

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE
CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA ATAHUALPA DE
CAJAMARCA, 2025

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
"LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN"

PRESENTADO POR LA BACHILLER:
GRETELL DEYLÚ CHÁVEZ YZQUIERDO

ASESOR:
DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

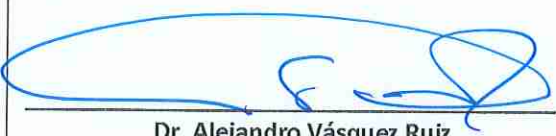
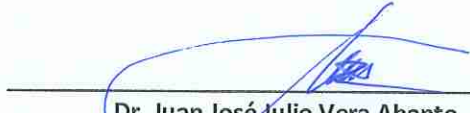
CAJAMARCA - PERÚ

2026

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
GRETELL DEYLÚ CHÁVEZ YZQUIERDO
DNI: 73792858
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ
Departamento Académico:
Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA ATAHUALPA DE CAJAMARCA, 2025
6. Fecha de evaluación: 23/02/2026
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 7%
9. Código Documento: oíd::: 3117:559897962
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 26/02/2026

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 _____ Dr. Alejandro Vásquez Ruiz DNI: 17824300	 _____ Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional de Administración

APROBACION DE LA TESIS

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 441-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **GRETELL DEYLÚ CHÁVEZ YZQUIERDO**, denominada:

LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA ATAHUALPA DE CAJAMARCA, 2025

Fecha Sustentación: 02/02/2026.

DR. LIC. ADM. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA
PRESIDENTE

MG. LIC. ADM. HEYDI RODRÍGUEZ VILCHEZ
SECRETARIA

MG. LIC. ADM. ERICK EDUARDO AGUILAR ÁLVAREZ
VOCAL

DR. LIC. ADM. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, por sus infinitas bendiciones, especialmente por la vida y la salud, que me han dado la fuerza y determinación para alcanzar mis objetivos;

A mis padres, por el apoyo incondicional a lo largo de mi vida y por ser mi fuente constante de motivación;

A la Universidad Nacional de Cajamarca, mi alma mater, por haber colaborado en el desarrollo de mis conocimientos y competencias profesionales.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración, por compartir sus conocimientos, motivación y experiencia, que fueron esenciales para el desarrollo y culminación de esta investigación;

A mis padres, por haber confiado siempre en mí y haber colaborado en mi desarrollo profesional;

A mi asesor, Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, por sus sugerencias de mejora en la presente investigación.

La autora.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	4
1.2. Delimitación del problema	5
1.2.1. Delimitación espacial	5
1.2.2. Delimitación temporal.....	5
1.2.3. Selección temática.....	5
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. Pregunta general.....	5
1.3.2. Preguntas específicas.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.5. Objetivos.....	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
1.6. Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes del problema	9
2.1.1. A Nivel Internacional	9
2.1.2. A Nivel Nacional.....	14
2.1.3. A Nivel Regional.....	18
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Definición de términos básicos	30
CAPÍTULO III.....	32
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	32

3.1.	Hipótesis general.....	32
3.2.	Hipótesis específicas	32
3.3.	Hipótesis nula.....	33
3.4.	Variables	33
3.5.	Operacionalización de las variables	33
CAPÍTULO IV		36
METODOLOGÍA		36
4.1.	Enfoque y métodos de investigación.....	36
4.1.1.	Enfoque de la investigación	36
4.1.2.	Métodos de la investigación.....	36
4.2.	Diseño de la investigación.....	36
4.3.	Población y muestra	37
4.3.1.	Población	37
4.3.2.	Muestra	37
4.4.	Unidad de análisis y unidad de observación.....	38
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	38
4.7.	Matriz de consistencia.....	39
CAPÍTULO V		42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		42
5.1.	Presentación de resultados.....	42
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	42
5.2.1.	Análisis e interpretación de resultados	42
5.2.2.	Discusión de resultados.....	57
5.3.	Prueba de hipótesis.....	60
5.3.1.	Contrastación estadística de la hipótesis.....	60
CONCLUSIONES		67
RECOMENDACIONES		68
REFERENCIAS.....		69
APÉNDICES		72
	Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC).....	73
	Cuestionario para medir la Calidad de Servicio (SERVPERF)	75
	Ficha técnica: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral (SL-SPC).....	77
	Ficha técnica: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral (SERVPERF)	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores de la Teoría de Herzberg	20
Tabla 2. Operacionalización de las variables	34
Tabla 3. Población de estudio	37
Tabla 4. Matriz de consistencia metodológica	40
Tabla 5. Satisfacción laboral en general	42
Tabla 6. Condiciones físicas y/o materiales	43
Tabla 7. Beneficios laborales y/o remunerativos	44
Tabla 8. Políticas administrativas.....	45
Tabla 9. Relaciones interpersonales	46
Tabla 10. Desarrollo personal	47
Tabla 11. Desempeño de tareas.....	48
Tabla 12. Relación con la autoridad.....	49
Tabla 13. Calidad de servicio en general.....	51
Tabla 14. Fiabilidad	52
Tabla 15. Capacidad de respuesta	53
Tabla 16. Seguridad	54
Tabla 17. Empatía	55
Tabla 18. Elementos tangibles	56
Tabla 19. Prueba de normalidad de la satisfacción laboral.....	60
Tabla 20. Prueba de normalidad de la calidad de servicio.....	61
Tabla 21. Correlación de la satisfacción laboral y la calidad de servicio.....	61
Tabla 22. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	61
Tabla 23. Correlación de las condiciones físicas y/o materiales y la calidad de servicio..	62
Tabla 24. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	62
Tabla 25. Correlación de los Beneficios laborales y/o remunerativos y la calidad de servicio	62
Tabla 26. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	63
Tabla 27. Correlación de las políticas administrativas y la calidad de servicio	63
Tabla 28. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	63
Tabla 29. Correlación de las relaciones interpersonales y la calidad de servicio.....	64
Tabla 30. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	64
Tabla 31. Correlación del desarrollo personal y la calidad de servicio.....	64
Tabla 32. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	65

Tabla 33. Correlación del desempeño de tareas y la calidad de servicio	65
Tabla 34. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	65
Tabla 35. Correlación de la relación con la autoridad y la calidad de servicio	66
Tabla 36. Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción laboral en general.....	43
Figura 2. Condiciones físicas y/o materiales	44
Figura 3. Beneficios laborales y/o remunerativos	45
Figura 4. Políticas administrativas	46
Figura 5. Relaciones interpersonales	47
Figura 6. Desarrollo personal	48
Figura 7. Desempeño de tareas	49
Figura 8. Relación con la autoridad.....	50
Figura 9. Calidad de servicio en general	51
Figura 10. Fiabilidad	52
Figura 11. Capacidad de respuesta	53
Figura 12. Seguridad	54
Figura 13. Empatía.....	55
Figura 14. Elementos tangibles	56

RESUMEN

La investigación buscó determinar la influencia entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, durante el año 2025. Se desarrolló con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, aplicando métodos inductivo y deductivo. La información se recolectó mediante la técnica de la encuesta y el uso de cuestionarios estructurados: uno dirigido a colaboradores para medir satisfacción laboral y otro aplicado a clientes para evaluar la calidad del servicio. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores y 100 clientes. El procesamiento incluyó estadística descriptiva por niveles y el contraste de hipótesis mediante la prueba U de Mann–Whitney, con un nivel de significancia establecido, obteniéndose un valor $p < 0,001$. En los resultados descriptivos, la satisfacción laboral fue calificada mayoritariamente como nivel “medio” (64%) y la calidad de servicio también como “media” (55%). En conjunto, los hallazgos evidencian una asociación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y calidad de servicio, sugiriendo que mayores niveles de satisfacción se vinculan con mejores valoraciones del servicio percibidas por los clientes.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, calidad de servicio, expectativas, percepciones, satisfacción.*

ABSTRACT

The investigation sought to determine the influence between job satisfaction and service quality at Banco de Crédito del Perú, Atahualpa Branch in Cajamarca, during 2025. A quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional design, applying both inductive and deductive methods. Data were collected through surveys and structured questionnaires: one administered to employees to measure job satisfaction and another administered to customers to assess service quality. The sample comprised 25 employees and 100 customers. Data processing included descriptive statistics by level and hypothesis testing using the Mann–Whitney U test; with a predefined significance level, a p-value of $p < 0.001$ was obtained. In the descriptive results, job satisfaction was predominantly rated as “medium” (64%), and service quality was also mostly rated as “medium” (55%). Overall, the findings show a statistically significant association between job satisfaction and service quality, suggesting that higher levels of satisfaction are linked to better customer perceptions of service quality.

Keywords: *Job satisfaction, service quality, expectations, perceptions, satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras buscan maximizar sus beneficios mediante una serie de estrategias, entre las cuales destacan las orientadas a mejorar la satisfacción tanto de los colaboradores como de los clientes. Es fundamental que las organizaciones cuenten con empleados satisfechos, ya que su desempeño incide directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes. La satisfacción laboral se ha convertido en un tema relevante dentro del ámbito financiero, debido a su relación con la mejora de los procesos internos y la fidelización de los clientes. En este contexto, el Banco de Crédito del Perú (Agencia Atahualpa de Cajamarca) busca identificar cómo los factores internos, como la satisfacción laboral, afectan la calidad del servicio que brindan a sus clientes.

La presente investigación se plantea determinar cómo la satisfacción laboral influye en la calidad del servicio en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa de Cajamarca. El problema central radica en la posible desconexión entre la satisfacción de los empleados y la calidad de servicio que perciben los clientes, lo cual podría afectar negativamente la competitividad de la institución. Los objetivos principales son: analizar la satisfacción laboral de los empleados y determinar su impacto en la calidad de servicio que los clientes experimentan en la agencia. Asimismo, se exploran diversas dimensiones de la satisfacción laboral como las condiciones físicas, los beneficios laborales, y las relaciones interpersonales, entre otros, para entender mejor sus efectos.

El enfoque metodológico de la investigación es cuantitativo, de tipo aplicada, y se empleará un diseño no experimental, transversal y correlacional. Para ello, se utilizarán encuestas estructuradas para medir tanto la satisfacción laboral de los colaboradores como la calidad de servicio percibida por los clientes. La muestra estará conformada por 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú y 100 clientes, seleccionados por conveniencia. La información obtenida será procesada mediante técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales.

Este estudio se justifica principalmente por su potencial para mejorar las estrategias de gestión de recursos humanos en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa. Comprender la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio permitirá a la entidad desarrollar políticas que no solo incrementen la satisfacción de los empleados, sino también optimicen la experiencia del cliente. Además, esta investigación aportará al conocimiento científico en el ámbito de la gestión financiera y recursos humanos, ofreciendo datos relevantes para futuras investigaciones.

La tesis se divide en cinco capítulos. El primero expone el planteamiento de la investigación, detallando el contexto, la formulación del problema y los objetivos. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, con antecedentes relevantes y las teorías relacionadas con la satisfacción laboral y la calidad de servicio. En el tercer capítulo se presentan las hipótesis y variables del estudio, mientras que el cuarto aborda la metodología empleada, detallando el tipo de investigación, la población, la muestra y los instrumentos de recolección de datos. Finalmente, el quinto capítulo está dedicado a los resultados y la discusión, donde se analizan e interpretan los datos obtenidos.

Los resultados de la investigación revelan que la satisfacción laboral influye significativamente en la calidad del servicio, mostrando que los colaboradores satisfechos tienen un impacto directo en la percepción de los clientes. Además, se identificaron áreas clave, como las condiciones físicas de trabajo y las relaciones interpersonales, que requieren atención para mejorar la calidad de servicio en la agencia. Estos hallazgos serán útiles para proponer estrategias que optimicen ambos aspectos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Banco de Crédito del Perú, es una entidad financiera líder del mercado financiero a nivel nacional que cuenta con agencias en todos los departamentos del Perú, teniendo en Cajamarca su oficina principal ubicada en el Jr. Del Comercio y las agencias “Mega Plaza” y “Atahualpa”, en las cuales ofrece todos los servicios financieros a sus clientes.

Dentro de este contexto, la satisfacción laboral, entendida como el grado de complacencia que demuestran los colaboradores de una organización, es fundamental para que tengan una mejor performance en el trato con el cliente interno y externo. De la misma manera, la calidad de servicio es clave para que una organización logre fidelizar a sus clientes tanto por el servicio financiero como por la atención que se brinde.

En cuanto a la satisfacción laboral se aprecian ciertos factores como la falta de compromiso, disconformidad, débiles relaciones con los compañeros de trabajo y con los clientes, así como pasividad y conformismo.

Respecto a la calidad de servicio hay una evidente insatisfacción, debido al trato brindado por los colaboradores, inconformidad con la capacidad de respuesta y tiempos prolongados de espera.

Debido a esta razón, se optó por desarrollar la presente investigación, a fin de identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores, así como para determinar el nivel de la calidad de servicio que los clientes perciben de parte del Banco de Crédito del Perú Agencia

Atahualpa y de esta manera, consolidar las estrategias pertinentes para solucionar la problemática existente, lo que se detallará en las recomendaciones de la presente investigación.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio tiene como delimitación espacial al Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa, localizada en el Jr. Atahualpa N° 300, esquina con Jr. Reyna Farge del distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación duró cuatro meses (de mayo a agosto del 2025) y estudió el primer semestre del año 2025.

1.2.3. Selección temática

El estudio analizó la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?

1.3.2. Preguntas específicas

- ¿De qué manera influyen las condiciones físicas y/o materiales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?

