral también se encuentra influenciado por la existencia de un liderazgo visionario; calidad de vida laboral al incrementar rendimiento del personal de manera oportuna; así como un sistema de incentivos y recompensas basado en los resultados alcanzados por el personal, conformado por sueldos, salarios, bonos de producción y comisiones. Es pertinente mencionar que, estas Instituciones Financieras, casi siempre se evalúan el desempeño laboral del personal por objetivos, razón por la cual nunca utilizan los métodos: escalas gráficas, incidentes críticos, investigación de campo, listas de verificación o la evaluación de 360^0.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Respecto al segundo objetivo específico vinculado a la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; se evidencia que dicha calidad se ve condicionada porque siempre están presentes algunos elementos, tales como: confiabilidad, accesibilidad, seguridad de los servicios, empatía, cortesía, comunicación, profesionalidad y tangibles. Por ende, los usuarios se sienten satisfechos o muy satisfechos con la seguridad recibida, confiabilidad de los servicios, esfuerzo realizado por el personal para comprender sus necesidades, amabilidad en la atención, facilidad que tienen para comunicarse con el personal que los atiende, buena capacidad de asesoría, ubicación, tecnología utilizada, distribución de las áreas, orden y aseo de los espacios físicos de dichas entidades; aunque algunas veces reciben respuesta rápida a sus inquietudes, a pesar de contar con un horario de atención acorde a sus solicitudes.

Al hacer mención al tercer objetivo específico que en el cual se analiza la influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; se percibió queel desempeño laboral mejora la calidad de servicio, al optimizar los procesos de trabajo, aumentar la participación del mercado, al incrementar la productividad y mejorar el clima laboral existente.

Asimismo, el desempeño laboral permite mejorar la atención a los clientes, pues se preocupan por mantener satisfechos a los usuarios; además de optimizar los procesos, debido a que agrega valor a los usuarios y aumenta la productividad, pues el personal trabaja con método y se adapta a los cambios derivados de los procesos. Sin embargo, no se entrega mejor calidad del servicio a menos costo y tiempo; lo cual afecta la eficiencia y eficacia de las actividades ejecutadas, por ende, los servicios prestados a los usuarios; tampoco se disminuyen todos los costos de calidad, apenas se minimizan los costos de prevención y de fallas, sin tomar en cuenta los de cuantificación de la calidad y de incumplimiento;

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Finalmente, en cuanto al objetivo general, se determinó que el desempeño laboral se ve influenciado por la satisfacción en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo, desarrollo de talentos, liderazgo, calidad de vida laboral, sistema de incentivos y recompensas. Aunado a ello, la calidad de servicio se ve condicionada por la presencia de confiabilidad, accesibilidad, seguridad de los servicios, empatía, cortesía, comunicación, profesionalidad y tangibles. En este sentido, el desempeño laboral permite el mejoramiento de la calidad del servicio, de la atención de los costos de calidad, así como la optimización de los procesos; no obstante, no disminuye todo los costos de calidad, ni permite entregar los servicios a menor costo y tiempo; por ende, se percibe que existe una relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo, en cuanto a los procedimientos organizacionales sin mayor impacto en la calidad del servicio que se presta a los usuarios.

www.bdigital.ula.ve

Recomendaciones

Considerando la importancia del desempeño laboral en la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo y tomando como fundamento las conclusiones obtenidas de la investigación finalizada, se determinan como pertinentes las siguientes recomendaciones o acciones:

Diseñar un programa de adiestramiento y formación dirigido al aumento del autoestima del personal que labora en las entidades, a fin de fomentar en ellos, la capacidad no sólo de correr riesgos para alcanzar sus metas y objetivos, sino también de mostrar las habilidades que posee en pro de aprovechar nuevas oportunidades de trabajo.

Realizar actividades que permitan el desarrollo de los talentos del personal, partiendo de la importancia que tiene la ejecución eficiente de funciones, todo lo cual permitirá a las entidades reforzar de forma positiva las

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

capacidades del personal, así como evaluar su nivel de disciplina en el trabajo que ejecutan.

Hacer uso del método evaluación 360^0 para evaluar el desempeño laboral del personal, pues este permitirá conocer la opinión de los usuarios de los servicios, el criterio de los compañeros de trabajo, así como lo que diga la gerencia; de esta manera, cada persona sería evaluada por todo su entorno: jefes, compañeros de trabajos y subordinados.

Establecer diversas vías de contacto con sus usuarios, lo cual les permitirá ofrecerles un excelente servicio, dentro de estas vías puede colocar en sus instalaciones buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio web, pues la mayoría de estas entidades poseen una página virtual.

Abrir un espacio en sus instalaciones exclusivo para atender inquietudes de sus usuarios, de esta manera se les dará siempre respuesta inmediata, al ayudarlos y atenderlos de manera oportuna.

www.bdigital.ula.ve

Identificar aquellos costos de calidad considerados disminuidos, debido al eficiente desempeño, cuantificando así no sólo los costos de prevención o de fallas, sino también los costos de cuantificación de la calidad o por incumplimientos.

Aplicar nuevas técnicas que les permita desarrollar sus procesos de manera estratégica, para que el personal pueda desempeñarse con método y visión, en función de un mejoramiento continuo direccionado a la calidad de los servicios con menor costo y tiempo.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht, K. (2002). *La Revolución del Servicio*. Colombia. Editorial MacGrawhill. Editores Ltda.

Alfaro, G (2009). *Administración para la Calidad Total*. México: Editorial Prentice Hall.

Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias.* Tercera Edición. Buenos Aires. Editorial Granica.

Arias, F. (2009). *Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.* Caracas: Editorial Epísteme.

Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación.* (2da ed.) Caracas: Servicio Editorial BL.

Bonache, J. y Cabrera, A. (2006). *Dirección de Personas. Evidencias y perspectivas para el siglo XX*I, 2ª edición, Financial Times-Prentice Hall, Madrid.

Chávez, N. (2004). *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.* Sexta edición. Editorial IRWIN. Barcelona, España.

Chiavenato, I (2009). *Comportamiento organizacional* (2da ed.) México: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Fundamentos de la Administración.* 7tima Edición McGraw-Hill. Latinoamericana editores México

Cobra, M. (2002). *Marketing de Servicios*. Ed. Mc Graw Hill, Segunda Edición.

Criado, G. (2004). *Gestión de la calidad*. Editorial Iberoamericana.

Dolan, S y Valle (2007*). La Gestión de los Recursos Humanos: Como Atraer, Retener y Desarrollar con Éxito el Capital Humano en Tiempos de Transformación.* Tercera Edición. España. Editorial McGraw-Hill.

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Davis, K. y Newtrom, J. (2005). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional.* Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.

Denton, A. (2007). *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz De Santos.

Dessler, G. (1991). *Administración de Personal*. Editorial Prentice-HallHispanoamericana, México.

Equipo Vértice (2008). *La calidad en el servicio al cliente.* España: Publicaciones Vértice, S.L.

Fernández, A. (2007). *Calidad de Servicio. C*entro de Calidad de Asturias. Madrid.

García, A (2008). *Factores claves dentro del marketing*. Caracas: Prentice Hall. 3ra Edición

Gordillo, H. (2006) *Evaluación de Competencias Laborales*. Editorial Prentice-Hall

www.bdigital.ula.ve

Grados, J. y Otros. (2006). *Calificación de Meritos: Evaluación de Competencias Laborales.* Quinta Edición. México. Editorial Trillas.

Hernández, R. y otros (2006). *Metodología de la Investigación.* (3ra ed.) México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A de C.V.

Horovitz, J. (2008). *La calidad del servicio*. Editorial Mc Graw-Hill. Interamericana de España, Madrid.

Hurtado de B, J. (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia.* (4ta ed.) Caracas: Ediciones Quirón-Sypal.

Kotler, P y Armstrong, G (2007). M*arketing y Versión para Latinoamerica.* (6ta ed.) México. Editorial Prentice Hall.

Lara, A. (2010). *Gestión Gerencial y Desempeño Laboral de los promotores de servicio del sector bancario del municipio Cabimas del estado Zulia*. Trabajo especial de grado para obtener el título de MSc. en Gerencia Empresarial. Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Lehman, D. y Winer, R. (2007). *Administración del Producto*. Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana. México.

Martin, W. (1998). *Dirección de los Servicios de Calidad al Cliente.* Editorial Iberoamericana S.A.

Méndez, C (2006). M*etodología. Diseño y desarrollo del Proceso de Investigación.* (4ta ed.) Colombia: Mc Graw Hill.

Morales y Velandia (2007). *Comportamiento Organizacional*. Editorial McGraw-Hill.

Morles, V (2006). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación.* (6ta ed.) Caracas: Editores Consultores.