- ¿De qué manera influyen los beneficios laborales y/o remunerativos en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?
- ¿De qué manera influyen las políticas administrativas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?
- ¿De qué manera influyen las relaciones interpersonales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?
- ¿De qué manera influyen el desarrollo personal en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?
- ¿De qué manera influyen el desempeño de tareas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?
- ¿De qué manera influyen la relación con la autoridad en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?

1.4. Justificación de la investigación

Justificación práctica. El estudio contribuirá a la mejora de los procesos de Recursos Humanos en una entidad financiera en general y en particular en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca.

Justificación teórica. La investigación permitirá contribuir a la precisión e incremento del conocimiento científico en la temática de la investigación,

mejorando con ello la discusión de la comunidad científica. Además, servirá de antecedente para futuras investigaciones.

Justificación académica. La investigación permitirá a la Universidad Nacional de Cajamarca fortalecer un pilar fundamental que es el de la investigación científica, establecida en la Ley Universitaria N° 30220. Además, servirá para afianzar los conocimientos profesionales obtenidos durante la formación académica de la autora en las aulas universitarias.

El estudio permitirá a los funcionarios del Banco de Crédito agencia Atahualpa, identificar la influencia entre ambas variables, para que en base a esa información puedan elegir las estrategias pertinentes para solucionar la problemática.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de las condiciones físicas y/o materiales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Determinar la influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.

- Determinar la influencia de las políticas administrativas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Determinar la influencia del desarrollo personal en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Determinar la influencia del desempeño de tareas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Determinar la influencia de la relación con la autoridad en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.

1.6. Limitaciones de la investigación

El presente estudio tuvo como limitación principal lo concerniente al recojo de la información por parte de los colaboradores, por temor a represalias ante la emisión de sus opiniones en cuanto a la satisfacción laboral; asimismo, de los clientes que por sus ocupaciones no disponían del tiempo necesario para responder al cuestionario. Estas limitaciones se superaron; en cuanto a los colaboradores, mediante el diálogo con cada uno de ellos para que puedan colaborar en el llenado del cuestionario, manifestándoles que es de manera anónima y de uso estrictamente personal

para el desarrollo de la investigación; del mismo modo con los clientes, mediante una solicitud personal durante la semana de recojo de información, para requerir su apoyo en el llenado del cuestionario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A Nivel Internacional

En Malasia, Kim, y Yeo (2025), realizaron el estudio: “De los efectos secundarios a las actitudes laborales que influyen en la calidad del servicio al cliente: moderando los impactos de la experiencia laboral en el sector bancario” con el fin de explorar cómo los empleados bancarios desarrollan su calidad de servicio al cliente mediante el análisis de los efectos secundarios (estrés y satisfacción) en las actitudes laborales (compromiso organizacional y desempeño del empleado). Metodología no experimental correlacional, los investigadores recopilaron datos de 650 empleados bancarios camboyanos mediante una encuesta. Se utilizó una técnica de análisis de trayectoria para analizar los datos. Los resultados demostraron que en relación con el compromiso organizacional, el estrés laboral ($\beta = -0,41$, $p < 0,001$) y la satisfacción laboral ($\beta = 0,47$, $p < 0,001$) influyeron significativamente en el compromiso organizacional. Concluyeron que los impactos moderadores de la experiencia laboral en las profesiones bancarias permiten comprender que los trabajadores bancarios con alta experiencia laboral comprenden mejor sus

situaciones bancarias, tienen más técnicas y soluciones de trabajo y poseen más confianza en sí mismos para generar más compromiso y desempeño para sus organizaciones.

En el estudio de Meenaprabha et al. (2025) titulado "Un estudio sobre la inteligencia emocional y su impacto en la calidad del servicio: evidencia de la industria bancaria" se examinó la relación entre la inteligencia emocional (EI), el rendimiento del servicio (SP), la calidad del servicio (SQ) y la satisfacción del cliente (CS) en la industria bancaria india. Se utilizó una metodología cuantitativa correlacional, con una muestra de 2,320 empleados bancarios y clientes de bancos líderes en el sur de la India. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios autoadministrados y analizados utilizando SPSS 21. Los resultados del análisis empírico confirmaron la correlación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento del servicio, el rendimiento del servicio y la calidad del servicio, además la correlación entre la Orientación de Valores e Integridad (0,646), Automotivación y Autoconciencia (0,634), Estabilidad Emocional y Autoconciencia (0,622), Integridad con Gestión de Relaciones (0,603), Compromiso y Autoconciencia (0,599), Integridad con Empatía (0,583), , así como la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Los hallazgos sugieren que la inteligencia emocional es un factor clave que influye directamente en la calidad del servicio y, por lo tanto, en la satisfacción del cliente. Los investigadores concluyeron que la capacitación en inteligencia emocional para los empleados bancarios podría mejorar significativamente la calidad del servicio y, en consecuencia, aumentar la satisfacción del cliente

en la industria bancaria. Este estudio aporta a la comprensión de cómo la EI puede ser utilizada para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un contexto bancario, destacando la importancia de integrar la inteligencia emocional en los programas de formación y desarrollo de los empleados para optimizar el rendimiento organizacional y la retención de clientes.

El estudio realizado por Kumar y Sharma (2025) titulado "El papel de la satisfacción laboral en la mejora del rendimiento organizativo y la calidad del servicio al cliente: un estudio de caso del State Bank of India, distrito de Patna" examina la relación entre la satisfacción laboral de los empleados, el desempeño organizacional y la calidad del servicio al cliente en las sucursales del State Bank of India en el distrito de Patna, Bihar. Este estudio emplea un diseño de investigación de métodos mixtos, recolectando datos cuantitativos de 180 empleados y 250 clientes, complementados con entrevistas cualitativas a 25 participantes (empleados, gerentes y clientes). Los resultados del estudio revelaron relaciones significativas entre la satisfacción laboral de los empleados y tanto el desempeño organizacional como la calidad del servicio al cliente, con coeficientes de correlación de 0.67 y 0.72, respectivamente. A través de modelos de ecuaciones estructurales, los investigadores demostraron que la satisfacción laboral media la relación entre los factores organizacionales y los resultados del servicio al cliente, contribuyendo de manera directa a las métricas de desempeño. Entre las dimensiones específicas de la satisfacción laboral, la motivación intrínseca y la calidad de la supervisión fueron los principales predictores de la calidad

del servicio, mientras que la satisfacción con la compensación y las oportunidades de desarrollo profesional demostraron asociaciones más fuertes con los indicadores de desempeño operativo. Este estudio resalta cómo la satisfacción laboral puede contribuir al éxito organizacional, mejorando la interacción con los clientes, reduciendo la rotación y el ausentismo, e incrementando el esfuerzo discrecional. Además, subraya la importancia estratégica de invertir en la satisfacción de los empleados como un camino hacia el logro de mejores resultados organizacionales en la industria bancaria competitiva.

En Malasia Kim y Sook (2024) realizaron un artículo sobre: Cómo el estrés y la satisfacción influyen en la calidad del servicio al cliente en el sector bancario. El objetivo fue examinar cómo el estrés laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectaban la calidad del servicio al cliente entre los empleados bancarios de Camboya. Para lograr este objetivo, se invitó a 630 empleados de diferentes entidades bancarias de Camboya a responder cuestionarios. Además, se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales para analizar los datos. Los resultados indicaron que Independientemente de las relaciones con el compromiso organizacional de los bancos, el estrés laboral demostró una relación significativa con el compromiso organizacional con ($\beta = -0,42, p < 0,001$) que aceptó la hipótesis 1. Concluyeron que, si bien los resultados destacaron los impactos significativos del estrés laboral y el compromiso organizacional en la calidad del servicio al cliente, el compromiso organizacional fue el factor más importante que promovió una mejor calidad del servicio al cliente, ya que este

factor contribuyó con mayor grado de impacto en la calidad del servicio al cliente. Por lo tanto, los bancos deberían priorizar y promover el compromiso organizacional entre sus empleados.

Lee et al. (2024) en su estudio titulado: El impacto de la satisfacción y el rendimiento laboral en la satisfacción de los usuarios con los servicios bancarios. Este artículo exploró empíricamente cómo la satisfacción laboral de los empleados bancarios y su desempeño se relacionan con la calidad de la experiencia de servicio y, en consecuencia, con la satisfacción del usuario en el sector bancario. La metodología fue de enfoque cuantitativo con diseño correlacional. Se administró una encuesta a 200 clientes bancarios y se analizaron relaciones entre variables (satisfacción laboral de empleados, desempeño laboral, calidad del servicio y satisfacción del usuario) usando técnicas estadísticas como regresión y análisis de correlación. Los hallazgos confirmaron Específicamente, la experiencia en atención al cliente ($\beta = 0,291$, $p < 0,01$) y la satisfacción laboral de los empleados ($\beta = 0,322$, $p < 0,001$) muestran fuertes efectos positivos en la satisfacción de los usuarios, mientras que el desempeño laboral de los empleados ($\beta = 0,200$, $p < 0,05$) también contribuye positivamente que la satisfacción laboral de los empleados y su desempeño influyen positivamente en la calidad percibida del servicio y en la satisfacción general del cliente bancario. Concluyeron que la satisfacción laboral mostró efectos significativos sobre la satisfacción del usuario tanto directa como indirectamente a través del desempeño laboral y la calidad del servicio.

2.1.2. A Nivel Nacional

A nivel nacional se han seleccionado los estudios de Benites et al. (2024), titulado "Calidad de servicio y satisfacción al cliente en una entidad financiera", se analizó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Banco Canadiense. El objetivo del estudio fue examinar cómo las dimensiones de la calidad del servicio impactan la satisfacción del usuario dentro de la institución financiera. Utilizando un diseño no experimental, correlacional y corte transversal con enfoque cuantitativo, se recolectaron datos mediante encuestas aplicadas a 322 clientes. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,654 y una significancia de 0,000, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables. El análisis específico de las dimensiones de la calidad del servicio, como la fiabilidad del servicio ($r = 0,517$), el desempeño laboral ($r = 0,540$) y la experiencia ofrecida ($r = 0,516$), también mostró correlaciones positivas considerables con la satisfacción del cliente. Estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar la fiabilidad y la calidad del desempeño del personal, así como ofrecer una experiencia adecuada, para maximizar la satisfacción de los clientes y, por ende, mejorar la competitividad del banco. Este estudio contribuye a la comprensión de cómo los bancos pueden influir en la satisfacción de sus clientes mediante la mejora continua en la calidad del servicio, alineándose con modelos teóricos como los propuestos por Crosby (1979) y Armstrong & Kotler (2017), que destacan la relevancia de la calidad del servicio como un factor estratégico para la fidelización y lealtad del cliente en un entorno competitivo.

García et al. (2024) realizaron un estudio titulado "Compromiso con la tarea y satisfacción laboral: evidencia en el sector comercial peruano" con el objetivo de explorar los componentes del compromiso con la tarea más relevantes para la satisfacción laboral de los empleados del sector comercial en Perú. Utilizando un enfoque correlacional, no experimental y transversal, los investigadores recolectaron 260 encuestas distribuidas entre empleados de 25 empresas comerciales en Lima. El estudio utilizó la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht (UWES) para medir el compromiso, mientras que la satisfacción laboral se midió a través de un cuestionario adaptado de Macdonald y MacIntyre (1997). Los resultados del análisis revelaron que las variables de compromiso laboral, como el desafío ($\beta = 0.0147$, $p < 0.05$), la inspiración ($\beta = 0.0224$, $p < 0.01$) y el estado de flow o inmersión en el trabajo ($\beta = 0.0156$, $p < 0.05$), tienen una relación positiva significativa con la satisfacción laboral de los empleados comerciales. Estos hallazgos indican que la inspiración y el desafío son componentes clave para aumentar la satisfacción en el trabajo, sugiriendo que las empresas deben fomentar estos aspectos para mejorar el compromiso y el bienestar de los empleados. Además, se observó una tendencia cuadrática en la relación entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores, lo que sugiere que la satisfacción aumenta en las primeras etapas de la carrera laboral y luego disminuye más allá de los 38 años.

Águila et al. (2023), en su investigación titulada "La influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los colaboradores de las 4 principales empresas bancarias del Perú", abordaron la relación entre la

satisfacción laboral y el compromiso organizacional dentro de los cuatro bancos más importantes del país. El estudio tiene como objetivo determinar cómo la satisfacción laboral, medida a través de sus nueve dimensiones (remuneración, ascenso, beneficios, compañeros de trabajo, supervisión, comunicación, recompensas contingentes, procedimientos operativos y naturaleza del trabajo), influye en el compromiso organizacional de los empleados bancarios. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó una metodología cuantitativa con enfoque explicativo y un diseño no experimental transversal. Se aplicaron cuestionarios validados a una muestra de 380 colaboradores de las principales entidades bancarias, utilizando el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) y el análisis de factores para evaluar los datos. Los resultados sugieren que la satisfacción laboral es un predictor importante del compromiso afectivo, normativo y de continuidad de los empleados. La investigación concluye que las políticas de recursos humanos deben centrarse en mejorar las dimensiones de satisfacción laboral para fortalecer el compromiso organizacional y la lealtad de los colaboradores. Este estudio proporciona un valioso entendimiento sobre cómo las condiciones laborales en el sector bancario peruano impactan en el bienestar de los empleados y, por lo tanto, en la eficiencia organizacional.