Pontes, B. (1989). *Evaluación del desempeño un Enfoque sistemático*. Ed. Do Santos, Sao Paulo.

Robbins, S y Coulter, M. (2004). *Comportamiento Organizacional.* (10ma ed.) México: Editorial Pearson Educación.

Rodríguez, N. (2002). *Competencias Laborales en la Administración Pública*. Buenos Aires. Serie para la mejora contínua de la administración pública.

www.bdigital.ula.ve

Sabino, C. (2005). *El Proceso de Investigación*. Edición corregida y actualizada. Caracas: Editorial Panapo

Schiffman, L. y Lazar, L. (2006). *Comportamiento del Consumidor*. Séptima Edición. Pearson Educación, S.A. México.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Madrid, España: ESIC Editorial

Strauss Sayles (1981). *Personal. Problemas Humanos de la Administración*. España. Printice-Hall Inc.

Stanton, Etzel y Walker, D (2004). Fundamentos de Marketing. (11ava ed.). México. Editorial Mc. Graw Hill.

Stephen, P. (2007). *Comportamiento Organizacional.* Décima Edición. Pearson. Madrid.

Stephen, P. (2005). *Administración. Octava Edición.* Pearson. México.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) (2014). *Agencias Bancarias en Venezuela.* Extraído el día 7 de Marzo de 2014 desde la dirección URL:http://economia.com.ve/agencias-bancarias-en-venezuela/

Walker, O. Boyd H. Mullins, J. y Larréché, J. (2005). *Marketing Estratégico. Enfoque de Toma de Decisiones*. Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana. México.

Werther, B. (1996). *Administración de Recursos Humanos,* Ed. Mc Graw Hill, Ed. Cuarta Edición, México.

Werther, W. y Davis, K. (2004). *Administración de personal y recurso humano*. McGraw-Hill: México.

Wikipedia (2014). *Bancos de Venezuela*. [Documento en línea] Disponible: http://es.wikipedia.org/wiki/Bancos_de_Venezuela [Fecha de consulta: 18 de marzo de 2014]

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios*. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

www.bdigital.ula.ve

.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ANEXO A

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

INSTRUMENTO A

DIRIGIDO A LOS GERENTES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL PRIVADA DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO

www.bdigital.ula.ve

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de Caracterizar el desempeño laboral en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el municipio Valera, estado Trujillo; así como determina la influencia de dicho desempeño en la calidad de servicio prestado.

Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todos los ítems en aras de proporcionar información confiable.

Se aclara que tanto los datos aquí suministrados como el análisis de su resultado, serán considerados como confidenciales y de exclusivo uso académico, por lo cual agradecemos de antemano su valiosa colaboración

Instrucciones

- Se le agradece contestar en forma sincera.
- Para cada ítem escoja una alternativa, aquella que se ajuste más a su consideración.
- Marque con una equis (X) la alternativa seleccionada.
- No deje ningún ítem sin responder.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

I Parte. Factores del desempeño laboral

1.- La satisfacción en el trabajo influye en el desempeño laboral del personal, por cuanto se observan: (Puede escoger varias opciones)

	Sentimientos favorables
	Sentimientos desfavorables
	Actitudes vinculadas a la naturaleza del trabajo
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

2.- La satisfacción que el personal muestra en su trabajo le permite identificar sus:(Puede escoger varias opciones)

	Pensamientos
	Objetivos
	Intenciones de comportamiento futuro
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

3.- Usted observa que la mayor parte del personal que labora en la institución posee una autoestima: (Escoja sólo una opción)

	Muy alta
	Alta
	Normal
	Baja
	Muy baja

www.bdigital.ula.ve

4.- El autoestima que posee el personal que labora en la institución les permite:(Puede escoger varias opciones)

	Sentirse que pueden triunfar
	Correr riesgos
	Dar lo mejor de sí mismos
	Confiar en sus atributos
	Labores que ofrezcan oportunidades para mostrar habilidades
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

5.- El trabajo en equipo influye directamente en el desempeño laboral del personal, en vista de que existe:(Puede escoger varias opciones)

	La cohesión de equipos
	La uniformidad de los trabajadores
	El surgimiento del liderazgo
	Los patrones de comunicación
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

6.- El trabajo en equipo permite al personal de la institución: (Puede escoger varias opciones)

	Manejar adecuadamente la asertividad
	Defender sus derechos
	Evitar situaciones inadecuadas
	Expresar sus opiniones
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