En el estudio realizado por Heyen (2023), titulado "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones en una agencia de una entidad bancaria, Lima, 2022", el investigador se centró en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una agencia bancaria de Lima. El propósito de este estudio fue analizar cómo las dimensiones de la

calidad del servicio, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, influyen en la satisfacción de los clientes. El diseño de la investigación fue cuantitativo, no experimental y de corte transversal, y se utilizó el modelo SERVQUAL para evaluar las percepciones de los clientes sobre las dimensiones del servicio. A través de una encuesta aplicada a una muestra de 249 clientes, se recogieron datos sobre sus expectativas y percepciones de la calidad del servicio brindado por la entidad bancaria. Los resultados de la investigación mostraron una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En particular, la dimensión de seguridad ($Rho = 0.830$) fue la que mostró la correlación más fuerte con la satisfacción del cliente, seguida por capacidad de respuesta ($Rho = 0.806$), fiabilidad ($Rho = 0.773$), tangibilidad ($Rho = 0.704$) y empatía ($Rho = 0.654$). Con estos hallazgos, el estudio concluyó que la mejora de la calidad en estas dimensiones podría aumentar significativamente la satisfacción del cliente, lo que ayudaría a la entidad bancaria a mejorar su competitividad en el mercado.

Porras y Mendoza (2023), en el estudio titulado "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector bancario en Lima Metropolitana, empleando el modelo SERVQUAL" realizado por se investigó cómo la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en el sector bancario de Lima. La investigación utilizó el modelo SERVQUAL, que evalúa las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos fueron recolectados a través de encuestas a 350 clientes de bancos en Lima, utilizando una escala de Likert

para medir las percepciones de los clientes sobre cada una de las dimensiones mencionadas. El análisis de los datos mostró que todas las dimensiones de la calidad del servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción del cliente. Los resultados indicaron que la tangibilidad y la empatía fueron las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción del cliente. La investigación también identificó una brecha considerable entre las expectativas y las percepciones de los clientes, lo que sugiere áreas críticas para mejorar en el servicio bancario.

2.1.3. A Nivel Regional

Morales (2021). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito Agencia Atahualpa – Cajamarca, 2020. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte de Cajamarca. Esta investigación presenta como objetivo; determinar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito de la agencia Atahualpa – Cajamarca, 2020, el alcance de la investigación es descriptivo – correlacional, además su diseño es no experimental - transversal. La muestra estuvo conformada por 96 clientes que visitaron la agencia Atahualpa – Cajamarca, en el mes de mayo del 2020, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Se demostró que existe una relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente del Banco de Crédito Agencia Atahualpa - Cajamarca, según los resultados obtenidos (Sig. Bilateral=0.000)

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

A. Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la “Teoría de los Dos Factores” supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo (Atalaya, 1999)

De la Calle y Ortiz (2018) citando a Herzberg (1959) y su libro “La motivación para el trabajo”, señalan que es un psicólogo y uno de los autores más representativos de la gerencia empresarial y creador de la Teoría Bifactorial o de Motivación-Higiene.

Herzberg identificó dos factores influyentes del comportamiento humano en un centro laboral:

- Los factores intrínsecos son controlados por la persona porque se relacionan con su forma de trabajar y su desempeño. Estos factores se relacionan con aspiraciones individuales del trabajador, la forma como se reconoce, los logros profesionales y sus deseos de autorrealizarse laboralmente. Cuando el diseño de los puestos de trabajo no está en función de la eficiencia, dejando de lado creatividad del personal, se pierde el significado psicológico del personal, y se provoca el desinterés y la desmotivación.
- Los factores extrínsecos están relacionados con el entorno de trabajo y, si están ausentes pueden causar insatisfacción en los empleados. Estos factores incluyen aspectos como el salario, las

condiciones laborales, las políticas de la empresa, la calidad de la supervisión y las relaciones laborales.

Tabla 1

Factores de la Teoría de Herzberg

Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos
Contenido del trabajo	Contexto del trabajo
1. Reconocimiento	1. Políticas de la empresa
2. Responsabilidad	2. Pago remunerativo
3. Avance	3. Supervisión
4. El trabajo en sí mismo	4. Condiciones laborales
5. Crecimiento personal	5. Relaciones interpersonales
	6. Seguridad en el empleo

Nota. Tomado de De la Calle y Ortiz (2018)

Se puede afirmar entonces, que los factores extrínsecos comprenden las necesidades fisiológicas y de seguridad, mientras que los factores intrínsecos comprenden a las necesidades de autorrealización y estima. Herzberg destacó que mientras los factores extrínsecos son necesarios para prevenir la insatisfacción, solo los factores intrínsecos pueden llevar a una verdadera motivación y satisfacción en el trabajo. Por lo tanto, las organizaciones que buscan motivar a sus empleados de manera efectiva deben asegurarse de proporcionar un entorno laboral adecuado (factores de higiene), pero también deben centrarse en crear un trabajo significativo y desafiante que promueva el crecimiento personal (factores motivadores).

B. Definición

Según Robbins y Coulter (2014), la satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a sus labores. Dicha

actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

Castillo y Cifuentes (2016), citando a Bravo (1996), señalan que la satisfacción laboral es la actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de sus trabajos.

C. Dimensiones

Esta investigación ha tomado como dimensiones la conjetura de Satisfacción Laboral según la "Escala SL SPC" de Sonia Palma. En la investigación realizada por Palma (2004):

- 1. Condiciones físicas y/o materiales:** Las condiciones físicas del entorno laboral, como la ergonomía, el espacio de trabajo y la infraestructura, son fundamentales para la satisfacción laboral. Estudios han demostrado que una mala calidad en estas condiciones puede llevar a la insatisfacción (Silva et al., 2019). Por ejemplo, Martínez et al. (2018), indican que las condiciones de trabajo son un factor crítico que afecta la satisfacción de los empleados, especialmente en contextos de alta exigencia. Además, la percepción de seguridad y bienestar en el entorno laboral también contribuye a una mayor satisfacción (Camacho et al., 2013).

2. Beneficios laborales y/o remunerativos: Los beneficios laborales, que incluyen compensaciones económicas, seguros y otros incentivos, son determinantes en la satisfacción laboral. La investigación muestra que una adecuada estructura de beneficios puede mejorar significativamente la percepción de los empleados sobre su trabajo (Silva et al., 2019). En particular, se destaca que la remuneración y la participación en la toma de decisiones son factores que impactan directamente en la satisfacción de los trabajadores (Silva et al., 2019)

3. Políticas administrativas: Las políticas administrativas de una organización, que abarcan desde la gestión del talento humano hasta la implementación de normativas de trabajo, son cruciales para fomentar un ambiente laboral positivo. Salazar menciona que las políticas deben orientarse hacia el desarrollo profesional y la prevención de riesgos, lo que a su vez influye en la satisfacción laboral (Salazar, 2019). La claridad y la justicia en la aplicación de estas políticas son esenciales para que los empleados se sientan valorados y motivados (Trinidad & Galindo, 2022).

4. Relaciones interpersonales: Bonilla, 2017 (citado por Gastañadú, 2020), define a las relaciones interpersonales como aquellas formas diferentes que tenemos las personas, de interactuar dentro de un ambiente laboral; siendo la comunicación la base en el impacto negativo o positivo de la

convivencia; considerando que las expresiones auténticas de cada persona difieren unas de otras. Flores, 2019 (citado por Gastañaduí, 2020) señala que las relaciones interpersonales de carácter laboral, la comunicación, el buen trato, contribuyen a mejorar continuamente, lograr los objetivos y como consecuencia de ello, la satisfacción.

5. Desarrollo personal: La oportunidad de crecimiento y desarrollo personal dentro de la organización es un factor que influye en la satisfacción laboral. Los empleados que perciben que tienen oportunidades de capacitación y avance profesional tienden a reportar mayores niveles de satisfacción (Flores y Ramírez, 2021). La investigación de Serrano et. al. (2022), también respalda esta afirmación, indicando que la satisfacción con el desarrollo profesional es una dimensión clave de la satisfacción laboral.

6. Desempeño de tareas: La percepción de competencia y éxito en el desempeño de las tareas asignadas es fundamental para la satisfacción laboral. Los empleados que sienten que su trabajo es valorado y que cumplen con sus responsabilidades tienden a experimentar una mayor satisfacción (Galdós, 2019). La investigación sugiere que el reconocimiento de los logros individuales y colectivos es un motivador importante que contribuye a la satisfacción general (Saldana et al., 2021)

7. Relación con la autoridad: La relación que los empleados mantienen con sus superiores es un aspecto crítico de la satisfacción laboral. Un liderazgo efectivo y una comunicación abierta pueden fomentar un ambiente de trabajo positivo, mientras que una relación tensa o autoritaria puede llevar a la insatisfacción (Samanez y Medina, 2017). Según el estudio de Agüero y Dávila (2021), la percepción de un clima laboral positivo, donde los líderes son accesibles y apoyan a sus empleados, se asocia con niveles más altos de satisfacción.

2.2.2. Calidad de servicio

A. Teoría de la calidad de Jan Carlzon

Danton (2011), citando a Carlzon (1995), señala que es conocido como uno de los especialistas en calidad más importantes en el área de servicios, es el creador del concepto “Momentos de la Verdad”, a partir del cual desarrolló un programa de administración de la calidad para empresas de servicios. (p. 25)

Los momentos de la verdad son intervalos que pueden durar tan solo 5 segundos, en los que los empleados de una organización tienen contacto con sus clientes para realizar la entrega de un servicio. En esos momentos la empresa se pone a prueba, pues su imagen depende de la capacidad del empleado para dejar satisfechos a los clientes y causarle una grata impresión. (p. 25 y 26)

Sus estrategias de calidad consisten en apoyar y hacer de la persona que se encuentra en contacto directo con el cliente, la más

poderosa de la organización, para así poderle dar autoridad de pasar por encima de políticas y reglas internas con tal de lograr la satisfacción del cliente. (p. 28)

A esto Carlzon lo llama invertir la pirámide organizacional. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente. Toda la empresa se pone en riesgo y depende de las habilidades que tenga el empleado para con el cliente. (p. 30)

La estrategia de la calidad de Carlzon trata de documentar todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio. Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades. Una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades. No importa qué tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma, o todo lo contrario. (p. 38)

Según Carlzon, es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa. Se considera a la motivación una pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente. Si damos libertades a otras personas para tomar decisiones, saldrán a flote recursos en las personas que nunca hubiéramos conocido y siempre estarían ocultos. (p. 45)

Una de las grandes enseñanzas de Carlzon, que se debe tener en cuenta por su total vigencia es:

A los clientes debemos de tratarlos de una forma distinta, porque a nadie le gusta ser tratado como uno más, sino como alguien distinto, un cliente único diferente a todos los demás. El empleado que se encuentre en algún mostrador deberá de olvidarse de las políticas de que todos los clientes son iguales, porque él mejor que nadie sabrá que cada uno es distinto y tienen distintas necesidades. (p, 48-50)

B. Modelo SERVPERF de la calidad de servicio

El modelo SERVPERF fue desarrollado por Cronin y Taylor en 1992 como una alternativa al modelo SERVQUAL. Mientras que SERVQUAL evalúa la calidad del servicio con base en la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente, SERVPERF se enfoca únicamente en el desempeño percibido del servicio. Es decir, en lugar de medir la brecha entre expectativas y percepciones, SERVPERF asume que la calidad del servicio se refleja directamente en la percepción que tiene el cliente sobre el desempeño de la empresa en la prestación del servicio.

Este modelo propone que la calidad del servicio es un constructo unidimensional, medido a través del desempeño del servicio en cinco dimensiones clave. En este sentido, se argumenta que eliminar la medición de las expectativas simplifica la evaluación, evita subjetividades y mejora la precisión del análisis de la calidad percibida.

El modelo SERVPERF mantiene las mismas cinco dimensiones de evaluación de la calidad del servicio que SERVQUAL, pero su enfoque se basa exclusivamente en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El cuestionario utilizado en SERVPERF es similar al de SERVQUAL, pero con una diferencia clave: solo mide la percepción del desempeño del servicio, eliminando la sección de expectativas.

El cuestionario SERVPERF consta de 22 declaraciones organizadas según las cinco dimensiones de calidad del servicio:

- Elementos tangibles: 1 – 4.
- Fiabilidad: 5 – 9.
- Capacidad de respuesta: 10 – 13.

- Seguridad: 14 – 17.
- Empatía: 18 – 22.

Cada declaración se valora en una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 representa "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo".

El modelo SERVPERF ofrece una alternativa eficiente para evaluar la calidad del servicio sin necesidad de medir las expectativas del cliente. Su enfoque en el desempeño percibido permite una evaluación más simple y precisa, facilitando la toma de decisiones estratégicas para mejorar la experiencia del cliente.

C. Definición

Robbins y Coulter (2014) manifiesta que, la calidad es una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.

Según Hernández (2016), calidad de servicio son hechos, actividades o desempeño. Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa. La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia.

Asimismo, indica que la calidad del servicio que se brinda a los clientes o usuarios depende de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Es el conjunto

de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

D. Dimensiones

Robbins y Coulter (2014) describen las siguientes:

a. Fiabilidad

Es la capacidad de entregar el servicio prometido de forma segura y precisa. Como indicadores de la Fiabilidad se consideran: cumplimiento, sinceridad, realizar buen servicio desde la primera vez, brindar servicio en tiempo promedio y un servicio sin errores.

b. Capacidad de Respuesta

Se define como la disposición a entregar un servicio expedito y ayudar a los clientes. En esta dimensión se destaca la atención rápida que se da a los usuarios para responder aquellas solicitudes, quejas, reclamos, problemas y consultas de los clientes. Como indicadores de la Capacidad de Respuesta están: cumplir plazos prometidos, prontitud en el servicio, disponibilidad para ayudar siempre y disposición para aclarar dudas.

c. Seguridad

Se define como el conocimiento y cortesía de los trabajadores, y la capacidad de la empresa y sus empleados para inspirar al cliente credibilidad y confianza. Los indicadores de la

Seguridad son: inspirar confianza, inspirar seguridad, cortesía y conocimiento para responder preguntas.

d. Empatía

Se define como la atención individualizada cuidadosa que una organización proporciona a sus clientes o usuario. Como indicadores de la Empatía están: horarios convenientes, atención personalizada, enfocados en el servicio, interés y preocupación genuina y comprensión de necesidades.

e. Elementos Tangibles

Se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. Como indicadores de los Elementos Tangibles están: atracción visual de instalaciones físicas, apariencia de equipos, aspecto del personal y materiales asociados al servicio.

2.3. Definición de términos básicos

- **Actitud**

Comportamiento humano de los trabajadores en un centro laboral.

- **Banco comercial**

Entidad financiera que actúa como intermediario entre compradores y vendedores de dinero. Su función es recibir y canalizar el ahorro de particulares mediante depósitos, plazos fijos, etc.

- **Calidad de servicio**

Es el cumplimiento de las expectativas de los clientes por el servicio recibido. Bednar & Reeves (2014)

- **Competitividad**

Competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para ser rentabilidad en el mercado. Bednar & Reeves (2014)

- **Desempeño**

Performance o rendimiento de los trabajadores en un centro laboral.

- **Efectividad**

Es aquella aptitud del ser humano que le permite alcanzar sus objetivos haciendo un uso racional de los recursos disponibles. Chiavenato (2015)

- **Entidad financiera**

Organismo que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y el asesoramiento al mercado de créditos bancarios.

- **Relaciones interpersonales**

Interacciones humanas del talento humano que se producen en un centro laboral entre los colaboradores.

- **Rentabilidad**

Es el retorno a la inversión que hacen las entidades financieras. Blanco (2015)

- **Satisfacción laboral**

Estado emocional de satisfacción o insatisfacción que experimenta un trabajador en su centro laboral.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.

3.2. Hipótesis específicas

- Las condiciones físicas y/o materiales influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Los beneficios laborales y/o remunerativos influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Las políticas administrativas influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- Las relaciones interpersonales influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- El desarrollo personal influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- El desempeño de tareas influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
- La relación con la autoridad influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.

3.3.Hipótesis nula

La satisfacción laboral no influye directamente en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.

3.4.Variables

Variable independiente:

Satisfacción laboral

Variable dependiente:

Calidad de servicio

3.5.Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el sentimiento positivo o negativo, pero real, afectivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. Robbins & Judge (2009)	Nivel de percepción que tienen los colaboradores sobre su experiencia de trabajo en la organización, medido a través de sus respuestas a un cuestionario estructurado tipo Likert aplicado al personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Atahualpa. Esta variable se operacionaliza mediante las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, evaluadas a través de sus indicadores en el instrumento.	Condiciones físicas y/o materiales	- Distribución física - Confortabilidad y comodidad del ambiente - Comodidad para el desempeño	Población: Variable X 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca. Muestra: Variable X 25 colaboradores. Tipo censo Población: Variable Y 100 clientes que acuden en promedio diario al Banco de Crédito del Perú (BCP) Agencia Atahualpa de Cajamarca. Muestra Variable Y 100 clientes por conveniencia. Tipo censo Enfoque de Investigación: Cuantitativo Método de investigación Método deductivo e inductivo Nivel de investigación. Descriptivo-Correlacional. Diseño: No experimental y transversal Instrumentos: Para medir la variable X: Satisfacción laboral Cuestionario SL-SPC Para medir la variable Y: Calidad de servicio Cuestionario tipo escala del modelo SERVPERF
			Beneficios laborales y/o remunerativos	- Satisfacción sueldo trabajo - Sentimiento por el trabajo - Aceptabilidad del sueldo - Cobertura del sueldo	
			Políticas administrativas	- Buen trato en la empresa - Percepción del trabajo - Satisfacción por el horario	
			Relaciones interpersonales	- Reconocimiento - Clima laboral - Agrado por trabajar - Distancia con compañeros - Solidaridad	
			Desarrollo personal	- Punto de vista del trabajo - Crecimiento personal - Satisfacción por el trabajo - Logro - Autorrealización - Autoestima	
			Desempeño de tareas	- Cumplimiento de objetivos - Gestión del tiempo - Responsabilidad y compromiso	
			Relación con la autoridad	- Disposición del jefe y la calidad de trabajo del personal - Relación con superiores - Valoración del líder por el esfuerzo en el trabajo	

Calidad de servicio	La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las organizaciones hacia los usuarios, medidos en tiempo (esperado por el usuario) y la calidad (condiciones pactadas). Quijano (2014).	Nivel de percepción de los clientes sobre el desempeño del servicio recibido en el Banco de Crédito del Perú – Agencia Atahualpa, medido mediante sus respuestas a un cuestionario estructurado tipo Likert aplicado a los usuarios de la entidad. Esta variable se operacionaliza con el cuestionario basado en el modelo SERVPERF y comprende las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, evaluadas a través de sus indicadores en el instrumento.	Elemento tangibles	• Atracción visual de instalación físico • Apariencia de equipos • Aspecto del personal • Materiales asociados al servicio
			Fiabilidad	• Cumplimiento • Sinceridad • Realizar buen servicio desde la primera vez • Servicio sin errores
			Capacidad de respuesta	• Cumplimiento de plazos establecidos • Prontitud en el servicio • Disponibilidad para ayudar siempre • Disposición para aclarar dudas
			Seguridad	• Inspirar confianza • Inspirar seguridad • Cortesía • Conocimiento para responder preguntas
			Empatía	• Horarios convenientes • Atención personalizada • Enfocados en el servicio • Interés y preocupación genuina • Comprensión de necesidades

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Enfoque y métodos de investigación

4.1.1. Enfoque de la investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que la medición de las variables se realizó mediante instrumentos estructurados y los datos obtenidos fueron procesados con estadística descriptiva e inferencial para la contrastación de hipótesis. El estudio se orientó a analizar el vínculo entre satisfacción laboral (variable X) y calidad de servicio (variable Y) en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa de Cajamarca, durante el año 2025.

4.1.2. Métodos de la investigación

Para el desarrollo del estudio se emplearon métodos deductivo e inductivo. El método deductivo permitió derivar el planteamiento hipotético a partir del sustento teórico y operacionalización de variables, mientras que el método inductivo facilitó interpretar los resultados empíricos obtenidos en campo para arribar a conclusiones sobre el comportamiento de las variables en la realidad estudiada.

4.2. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipularon los datos recopilados, los mismos que solamente se analizaron e interpretaron. (Hernández y Mendoza, 2018)

Es transversal porque la investigación se realizó en un momento determinado del tiempo, para este estudio es en el año 2025 (enero a junio). (Hernández y Mendoza, 2018)

4.3.Población y muestra

4.3.1. Población

La población de estudio está conformada de la siguiente manera:

Para la satisfacción laboral, por los 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú

Agencia Atahualpa de Cajamarca.

Tabla 3

Población de estudio

Nº	Colaboradores	Cantidad
1	Gerente de agencia	01
2	Supervisor	01
3	Promotor principal	01
4	Promotor se servicios	08
5	Asesor multifunción	06
6	Guía de agencia	01
7	Asesores comerciales	07
Total		25

Nota. Obtenido del Área de Recursos Humanos de BCP (mayo del 2025)

Para la calidad de servicio, fue por conveniencia por 100 clientes del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca.

4.3.2. Muestra

La muestra es no probabilística y está conformada de la siguiente manera:

Para la satisfacción laboral, es tipo censo, por 25 colaboradores que laboran en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca.

Para la calidad de servicio, se usó una muestra no probabilística por conveniencia del autor, en este sentido se entrevistaron a 100 clientes del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca.

4.4.Unidad de análisis y unidad de observación

La investigación tiene como unidad de análisis al Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca. Asimismo, tiene como unidad de observación a los colaboradores y clientes del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, a quienes se exploró sus percepciones de acuerdo con los indicadores de las dimensiones de cada variable.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, aplicada mediante cuestionarios estructurados, en coherencia con el enfoque cuantitativo del estudio. Se utilizaron dos instrumentos:

- a) Cuestionario para satisfacción laboral (Variable X),** orientado a medir la percepción de los colaboradores en sus dimensiones: condiciones físicas y/o materiales; beneficios laborales y/o remunerativos; políticas administrativas; relaciones interpersonales; desarrollo personal; desempeño de tareas; relación con la autoridad.
- b) Cuestionario para calidad de servicio (Variable Y),** basado en un cuestionario tipo escala del modelo SERVPERF, considerando las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, evaluadas desde la percepción del cliente.

4.6.Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El análisis se realizó en dos niveles:

- a) Estadística descriptiva.** Se organizaron los datos por frecuencias y porcentajes, permitiendo identificar los niveles predominantes de satisfacción laboral y de calidad de servicio, así como el comportamiento por dimensiones.

b) Estadística inferencial. Para la contrastación de hipótesis se verificó el supuesto de normalidad, observándose valores de significancia inferiores a 0,05; en consecuencia, se empleó una prueba **no paramétrica**. Para la hipótesis general y específicas se utilizó la **U de Mann–Whitney para muestras independientes**, reportándose significancia asintótica bilateral **Sig.=0,000**.

4.7.Matriz de consistencia

Tabla 4

Matriz de consistencia metodológica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?	Objetivo general Determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.	Hipótesis general La satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.			- Distribución física - Confortabilidad y comodidad del ambiente - Comodidad para el desempeño	Población: Variable X 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca. Muestra: Variable X 25 colaboradores. Tipo censo Población: Variable Y 100 clientes que acuden en promedio diario al Banco de Crédito del Perú (BCP) Agencia Atahualpa de Cajamarca. Muestra Variable Y 100 clientes por conveniencia. Tipo censo Enfoque de Investigación: Cuantitativo. Método de investigación Método deductivo e inductivo. Nivel de investigación. Descriptivo-Correlacional. Diseño: No experimental y transversal Instrumentos: Para medir la variable X: satisfacción laboral: Cuestionario tipo escala de Likert SL-SPC Para medir la variable Y: Calidad de servicio Cuestionario tipo escala del modelo SERVPERF
				Condiciones físicas y/o materiales		
				Beneficios laborales y/o remunerativos	- Satisfacción sueldo trabajo - Sentimiento por el trabajo - Aceptabilidad del sueldo - Cobertura del sueldo	
				Políticas administrativas	- Buen trato en la empresa - Percepción del trabajo - Satisfacción por el horario	
				Relaciones interpersonales	- Reconocimiento - Clima laboral - Agrado por trabajar - Distancia con compañeros - Solidaridad	
				Desarrollo personal	- Punto de vista del trabajo - Crecimiento personal - Satisfacción por el trabajo - Logro - Autorrealización - Autoestima	
				Desempeño de tareas	- Cumplimiento de objetivos - Gestión del tiempo - Responsabilidad y compromiso	
				Relación con la autoridad	- Disposición del jefe y la calidad de trabajo del personal - Relación con superiores - Valoración del líder por el esfuerzo en el trabajo	
Problemas específicos ¿De qué manera influyen las condiciones físicas y/o materiales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025? ¿De qué manera influyen los beneficios laborales y/o remunerativos en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025? ¿De qué manera influyen las políticas administrativas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025? ¿De qué manera influyen las relaciones interpersonales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?	Objetivos específicos - Determinar la influencia de las condiciones físicas y/o materiales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. - Determinar la influencia de los beneficios laborales y/o remunerativos en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. - Determinar la influencia de las políticas administrativas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. - Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.	Hipótesis específicas - Las condiciones físicas y/o materiales influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. - Los beneficios laborales y/o remunerativos influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. - Las políticas administrativas influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. - Las relaciones interpersonales influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.	Satisfacción laboral			

• ¿De qué manera influyen el desarrollo personal en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025? • ¿De qué manera influyen el desempeño de tareas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025? • ¿De qué manera influyen la relación con la autoridad en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025?	• Determinar la influencia del desarrollo personal en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. • Determinar la influencia del desempeño de tareas en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. • Determinar la influencia de la relación con la autoridad en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.	• El desarrollo personal influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. • El desempeño de tareas influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025. • La relación con la autoridad influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.	Calidad de servicio	Fiabilidad • Cumplimiento • Sinceridad • Realizar buen servicio desde la primera vez • Servicio sin errores Capacidad de respuesta • Cumplimiento de plazos establecidos • Prontitud en el servicio • Disponibilidad para ayudar siempre • Disposición para aclarar dudas Seguridad • Inspirar confianza • Inspirar seguridad • Cortesía • Conocimiento para responder preguntas Empatía • Horarios convenientes • Atención personalizada • Enfocados en el servicio • Interés y preocupación genuina • Comprensión de necesidades Elementos tangibles • Atracción visual de instalación físico • Apariencia de equipos • Aspecto del personal • Materiales asociados al servicio
--	--	---	---------------------	--

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos dirigidos a los colaboradores y clientes del Banco de Crédito del Perú – Agencia Atahualpa. La información se organiza en tablas y figuras, mostrando de manera objetiva los niveles alcanzados en cada dimensión de la satisfacción laboral y de la calidad de servicio, así como los resultados generales de ambas variables.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

5.2.1.1. Satisfacción Laboral

Para la investigación se aplicó una encuesta dirigida a los 25 colaboradores Banco de Crédito del Perú de la Agencia Atahualpa de Cajamarca, con los siguientes resultados:

Tabla 5

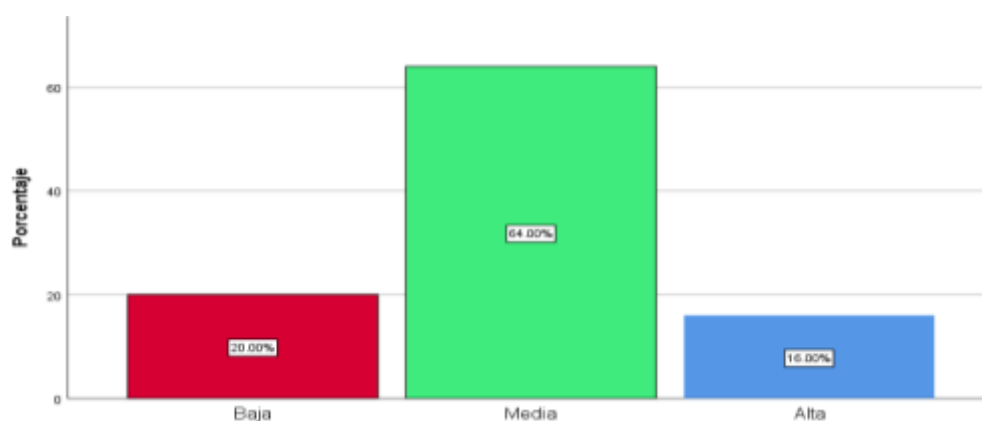
Satisfacción laboral en general

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	5	20.0	20.0	20.0
Media	16	64.0	64.0	84.0
Alta	4	16.0	16.0	100.0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 1

Satisfacción laboral en general



Nota. Tabla 6

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto a la satisfacción laboral en forma agrupada o general; el 64% lo califican como "media", mientras que el 20% lo califican como "baja".