7.- El desarrollo de talentos como factor clave que incide sobre el desempeño laboral del personal trae consigo:(Puede escoger varias opciones)

	La utilización del esfuerzo positivo del personal
	La flexibilidad para corregir errores
	El establecimiento de metas personales
	La eliminación de obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

8.- El desarrollo de talentos en el personal de la institución se enfoca en:(Puede escoger varias opciones)

www.bdigital.ula.ve

	Disciplina en el trabajo
	Desarrollo de nuevos hábitos y capacidades
	Persistencia en la solución de problemas
	Esfuerzo para mejorar su calidad de vida
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

9.- En su condición de gerente, usted generalmente:(Puede escoger varias opciones)

	Motiva al personal
	Le da confianza al personal
	Permite al personal auto-realizarse en el trabajo
	Induce al personal a ser más productivo
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

10.- Como gerente usted tiende a ser en la institución: (Escoja sólo una opción)

	Carismático (Se diferencia de los demás)
	Transformacional (Trasciende sus intereses personales por el bien de la institución)
	Transaccional (Presta atención tanto a los intereses como necesidades de desarrollo individual del personal)
	Visionario (Articula una visión realista, atractiva y creíble del futuro de la organización)
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

11.- La calidad de vida laboral afecta el desempeño del personal en vista que incrementa: (Puede escoger varias opciones)

	Eficiencia del personal
	Satisfacción de los usuarios de los servicios
	Rentabilidad de la institución
	Rendimiento del personal
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

www.bdigital.ula.ve

12.- La calidad de vida laboral proporcionada al personal de la institución permite mejorar su desempeño laboral de forma:(Escoja sólo una opción)

	Drástica
	Segura
	Oportuna
	No mejora el desempeño laboral

13.- El sistema de incentivos y recompensas otorgadas al personal de la institución incluye:(Puede escoger varias opciones)

	Sueldos y salarios
	Bonos de producción
	Premios
	Comisiones
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

14.- El sistema de incentivos y recompensas que otorga la institución al personal incide sobre el desempeño laboral por cuanto se basa en:(Puede escoger varias opciones)

	Evaluación del desempeño
	Clasificación de cargos
	Resultados alcanzados por el personal
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _

II Parte. Métodos de evaluación del desempeño laboral

15.- En la institución se evalúa el desempeño del personal a través del método de escalas gráficas. (Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

16.- El método de escalas gráficas al evaluar el desempeño del personal toma en cuenta:(Puede escoger varias opciones)

	Esmero en el trabajo
	Grado de conocimiento que posee en el trabajo
	Actitud para la cooperación
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	No se aplica el método de escalas gráficas

www.bdigital.ula.ve

17.- En la institución se evalúa el desempeño del personal a través del método de incidentes críticos: (Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

18.- La evaluación del desempeño del personal por el método de incidentes críticos se enfoca en:(Puede escoger varias opciones)

	Incidentes desfavorables en el trabajo
	Incidentes favorables en el trabajo
	Acontecimientos favorables en el trabajo
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	No se aplica el método de incidentes críticos

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

19.- En la institución se evalúa el desempeño del personal a través del método de investigación de campo. (Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

20.- Para la investigación de campo como método de evaluación del desempeño del personal se obtiene información de: (Escoja sólo una opción)

	Gerencia
	Sub-Gerencia
	Supervisión
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	No se aplica el método de investigación de campo

21.- En la institución se evalúa el desempeño del personal utilizando listas de verificación. (Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

www.bdigital.ula.ve

22.- En las listas de verificación para evaluar el desempeño del personal se hace hincapié en:(Puede escoger varias opciones)

	Iniciativa personal
	Habilidad que posee para decidir situaciones que puedan presentarse
	Habilidad para comunicarse dentro de la organización
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	No se aplica el método de listas de verificación

23.- Para evaluar el desempeño del personal de la institución se toman en cuenta los objetivos. (Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

24.- La evaluación por objetivos del desempeño laboral se hace considerando del personal (Puede escoger varias opciones)

	Participación en la formulación de los objetivos institucionales
	Compromiso que demuestra con el logro de los objetivos institucionales
	Autoevaluación realizada por el personal
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	No se aplica el método de evaluación por objetivos

25.- Se utiliza la evaluación de 360^0 para evaluar el desempeño laboral en la institución. (Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

26.- En la evaluación de 360^0del desempeño del personalque labora en la institución se consideran los siguientes aspectos:(Puede escoger varias opciones)