Esta situación denota una insatisfacción que debe motivar a los funcionarios del BCP a corregir a la brevedad posible mediante acciones y estrategias para mejorarla, porque trae como consecuencia ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales en perjuicio directo de los clientes.

A. Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla 6

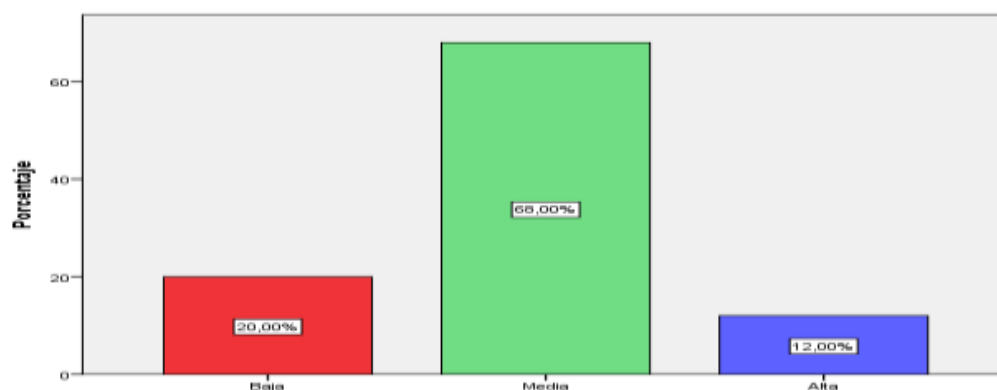
Condiciones físicas y/o materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	5	20,0	20,0	32,0
Media	17	68,0	68,0	100,0
Alta	3	12,0	12,0	12,0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 2

Condiciones físicas y/o materiales



Nota. Tabla 7

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto a las condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral; el 68% lo califican como "media", mientras que el 20% lo califican como "baja".

Esta situación refleja una insatisfacción que debería impulsar a los funcionarios del BCP a abordar el tema con urgencia, implementando acciones y estrategias para mejorar las condiciones físicas y materiales. De lo contrario, esto podría resultar en ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, afectando directamente a los clientes.

B. Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Tabla 7

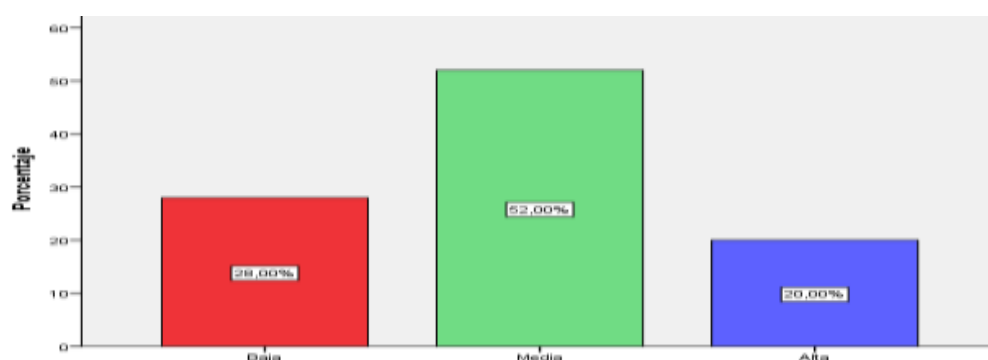
Beneficios laborales y/o remunerativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	7	28,0	28,0	48.0
Media	13	52,0	52,0	100,0
Alta	5	20,0	20,0	20.0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 3

Beneficios laborales y/o remunerativos



Nota. Tabla 8

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral; el 52% lo califican como "media", mientras que el 28% lo califican como "baja".

Esta situación evidencia una insatisfacción que debería motivar a los funcionarios del BCP a actuar con prontitud, implementando acciones y estrategias para mejorar los beneficios laborales y remunerativos. De lo contrario, esta insatisfacción puede generar ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, afectando directamente a los clientes.

C. Dimensión Políticas Administrativas

Tabla 8

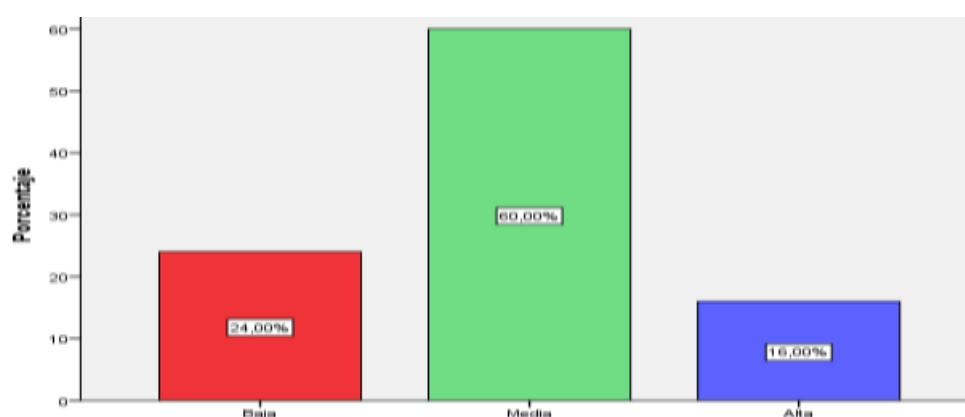
Políticas administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	6	24.0	24.0	40.0
Media	15	60.0	60.0	100.0
Alta	4	16.0	16.0	16.0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 4

Políticas administrativas



Nota. Tabla 9

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto a las políticas administrativas de la satisfacción laboral; el 60% lo califican como "media", mientras que el 24% lo califican como "baja".

Esta situación señala una insatisfacción que debe impulsar a los funcionarios del BCP a actuar con urgencia, implementando acciones para mejorar las políticas administrativas relacionadas con la satisfacción laboral. Si no se aborda, esta insatisfacción puede llevar a ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, impactando a los clientes.

D. Dimensión Relaciones Interpersonales

Tabla 9

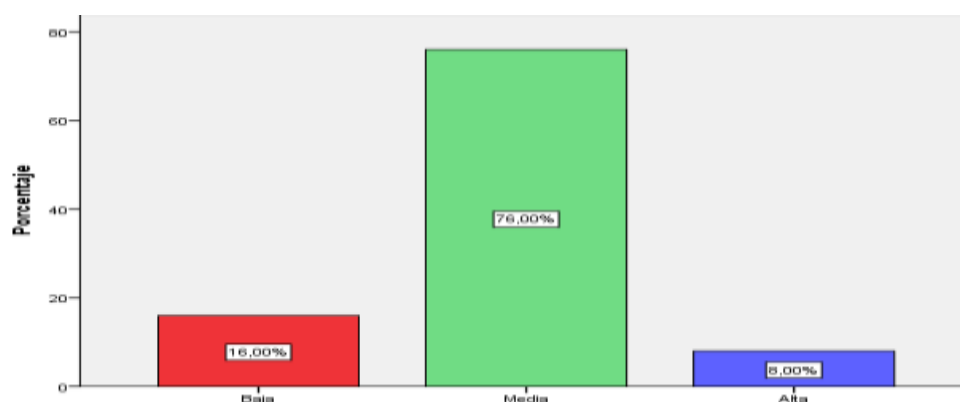
Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	4	16.0	16.0	24.0
Media	19	76.0	76.0	100.0
Alta	2	8.0	8.0	8.0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 5

Relaciones interpersonales



Nota. Tabla 10

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto a las relaciones interpersonales de la satisfacción laboral; el 76% lo califican como "media", mientras que el 16% lo califican como "baja".

Esta situación refleja una insatisfacción que debe llevar a los funcionarios del BCP a actuar con prontitud, implementando acciones para mejorar las relaciones interpersonales en el entorno laboral. De no abordarse, esta insatisfacción puede resultar en ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, afectando a los clientes.

E. Dimensión Desarrollo Personal

Tabla 10

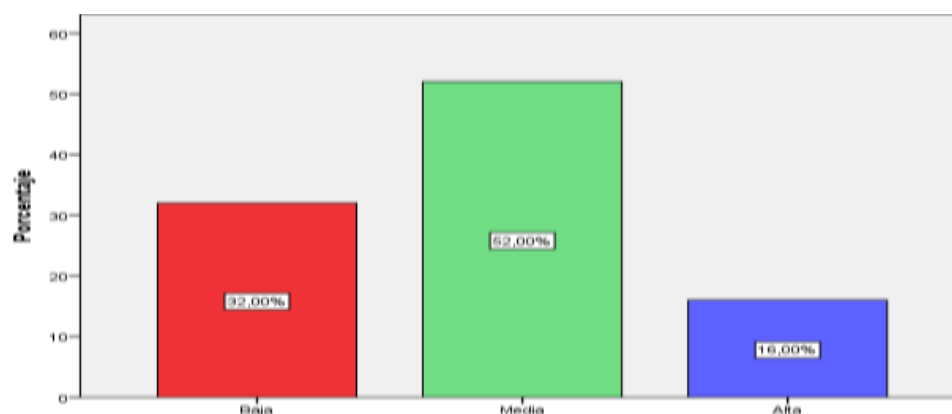
Desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	8	32.0	32.0	48.0
Media	13	52.0	52.0	100.0
Alta	4	16.0	16.0	16.0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 6

Desarrollo personal



Nota. Tabla 11

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto al desarrollo personal de la satisfacción laboral; el 52% lo califican como "media", mientras que el 32% lo califican como "baja".

Esta situación indica una insatisfacción que debería motivar a los funcionarios del BCP a actuar de manera urgente, implementando acciones y estrategias para mejorar el desarrollo personal de los colaboradores. Si no se aborda, esta insatisfacción puede resultar en ineficiencia en el desempeño de las actividades laborales, afectando a los clientes.

F. Dimensión Desempeño de Tareas

Tabla 11

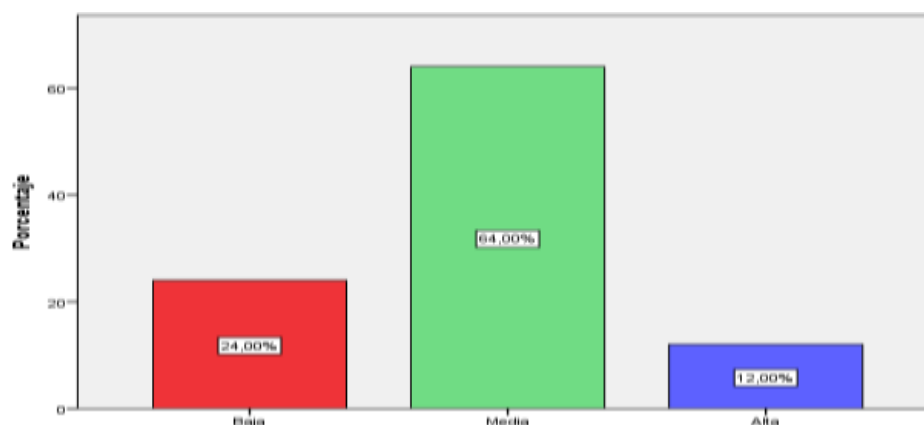
Desempeño de tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	6	24.0	24.0	36.0
Media	16	64.0	64.0	100.0
Alta	3	12.0	12.0	12.0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 7

Desempeño de tareas



Nota. Tabla 12

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto al desempeño de tareas de la satisfacción laboral; el 64% lo califican como "media", mientras que el 24% lo califican como "baja".

Esta situación refleja una insatisfacción que debería impulsar a los funcionarios del BCP a actuar con prontitud, implementando acciones y estrategias para mejorar el desempeño en las tareas. Si no se aborda, esta insatisfacción puede llevar a ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, impactando directamente a los clientes.

G. Dimensión Relación con la Autoridad

Tabla 12

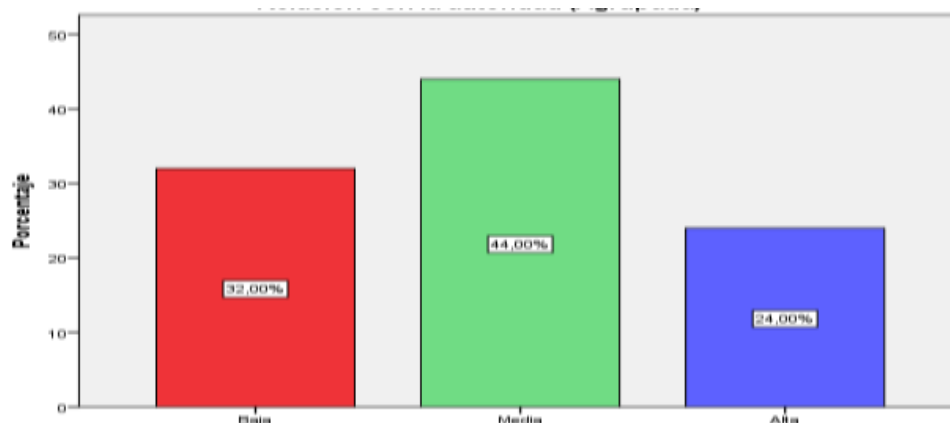
Relación con la autoridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	8	32,0	32.0	56.0
Media	11	44,0	44.0	100.0
Alta	6	24,0	24.0	24.0
Total	25	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 8

Relación con la autoridad



Nota. Tabla 13

Interpretación

De los 25 colaboradores del BCP encuestados, respecto a la relación con la autoridad de la satisfacción laboral en; el 44% lo califican como "media", mientras que el 32% lo califican como "baja".

Esta situación indica una insatisfacción que debería llevar a los funcionarios del BCP a actuar con urgencia, implementando acciones y estrategias para mejorar la relación con la autoridad. Si no se aborda, esta insatisfacción podría resultar en ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, afectando directamente a los clientes.

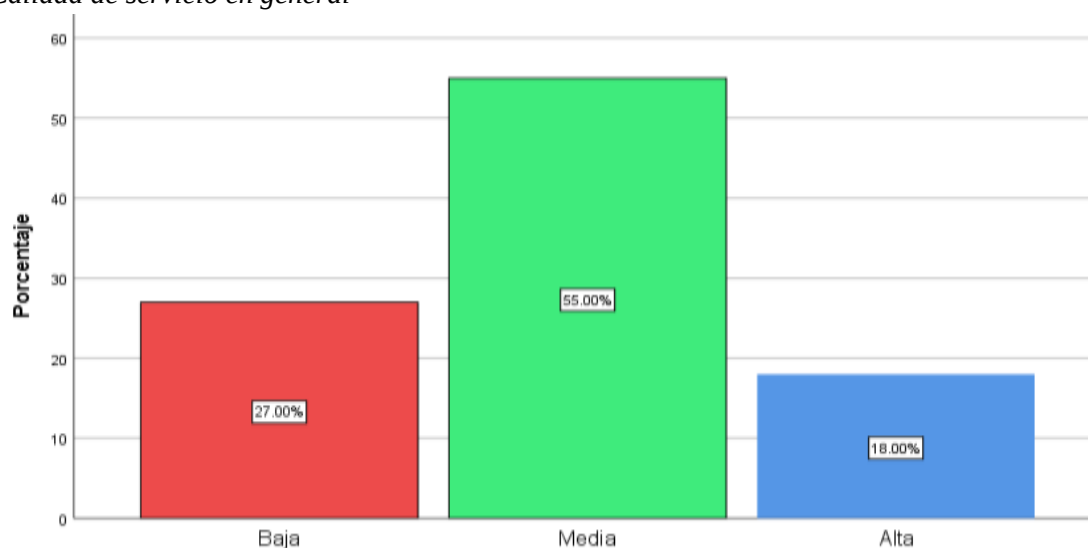
5.1.1.2. Calidad de Servicio

Para la investigación se aplicó una encuesta dirigida a 100 clientes del Banco de Crédito del Perú de la agencia de Cajamarca que fueron determinados por conveniencia y que se estudiaron en forma aleatoria, con los siguientes resultados:

Tabla 13*Calidad de servicio en general*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	27	27.0	27.0	27.0
Media	55	55.0	55.0	82.0
Buena	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 9*Calidad de servicio en general*

Nota. Tabla 14

Interpretación

De los 100 clientes del BCP encuestados, respecto a la calidad de servicio en forma agrupada o general; el 55% lo califican como "media", mientras que el 27% lo califican como "baja".

Esta situación denota que prestación del servicio está en un nivel preocupante, lo cual debe motivar a los funcionarios del BCP a corregirlo a la brevedad posible mediante estrategias inmediatas, porque trae como consecuencia grave perjuicio a los clientes.

A. Dimensión Fiabilidad

Tabla 14

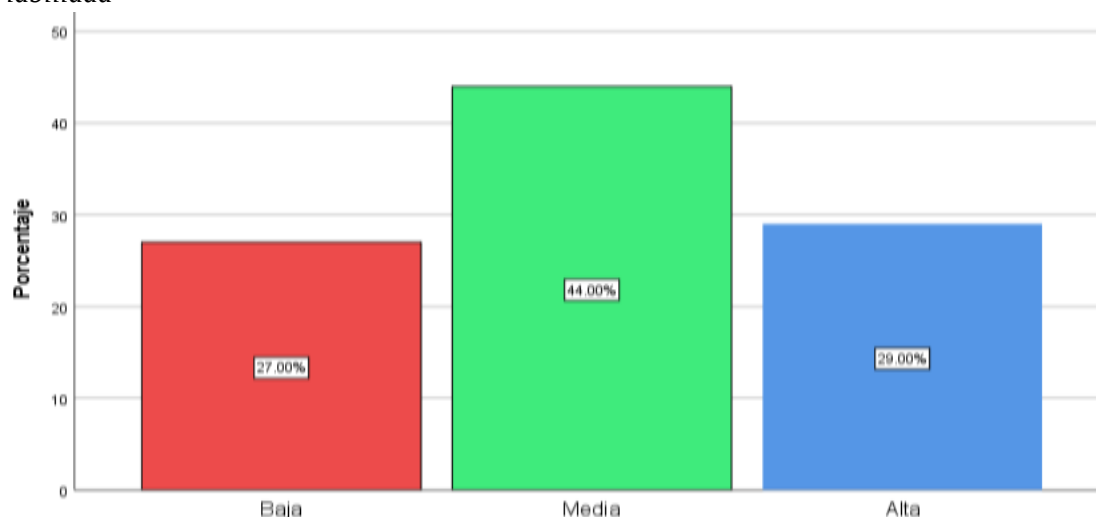
Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	27	27.0	27.0	27.0
Media	44	44.0	44.0	71.0
Buena	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 10

Fiabilidad



Nota. Tabla 15

Interpretación

De los 100 clientes encuestados, respecto a la fiabilidad de la calidad de servicio del BCP.; el 44% lo califican como "media", mientras que el 27% lo califican como "baja".

Esta situación denota que la fiabilidad está en un nivel preocupante, lo cual debe motivar a los funcionarios del BCP a corregirlo a la brevedad posible mediante estrategias inmediatas, porque afecta a los clientes y a la entidad.

B. Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 15

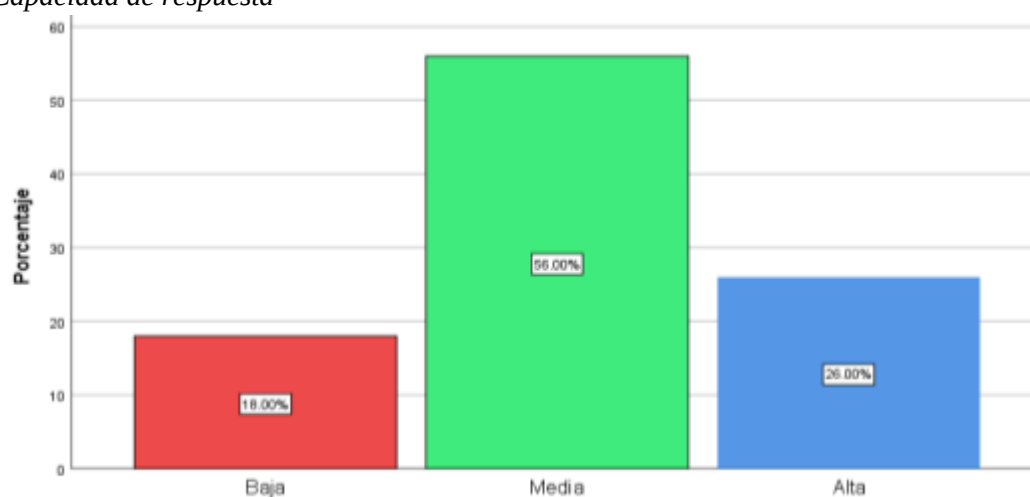
Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	18	18.0	18.0	18.0
Media	56	56.0	56.0	74.0
Buena	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 11

Capacidad de respuesta



Nota. Tabla 16

Interpretación

De los 100 clientes encuestados, respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio del BCP.; el 56% lo califican como "media", mientras que el 18% lo califican como "baja".

Esta situación denota que la capacidad de respuesta está en un nivel preocupante, lo cual debe motivar a los funcionarios del BCP a corregirlo a la

brevedad posible mediante estrategias inmediatas, porque afecta a los clientes y a la entidad.

C. Dimensión Seguridad

Tabla 16

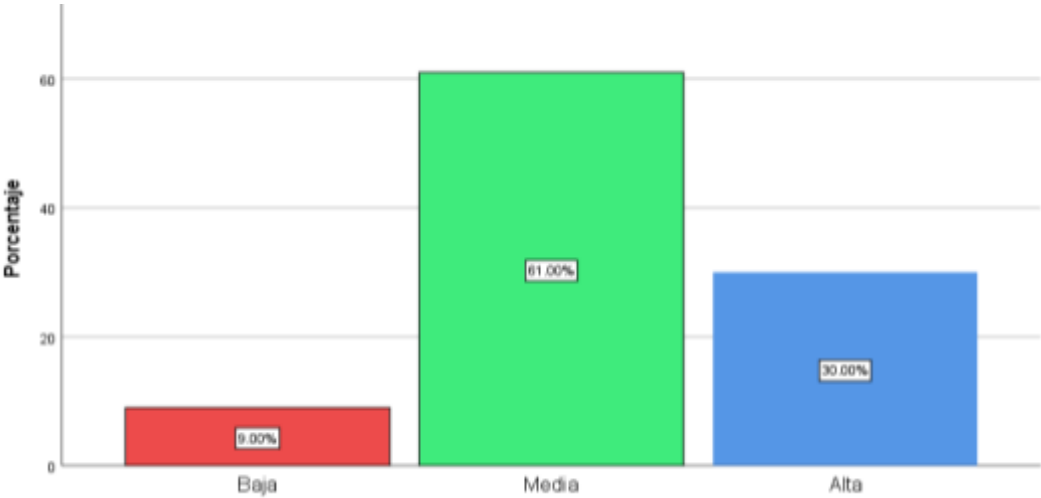
Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	9	9.0	9.0	9.0
Media	61	61.0	61.0	70.0
Buena	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 12

Seguridad



Nota. Tabla 17

Interpretación

De los 100 clientes encuestados, respecto a la seguridad de la calidad de servicio del BCP.; el 61% lo califican como "media", mientras que el 9% lo califican como "baja".

Esta situación denota que la seguridad está en un nivel preocupante, lo cual debe motivar a los funcionarios del BCP a corregirlo a la brevedad posible mediante estrategias inmediatas, porque afecta a los clientes y a la entidad.

D. Dimensión Empatía

Tabla 17

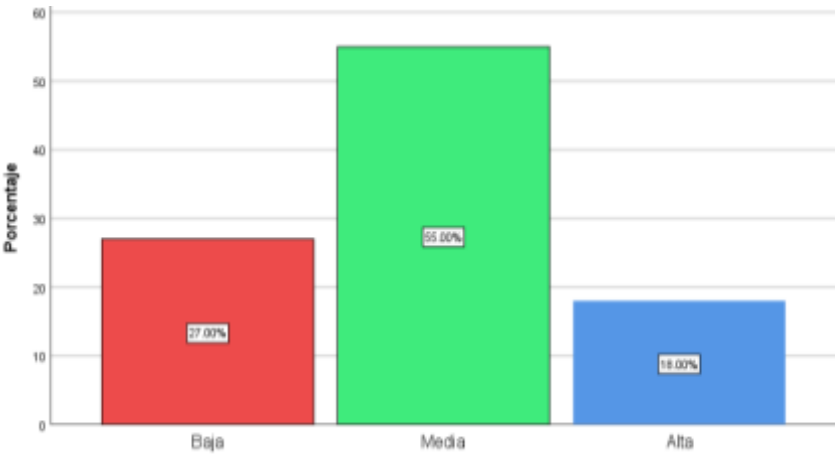
Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	27	27.0	27.0	27.0
Media	55	55.0	55.0	82.0
Buena	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 13

Empatía



Nota. Tabla 18

Interpretación

De los 100 clientes encuestados, respecto a la empatía de la calidad de servicio del BCP.; el 55% lo califican como "media", mientras que el 27% lo califican como "baja".