	La opinión de los usuarios de los servicios
	El criterio de los compañeros de trabajo
	Lo que dice la gerencia
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	No se aplica la evaluación de 360^0

www.bdigital.ula.ve

III Parte. Influencia del desempeño laboral en la calidad de servicio

27.- El desempeño laboral del personal mejora la calidad de servicio por cuanto genera los siguientes beneficios cuantitativos:(Puede escoger varias opciones)

	Elevación de los niveles de satisfacción de los clientes
	Aumento en la participación del mercado
	Disminución de costos de incumplimiento de la calidad
	Optimización de los procesos de trabajo
	Incremento de la productividad
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no mejora la calidad de servicio

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

28.- Dentro de los beneficios cualitativos que el desempeño laboral genera al mejorar la calidad de servicio se tienen:(Puede escoger varias opciones)

	Desempeño superior en el liderazgo
	Mayor compromiso de todos por la calidad
	Mayor comunicación mayor integración al trabajo en equipo
	Mayor participación del personal
	Mejor clima laboral
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no mejora la calidad de servicio

29.- El desempeño laboral del personal disminuye los costos de calidad en vista que permite:(Puede escoger varias opciones)

	Evaluar áreas de alto impacto
	Cuantificar el desarrollo del personal
	Comparar los servicios ofrecidos
	Medir la calidad para revelar desviaciones
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no disminuye los costos de calidad

www.bdigital.ula.ve

30.- Indique los costos que se disminuyen debido al desempeño laboral del personal que labora en la institución:(Puede escoger varias opciones)

	Costos de prevención(calificación del servicio, planes de aseguramiento de la calidad, capacitación general para la calidad, auditorías de calidad a mantenimiento preventivo)
	Costos de cuantificación de la calidad(Inspección, análisis del cumplimiento de las especificaciones, actividades para la aceptación del servicio, estado de la medición y reportes de progreso)
	Costos de fallas(rediseño, costos de reparaciones, reclamos, demandas, atención de quejas)
	Costos de incumplimiento(Reproceso, servicios no planificados, manejo de quejas, tiempo improductivo)
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no disminuye los costos de calidad

31.- La influencia del desempeño laboral del personal sobre la atención al cliente se observa en:(Puede escoger varias opciones)

	Una atención excelente
	Tratamiento efectivo de los usuarios de los servicios
	Preocupación por mantener satisfechos a los usuarios de los servicios
	Atracción de mayor número de usuarios de los servicios
	Ninguno de los anteriores

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no influye en la atención al cliente

32.- Señale los aspectos de la atención al cliente, en los cuales se determina un buen desempeño laboral del personal:(Puede escoger varias opciones)

	Atención inmediata
	Comprensión de lo que el usuario necesita
	Trato cortés
	Prontitud en la respuesta
	Aceptación de la responsabilidad por errores cometidos por el personal
	Expresión de placer al servir al usuario
	Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del usuario
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no influye en la atención al cliente

33.- El desempeño laboral del personal optimiza los procesos que ejecuta la institución por cuanto se:(Puede escoger varias opciones)

	Ajusta al flujo de las actividades que realiza el personal
	Entrega mejor calidad del servicio a menos costo
	Entrega mejor calidad del servicio en menor tiempo
	Aumenta la productividad
	Agrega valor a los usuarios de los servicios
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no optimiza los procesos

34.- La influencia del desempeño laboral en la optimización de los procesos se caracteriza porque el personal:(Puede escoger varias opciones)

	Trabaja con método
	Posee una visión de proyecto
	Usa definiciones estratégicas
	Se adapta a los cambios de los procesos
	Ninguno de los anteriores
	Otro ¿Cuál?_____ _
	El desempeño laboral no optimiza los procesos

Fin del cuestionario
¡Gracias por su colaboración

www.bdigital.ula.ve
Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

INSTRUMENTO B
DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL PRIVADA DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO

www.bdigital.ula.ve

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de describir la calidad de servicio en las Instituciones Financieras de la Banca Universal en el Municipio Valera, Estado Trujillo.

Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todos los ítems en aras de proporcionar información confiable.

Se aclara que tanto los datos aquí suministrados como el análisis de su resultado, serán considerados como confidenciales y de exclusivo uso académico, por lo cual agradecemos de antemano su valiosa colaboración

Instrucciones

- Se le agradece contestar en forma sincera.
- Para cada ítem escoja una alternativa, aquella que se ajuste más a su consideración.
- Marque con una equis (X) la alternativa seleccionada.
- No deje ningún ítem sin responder.