Esta situación denota que la empatía está en un nivel preocupante, lo cual debe motivar a los funcionarios del BCP a corregirlo a la brevedad posible mediante estrategias inmediatas, porque afecta a los clientes y a la entidad.

E. Dimensión Elementos Tangibles

Tabla 18

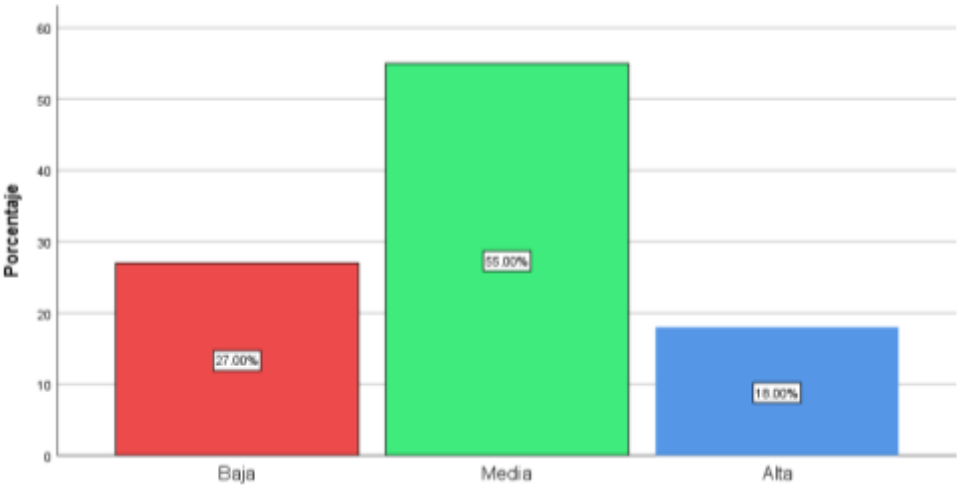
Elementos tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	27	27.0	27.0	27.0
Media	55	55.0	55.0	82.0
Buena	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota. Encuestas aplicadas.

Figura 14

Elementos tangibles



Nota. Tabla 19

Interpretación

De los 100 clientes encuestados, respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio del BCP.; el 55% lo califican como "media", mientras que el 27% lo califican como "baja".

Esta situación denota que los elementos tangibles están en un nivel preocupante, lo cual debe motivar a los funcionarios del BCP a corregirlo a la brevedad posible mediante estrategias inmediatas, porque afecta a los clientes y a la entidad.

5.2.2. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, encontrando que ambas variables existen una influencia significativa a juzgar por el valor sig. de la Prueba de Mann-Whitney que es de 0,000.

Los resultados coinciden con los resultados de la tesis de Kim, y Yeo (2025), quienes demostraron que en relación con el compromiso organizacional, el estrés laboral ($\beta = -0,41$, $p < 0,001$) y la satisfacción laboral ($\beta = 0,47$, $p < 0,001$) influyeron significativamente en el compromiso organizacional. Concluyeron que los impactos moderadores de la experiencia laboral en las profesiones bancarias permiten comprender que los trabajadores bancarios con alta experiencia laboral comprenden mejor sus situaciones bancarias, tienen más técnicas y soluciones de trabajo y poseen más confianza en sí mismos para generar más compromiso y desempeño para sus organizaciones.

De igual modo coincide con los resultados de Kumar y Sharma (2025), los resultados del estudio revelaron relaciones significativas entre la satisfacción laboral de los empleados y tanto el desempeño organizacional como la calidad del servicio al cliente, con coeficientes de correlación de 0.67 y 0.72, respectivamente. A través de modelos de ecuaciones estructurales, los investigadores demostraron que la satisfacción laboral media la relación entre los factores organizacionales y los resultados del servicio al cliente, contribuyendo de manera directa a las métricas de desempeño. Entre las dimensiones específicas de la satisfacción laboral, la motivación intrínseca y la calidad de la supervisión fueron los principales predictores de la

calidad del servicio, mientras que la satisfacción con la compensación y las oportunidades de desarrollo profesional demostraron asociaciones más fuertes con los indicadores de desempeño operativo. Este estudio resalta cómo la satisfacción laboral puede contribuir al éxito organizacional, mejorando la interacción con los clientes, reduciendo la rotación y el ausentismo, e incrementando el esfuerzo discrecional. Además, subraya la importancia estratégica de invertir en la satisfacción de los empleados como un camino hacia el logro de mejores resultados organizacionales en la industria bancaria competitiva.

Asimismo, difiere con los resultados de Benites et al. (2024), los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,654 y una significancia de 0,000, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables. El análisis específico de las dimensiones de la calidad del servicio, como la fiabilidad del servicio ($r = 0,517$), el desempeño laboral ($r = 0,540$) y la experiencia ofrecida ($r = 0,516$), también mostró correlaciones positivas considerables con la satisfacción del cliente. Estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar la fiabilidad y la calidad del desempeño del personal, así como ofrecer una experiencia adecuada, para maximizar la satisfacción de los clientes y, por ende, mejorar la competitividad del banco.

También coincide con los resultados de la tesis de García et al. (2024), los resultados del análisis revelaron que las variables de compromiso laboral, como el desafío ($\beta = 0.0147$, $p < 0.05$), la inspiración ($\beta = 0.0224$, $p < 0.01$) y el estado de flow o inmersión en el trabajo ($\beta = 0.0156$, $p < 0.05$), tienen una relación positiva significativa con la satisfacción laboral de los empleados comerciales. Estos hallazgos indican que la inspiración y el desafío son componentes clave para aumentar la satisfacción en el trabajo, sugiriendo que las empresas deben fomentar estos aspectos para mejorar el compromiso y el bienestar de los empleados. Además, se observó una

tendencia cuadrática en la relación entre la satisfacción laboral y la edad de los trabajadores, lo que sugiere que la satisfacción aumenta en las primeras etapas de la carrera laboral y luego disminuye más allá de los 38 años.

De igual manera, coinciden con los resultados de la tesis de Aguila et al. (2023), los resultados sugieren que la satisfacción laboral es un predictor importante del compromiso afectivo, normativo y de continuidad de los empleados. La investigación concluye que las políticas de recursos humanos deben centrarse en mejorar las dimensiones de satisfacción laboral para fortalecer el compromiso organizacional y la lealtad de los colaboradores. Este estudio proporciona un valioso entendimiento sobre cómo las condiciones laborales en el sector bancario peruano impactan en el bienestar de los empleados y, por lo tanto, en la eficiencia organizacional.

Asimismo, difieren con los resultados de la tesis de Aguila et al. (2023), los resultados sugieren que la satisfacción laboral es un predictor importante del compromiso afectivo, normativo y de continuidad de los empleados. La investigación concluye que las políticas de recursos humanos deben centrarse en mejorar las dimensiones de satisfacción laboral para fortalecer el compromiso organizacional y la lealtad de los colaboradores. Este estudio proporciona un valioso entendimiento sobre cómo las condiciones laborales en el sector bancario peruano impactan en el bienestar de los empleados y, por lo tanto, en la eficiencia organizacional.

De la misma manera, coinciden con los resultados de las tesis de Heyen (2023), los resultados de la investigación mostraron una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En particular, la dimensión de *seguridad* ($Rho = 0.830$) fue la que mostró la correlación más fuerte con la satisfacción del cliente, seguida por *capacidad de respuesta* ($Rho = 0.806$), *fiabilidad*

(Rho = 0.773), *tangibilidad* (Rho = 0.704) y *empatía* (Rho = 0.654). Con estos hallazgos, el estudio concluyó que la mejora de la calidad en estas dimensiones podría aumentar significativamente la satisfacción del cliente, lo que ayudaría a la entidad bancaria a mejorar su competitividad en el mercado.

Finalmente, los resultados de la tesis coinciden con lo que establecen las teorías motivacionales en general y de Herzberg en particular que sirve de base para el estudio de la variable satisfacción laboral, habida cuenta que también son tomados en cuenta por la comunidad científica y por mi persona para explicar porque el personal está satisfecho o no en la empresa ya que son aspectos interrelacionados y en este caso existe una causa-efecto entre la motivación y la satisfacción laboral.

5.3. Prueba de hipótesis

5.3.1. Contrastación estadística de la hipótesis

En la investigación se planteó la hipótesis general que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, lo que se corrobora por el valor de la prueba no paramétrica de Mann-Whitney que se usa para muestras independientes, lo que indica que a mayor satisfacción laboral mayor será la calidad de servicio del BCP.

Tabla 19

Prueba de normalidad de la satisfacción laboral

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.191	25	0.019*	0.902	25	0.020

Tabla 20*Prueba de normalidad de la calidad de servicio*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.144	100	0.000*	0.905	100	0.000

Interpretación

Los resultados de la prueba de normalidad para la variable de calidad de servicio indica que no se ajusta a la distribución normal porque el valor Sig. (p_valor) es menor a 0.05.

Para la prueba de la hipótesis general y las hipótesis específicas se utiliza la prueba no paramétrica de Mann-Whitney. Para muestras independientes.

Tabla 21*Correlación de la satisfacción laboral y la calidad de servicio*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras Satisfacción laboral	25	107.18	2679.50
Calidad de servicio	100	51.96	5195.50
Total	125		

Tabla 22*Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney*

	Satisfacción laboral/calidad de servicio
U de Mann-Whitney	145.500
W de Wilcoxon	5195.500
Z	-6.824
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 23

Correlación de las condiciones físicas y/o materiales y la calidad de servicio

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras	Condiciones físicas y/o materiales	25	13.00	325.00
	Calidad de servicio	100	75.50	7550.00
	Total	125		

Tabla 24

Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney

	Condiciones físicas y/o materiales /calidad de servicio
U de Mann-Whitney	0.000
W de Wilcoxon	325.000
Z	-7.773
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 25

Correlación de los Beneficios laborales y/o remunerativos y la calidad de servicio

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras	Beneficios laborales y/o remunerativos	25	13.00	325.00
	Calidad de servicio	100	75.50	7550.00
	Total	125		

Tabla 26*Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney*

	Beneficios laborales y/o remunerativos /calidad de servicio
U de Mann-Whitney	0.000
W de Wilcoxon	325.000
Z	-7.773
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 27*Correlación de las políticas administrativas y la calidad de servicio*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras	Políticas administrativas	25	13.00	325.00
	Calidad de servicio	100	75.50	7550.00
	Total	125		

Tabla 28*Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney*

	Políticas administrativas /calidad de servicio
U de Mann-Whitney	0.000
W de Wilcoxon	325.000
Z	-7.773
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 29*Correlación de las relaciones interpersonales y la calidad de servicio*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras Relaciones interpersonales	25	13.00	325.00
Calidad de servicio	100	75.50	7550.00
Total	125		

Tabla 30*Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney*

	Relaciones interpersonales /calidad de servicio
U de Mann-Whitney	0.000
W de Wilcoxon	325.000
Z	-7.773
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 31*Correlación del desarrollo personal y la calidad de servicio*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras Desarrollo personal	25	13.00	325.00
Calidad de servicio	100	75.50	7550.00
Total	125		

Tabla 32*Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney*

	Desarrollo personal /calidad de servicio
U de Mann-Whitney	0.000
W de Wilcoxon	325.000
Z	-7.773
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 33*Correlación del desempeño de tareas y la calidad de servicio*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras Desempeño de tareas	25	13.00	325.00
Calidad de servicio	100	75.50	7550.00
Total	125		

Tabla 34*Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney*

	Desempeño de tareas /calidad de servicio
U de Mann-Whitney	0.000
W de Wilcoxon	325.000
Z	-7.773
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 35*Correlación de la relación con la autoridad y la calidad de servicio*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Muestras Desempeño de tareas	25	13.00	325.00
Calidad de servicio	100	75.50	7550.00
Total	125		

Tabla 36*Estadísticos de la Prueba de Mann-Whitney*

	Relación con la autoridad /calidad de servicio
U de Mann-Whitney	0.000
W de Wilcoxon	325.000
Z	-7.773
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

Interpretación

El valor de la significancia (Sig.=000), permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

1. La satisfacción laboral influye directamente en la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.
2. Las condiciones físicas y/o materiales influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.
3. Los beneficios laborales y/o remunerativos influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.
4. Las políticas administrativas influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.
5. Las relaciones interpersonales influyen directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.
6. El desarrollo personal influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.
7. El desempeño de tareas influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.
8. La relación con la autoridad influye directamente en la calidad de servicio del Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025; dado el valor de la significancia (Sig.=000) en la prueba no paramétrica de Mann-Whitney.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente de Agencia implementar programas de bienestar y un sistema de reconocimiento periódico (por metas y buenas prácticas) para incrementar la satisfacción laboral, fortalecer el compromiso del personal y favorecer una atención al cliente más constante y de mejor calidad.
2. Se recomienda al área de Recursos Humanos/Compensaciones revisar y actualizar las políticas de remuneración, incentivos y beneficios, asegurando competitividad y equidad interna, para elevar la motivación, el desempeño y la satisfacción de los colaboradores, contribuyendo a mejores resultados de servicio.
3. Se recomienda al Gerente de Agencia establecer, estandarizar y difundir políticas y procedimientos administrativos claros (roles, responsabilidades, canales y protocolos) para facilitar el trabajo diario, mejorar la comunicación interna y aumentar la eficiencia en la atención al cliente.
4. Se recomienda al Gerente de Agencia y Jefaturas de Equipo promover actividades de integración (team building) y capacitación en habilidades interpersonales (comunicación, trabajo colaborativo y manejo de conflictos) para fortalecer la cohesión del equipo y mejorar la interacción entre colaboradores y con los clientes.
5. Se recomienda al Gerente de Agencia y Jefaturas de Equipo ofrecer formación continua orientada al servicio (atención al cliente, manejo de quejas, productos, procesos y calidad) para potenciar competencias laborales, mejorar el rendimiento y elevar la percepción de la calidad del servicio.
6. Se recomienda al área de Recursos Humanos implementar un sistema de evaluación de desempeño con indicadores y retroalimentación periódica, acompañado de planes de mejora, para identificar brechas, alinear al personal con los objetivos del banco y asegurar mejoras sostenibles en la atención.