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

1.- ¿Cómo se siente usted respecto a la valoración que la institución financiera le da como usuario de sus servicios? (Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

2.- La confianza que le inspira el personal que lo atiende en la institución financiera, le hace sentir:(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

3.- Usted tiene fácil acceso a los servicios que le brinda la institución financiera.(Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

www.bdigital.ula.ve

4.- ¿Al hablar de accesibilidad de los servicios prestados por la institución financiera usted se siente?(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

5.- Obtiene usted de la institución financiera, respuesta a sus inquietudes de manera rápida:(Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

6.- ¿El horario de atención por parte de la institución financiera está acorde con sus solicitudes?(Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

7.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad de la exactitud de los trámites otorgada por la institución financiera?(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

8.-¿Cómo califica usted la seguridad que le brinda la institución financiera dentro de sus instalaciones?(Escoja sólo una opción)

	Excelente
	Buena
	Adecuada
	Regular
	Mala

www.bdigital.ula.ve

9.- ¿Usted percibe empatía en la disposición de ayuda por parte del personal de la institución financiera?(Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

10.- Sobre el esfuerzo del personal de la institución financiera por comprender sus necesidades, usted se siente:(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

11.- El personal que lo atiende en la institución financiera le atiende con el debido respeto.(Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

12.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la amabilidad en la atención del personal de la institución financiera?(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

13.- El personal de la institución financiera le permite transmitir sus ideas fácilmente.(Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

www.bdigital.ula.ve

14.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la facilidad para comunicarse del personal de la institución financiera?(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

15.- ¿El nivel de profesionalidad del personal que labora en la institución financiera le permite sentirse?(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

16.- ¿Cómo califica usted la capacidad de asesoría del personal de la institución bancaria?(Escoja sólo una opción)

	Excelente
	Buena
	Adecuada
	Regular
	Inadecuada

17.- Usted se siente con la ubicación de la institución financiera:(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

18.- ¿La tecnología utilizada por la institución financiera le permiten disfrutar de un servicio de calidad?(Escoja sólo una opción)

	Siempre
	Casi siempre
	A veces
	Casi nunca
	Nunca

www.bdigital.ula.ve

19.- ¿La distribución de las áreas de la institución financiera le hacen sentir?(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

20.- ¿Cómo se siente usted en relación al orden y aseo de los espacios físicos de la institución financiera?(Escoja sólo una opción)

	Muy satisfecho
	Satisfecho
	Medianamente satisfecho
	Insatisfecho
	Muy insatisfecho

Fin del cuestionario
¡Gracias por su colaboración!

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

ANEXO B

CONSTANCIAS DE REVISIÓNr| DE LOS INSTRUMENTOS

www.bdigital.ula.ve

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE REVISIÓN DE LA VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Quien suscribe, **Liomar Betancourt,** titular de la cédula de identidad Nº **V-12.518.096**, certifico que he revisado los instrumentos presentados por la Br. **Sabina C. Briceño M**, titular de la cédula de identidad No. **V-16.653.466,** aspirante al título de **Licenciada en Contaduría Pública** de la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado **DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO.**

www.bdigital.ula.ve

Firma del validador

C.I. Nº: 12518096

Fecha: 09-12-2014

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE REVISIÓN DE LA VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Quien suscribe, **Rolando Adriani Matheus,** titular de la cédula de identidad Nº **V-5.763.583**, certifico que he revisado los instrumentos presentados por la Br. **Sabina C. Briceño M**, titular de la cédula de identidad No. **V-16.653.466,** aspirante al título de **Licenciada en Contaduría Pública** de la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado **DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO.**

www.bdigital.ula.ve

Firma del validador
C.I. Nº: 5.763.583
Fecha: 09-dic-2014

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE REVISIÓN DE LA VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Quien suscribe, **Silvana Cardozo,** titular de la cédula de identidad Nº **V-9.323.177**, certifico que he revisado los instrumentos presentados por la Br. **Sabina C. Briceño M**, titular de la cédula de identidad No. **V-16.653.466,** aspirante al título de **Licenciada en Contaduría Pública** de la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado **DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA BANCA UNIVERSAL DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO.**

www.bdigital.ula.ve

Firma del validador
C.I. Nº: 9323177
Fecha: 03/03/2015

Reconocimiento-No comercial-Compartir igual