REFERENCIAS

- Aguila Carhuatocto, C. E., Falcón Marchena, S. D., Gómez Correa, B. E., & Pecho Ancco, J. R. (2023). *La influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los colaboradores de las 4 principales empresas bancarias del Perú*. [Tesis de grado, Universidad ESAN] <https://hdl.handle.net/10757/682130>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología III*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Bednar S. & Reves, J. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. Editorial Mc Graw Hill.
- Benites, A. C., Morales, R. M., Morales, D. N., Moreno, E. A., & Yupton, F. K. D. M. (2024). Calidad de servicio y satisfacción al cliente en una entidad financiera. *Revista Horizonte Empresarial*, 11(1), 198-207. <https://doi.org/10.26495/kxcdkq25>
- Blanco (2015). *Las Finanzas Modernas*. Editorial San Marcos.
- Camacho, W., Álvarez, J., Torres, A., Pulgarín, C., & Tirado, P. (2013). Calidad de vida laboral en trabajadores de la Secretaría de Gobierno del Municipio de Dosquebradas (Colombia). *Cultura Del Cuidado*, 10(1), 51-62. <https://doi.org/10.18041/1794-5232/cultrua.2013v10n1.2101>
- Castillo, C. & Cifuentes, G. (2016). Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. Tesis de Licenciatura en la Universidad de Concepción de Chile.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración: Proceso Administrativo*. Editorial Mc Graw Hill.
- Danton, J. (2016). *Calidad en el servicio a los clientes*. Editorial de los Santos S.A.
- De la Calle, A. & Ortiz, F. (2018). *Fundamentos de recursos humanos*. Editorial Pearson.
- Flores, D. & Ramírez, M. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral, en los docentes de una asociación educativa en Lima. *Paidagogo*, 3(1), 103-127. <https://doi.org/10.52936/p.v3i1.49>
- Galdós, G. (2019). Job satisfaction and happiness in peruvian nurses. *Enfermería Global*, 18(2), 353-373. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- García-Tamariz, P. E., Mansilla-Mahmud, M. A., & Mateo-Dueñas, R. (2024). Compromiso con la tarea y satisfacción laboral: evidencia en el sector comercial peruano. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 14(28), 203-220. <https://doi.org/10.17163/ret.n28.2024.02>

- Gastañadú, E. (2020). Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral en una Unidad Médico Legal de Lima 2020. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Pimentel.
- Hernández, D. (2016). Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, M. (2018). Metodología de la investigación científica. Editorial Mc Graw Hill.
- Heyen Gamio, H. A. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones en una agencia de una entidad bancaria, Lima, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola] .
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>
- Kim, L. & Sook, F. (2024) How stress and satisfaction influence customer service quality in banking industry. *Revista Heliyon* 10(11)
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e32604>
- Kim, L. & Yeo S. (2025). From side effects to work attitudes influencing customer service quality: moderating impacts of work experience in banking industry. *Revista Internacional de Ciencias de la Calidad y el Servicio*, 17(5) 5-23, doi:
<https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2024-0040>
- Kumar, R., & Sharma, P. K. (2025). The role of job satisfaction in enhancing organizational performance and customer service quality: A case study of State Bank of India, Patna District. *Journal of Advance and Future Research*, 3(10), 244-252.
<https://www.jaafr.org/JAAFR2510026>
- Lee, J. J. L., Ooi, L. L., Wun, X. Y., Wong, P. W., Yin, J. Y., Yang, H. H., & Kee, D. M. H. (2024). The impact of job satisfaction and performance on user satisfaction with banking services. *International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pasific*, 7(3), 361-377. DOI: <https://doi.org/10.32535/ijthap.v7i3.3608>
- Ley N° 30220 (2014). Ley Universitaria. Ministerio de Educación.
- Martínez, M., Rodríguez, L., & García, L. (2018). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología centro médico nacional siglo XXI IMSS. *Enfermería Universitaria*, 6(4). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2009.4.322>
- Meenaprabha, P., Lingaraja, K., Arun Prasath, R. et al. A study on emotional intelligence and its impact on service quality: evidence from the banking industry. *Futur Bus J* 11, 126 (2025). <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00548-0>

- Morales, R. (2021). "La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito agencia Atahualpa – Cajamarca, 2020". Universidad Privada del Norte.
- Porras, J. R., & Mendoza Gallegos, J. C. (2023). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector bancario en Lima Metropolitana, empleando el modelo SERVQUAL*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://hdl.handle.net/10757/682130>
- Palma S. (2004). Manual Escala de Satisfacción laboral SL- SPC
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). "Comportamiento Organizacional". México: Mc Graw Hill.
- Salazar, N. (2019). Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital maría auxiliadora, Lima. Revista Científica De Ciencias De La Salud, 9(2). <https://doi.org/10.17162/rccs.v9i2.183>
- Saldana, C., Cárdenas, M. & Macías, A. (2021). Satisfacción laboral: factores intrínsecos y extrínsecos del trabajador. Vinculatégica Efan, 7(1). <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-170>
- Samanez, H. & Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico (Lima), 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Serrano, A., Fernández, G., & Astudillo, S. (2022). Análisis factorial confirmatorio de una escala de satisfacción y compromiso laboral organizativo en los empleados del servicio hotelero del Ecuador. Investigaciones Turísticas, (24), 68. <https://doi.org/10.14198/inturi2022.24.4>
- Silva, L., Rodriguez, L. & Aviles, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. Podium, 35, 87-96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Trinidad-López, J. and Galindo, C. (2022). Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en personal administrativo de una universidad privada. Revista Herediana De Rehabilitación, 5(2), 30-37. <https://doi.org/10.20453/rhr.v5i2.4361>

APÉNDICES

Apéndice 1. Instrumento de recolección de datos de satisfacción laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Escuela Académico Profesional de Administración

Instrumento a aplicar a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú
Agencia Atahualpa

Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Estimado encuestado.

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo del presente proyecto de investigación, por ello solicitamos su cordial colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que según su punto de vista es la indicada, según las siguientes alternativas:

Total Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total desacuerdo
TA	A	I	D	TD

	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis líderes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					

12	Es grata la disposición de mi(s) líder(es) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el líder beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro equipo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis líderes es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) líder(es).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mis líderes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

¡Muchas gracias!

Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos de la calidad de servicio

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Escuela Académico Profesional de Administración

Cuestionario para medir la Calidad de Servicio (SERVPERF)

Instrucciones:

Señale con una (X) la opción que se ajuste a la realidad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión Fiabilidad					
	Indicador: Cumplimiento					
1	Cuando el personal del Banco, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.					
	Indicador: Sinceridad					
2	Cuando el cliente tiene un problema, el personal del Banco muestra interés sincero en solucionarlo					
	Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez					
3	El personal del Banco, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.					
	Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido					
4	El personal del Banco, concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	Indicador: Servicio sin errores					
5	El personal del Banco, mantiene el servicio exento de errores.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
	Indicador: Cumplir plazos prometidos					
6	El personal del Banco, promete a sus clientes y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir					
	Indicador: Prontitud en el servicio					
7	El personal del Banco, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio.					
	Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre					
8	El personal del Banco, siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus clientes.					
	Indicador: Disposición para aclarar dudas					

9	El personal del Banco, siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus clientes.					
	Dimensión: Seguridad					
	Indicador: Inspirar confianza					
10	El comportamiento del personal del Banco, inspiran confianza en los clientes.					
	Indicador: Inspirar seguridad					
11	Los clientes del BCP, se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones.					
	Indicador: Cortesía					
12	El personal del Banco, trata con cortesía a los clientes					
	Indicador: Conocimiento para responder preguntas					
13	El personal del Banco, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los clientes.					
	Dimensión: Empatía					
	Indicador: Horarios convenientes					
14	El Banco, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los clientes.					
	Indicador: Atención personalizada					
15	El Banco, tiene personal que brinda atención personalizada a sus clientes cuando es requerida.					
	Indicador: Enfocados en el servicio					
16	El Banco, se esmera en brindar el mejor servicio a sus clientes.					
	Indicador: Interés y preocupación genuina					
17	El Banco, entiende las necesidades específicas de sus clientes.					
	Indicador: Compromiso de necesidades					
18	El Banco, muestra interés en los clientes y los toman en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
	Dimensión: Elementos tangibles					
	Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas					
19	El Banco, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
	Indicador: Apariencia de equipos					
20	El Banco, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda					
	Indicador: Aspecto personal					
21	En el Banco el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo					
	Indicador: Materiales asociado al servicio					
22	En el Banco los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.					

¡Muchas gracias!

Apéndice 3. Ficha técnica de instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral (SL-SPC)

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Fuente Original	Palma S. (2004). Manual Escala de Satisfacción laboral SL- SPC
Objetivo	Medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa de Cajamarca.
Dimensiones	- Condiciones físicas y/o materiales - Beneficios laborales y/o remunerativos - Políticas administrativas - Relaciones interpersonales - Desarrollo personal - Desempeño de tareas - Relación con la autoridad
Número de Preguntas	36 preguntas
Tipo de Escala	Escala Likert (Total Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo, Total desacuerdo)
Tipo de Preguntas	Preguntas cerradas con escala de Likert.
Procedimiento de Aplicación	Encuesta presencial y anónima, aplicada a 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa.
Tiempo Estimado	20 minutos
Interpretación de Resultados	Los resultados se clasifican como "Baja", "Media" o "Alta" para cada dimensión. Los resultados ayudarán a identificar áreas de mejora en la satisfacción laboral.

Ficha técnica: Cuestionario sobre Satisfacción Laboral (SERVPERF)

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Fuente original	Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. Journal of Marketing.
Objetivo	Medir la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio brindado por el Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa de Cajamarca.
Dimensiones	- Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles
Número de Preguntas	22 preguntas
Tipo de Escala	Escala Likert (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo)
Tipo de Preguntas	Preguntas cerradas con escala de Likert.
Procedimiento de Aplicación	Encuesta presencial aplicada a 100 clientes seleccionados por conveniencia del Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa.
Tiempo Estimado	15 minutos
Interpretación de Resultados	Los resultados se agrupan según la puntuación obtenida en cada dimensión. Los resultados permitirán identificar áreas de mejora en la calidad de servicio percibida por los clientes.

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Erick Eduardo Aguilar Alvarez
1.2. Especialidad: Administración
1.3. Cargo actual: Docente contratado
1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
1.5. Institución: Universidad Nacional de Cajamarca
1.6. Tipo de instrumento: Encuesta Satisfacción Laboral
1.7. Investigación: La Satisfacción Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025.
1.8. Lugar y fecha: Cajamarca, 13 de mayo 2025

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	Evidencias	Valoración					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir las variables		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
Total		20	24				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 0.88$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Erick Eduardo Aguilar Alvarez
DNI 47716654

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto:** Erick Eduardo Aguilar Alvarez
1.2. **Especialidad:** Administración
1.3. **Cargo actual:** Docente contratado
1.4. **Grado académico:** Maestro en Ciencias
1.5. **Institución:** Universidad Nacional de Cajamarca
1.6. **Tipo de instrumento:** Encuesta Calidad de Servicio
1.7. **Investigación:** La Satisfacción Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025
1.8. **Lugar y fecha:** Cajamarca, ...13...de ...mayo...2025

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	Valoración					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir las variables		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos		X				
Total		20	24				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 0.88$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Erick Eduardo Aguilar Alvarez
DNI 47716654

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Frank Erick Quispe Alcántara
1.2. Especialidad: Administración
1.3. Cargo actual: Especialista de Investigación
1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
1.5. Institución: I.E.S.P. "Hno. Victorino Elorz Goicoechea"
1.6. Tipo de instrumento: Encuesta Satisfacción Laboral
1.7. Investigación: La Satisfacción Laboral y su influencia en la Calidad de Servicio en el Banco de Crédito del Perú
Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025
1.8. Lugar y fecha: Cajamarca, ...13... de ...mayo... 2025

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	Evidencias	Valoración					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir las variables	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento		x				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica		x				
10	Basado en aspectos teóricos		x				
Total		30	16				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 0.92$ Muy Bueno

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Frank Erick Quispe Alcántara

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Frank Erick Quispe Alcántara
1.2. Especialidad: Administración
1.3. Cargo actual: Especialista de Investigación
1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
1.5. Institución: I.E.S.P. "Hno. Victorino Elorz Goicoechea"
1.6. Tipo de instrumento: Encuesta Calidad de Servicio
1.7. Investigación: La Satisfacción Laboral y su influencia en la
Calidad de Servicio en el Banco de Crédito del Perú
Agencia Atahualpa de Cajamarca, 2025
1.8. Lugar y fecha: Cajamarca, 13 de mayo 2025

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	Valoración					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir las variables	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento		x				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica		x				
10	Basado en aspectos teóricos		x				
Total		30	16				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 0.92$ Muy Bueno

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Frank Erick Quispe Alcántara