



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

**La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca
comercial en una entidad financiera, Lima - 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Finanzas

AUTORA:

Arroyo Ortiz, Nadia Odeli (orcid.org/0009-0007-4630-1983)

ASESORES:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

Mg. Vilcapoma Perez, Cesar Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima - 2023.", cuyo autor es ARROYO ORTIZ NADIA ODELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE DNI: 17843413 ORCID: 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 10-08-2024 08:21:30

Código documento Trilce: TRI - 0849882



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ARROYO ORTIZ NADIA ODELI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ARROYO ORTIZ NADIA ODELI DNI: 42543659 ORCID: 0009-0007-4630-1983	Firmado electrónicamente por: NARROYOO el 10-08- 2024 08:39:51

Código documento Trilce: INV - 1779880

Dedicatoria

Dedicada a mis amados hijos Ashtár y Alessia, quienes son mi mayor motivación para continuar con mis estudios y poder ser un referente para ellos.

Dedicada a mis padres, hermanos, abuelitas y mi compañero de vida. En especial a mi madre María, que siempre estuvo a mi lado apoyándome, con su fortaleza y soporte me concientizó para culminar mi Tesis.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y a mi amado abuelito Papatito, por guiarme en los momentos complicados que se me presentaron. También a todos los profesores de la Maestría por sus enseñanzas estos ciclos, enriqueciendo mis conocimientos profesionales.

Una mención especial y gratitud sincera al Magister Luis Baquedano, por haber compartido sus conocimientos y encaminarme estos meses para la preparación de mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1	Comportamiento de la calidad de servicio y la eficiencia operativa	16
Tabla 2	Comportamiento de la tangibilidad y la eficiencia operativa	17
Tabla 3	Comportamiento de la fiabilidad y la eficiencia operativa	18
Tabla 4	Comportamiento de la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa	19
Tabla 5	Comportamiento de la garantía y la eficiencia operativa	20
Tabla 6	Comportamiento de la empatía y la eficiencia operativa	21
Tabla 7	Variable de frecuencia Calidad de servicio	22
Tabla 8	Dimensiones de la calidad de servicio por frecuencia	22
Tabla 9	Frecuencia de la variable Eficiencia operativa	23
Tabla 10	Dimensiones de la eficiencia operativa por frecuencias	24
Tabla 11	Correlación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa	25
Tabla 12	Correlación entre la tangibilidad y la eficiencia operativa	26
Tabla 13	Correlación entre la fiabilidad y la eficiencia operativa	27
Tabla 14	Correlación entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa	28
Tabla 15	Correlación entre la garantía y la eficiencia operativa	29
Tabla 16	Correlación entre la empatía y la eficiencia operativa	30

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima, año 2023, se sitúa en el ODS 12 Producción y consumo responsable. El tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Se consideró a una población de 43 y una muestra de 39 empleados de una institución financiera cuyo muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos los cuestionarios, las cuales fueron correctamente validados mediante juicios de expertos, a través del estadístico de Alfa de Cronbach, demostrando una confiabilidad de 0.830 y 0.820 para ambas variables. Los resultados señalaron que el 41% de los encuestados consideran a la eficiencia operativa como la calidad de servicio en un nivel regular y efectivo, es decir se cumple con el objetivo general establecido. Concluyendo que hay una asociación notable entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera. Sugiriendo a la Gerencia General automatizar operaciones de productos activos y pasivos que ofrece el banco y realizar análisis periódicos de la atención del personal.

Palabras clave: Calidad de servicio, operación bancaria, financiación, instituciones financieras.

Abstract

The objective of this research was to identify the relationship between service quality and operational efficiency in the commercial banking of a financial entity in Lima, year 2023. research, is located in SDG 12 Responsible production and consumption. The Type of research was basic, correlational level, quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional. A population of 43 and a sample of 39 employees of a financial institution were considered, whose sampling was non-probabilistic for convenience. The technique used was the survey and the instruments were questionnaires, which were correctly validated through expert judgments, through the Cronbach's Alpha statistic, demonstrating a reliability of 0.830 and 0.820 for both variables. The results indicated that 41% of those surveyed consider operational efficiency as the quality of service at a regular and effective level, that is, the established general objective is met. Concluding that there is a notable association between service quality and operational efficiency in commercial banking in a financial institution. Suggesting General Management to automate operations of active and passive products offered by the bank and carry out periodic analyzes of staff attention.

Keywords: Quality of service, banking operation, financing, financial institutions.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad de servicio dispuesto por el sector financiero es crucial para preservar la lealtad y satisfacción en clientes, dicha presión competitiva del sector obliga a los sectores bancarios a esforzarse por brindar un servicio de nivel elevado con el propósito de acatar las expectativas de los usuarios (Mohamed et al., 2019). Es aquí donde la eficiencia operativa toma un papel crucial al querer pretender una mayor rentabilidad y competitividad en cuanto a las entidades financieras ya que hace uso de los recursos disponibles para poder conseguir una mayor optimización de los procesos internos (Al-Homaidi et al., 2020).

Sin embargo, las entidades financieras se enfrentan a desafíos para mantener este estándar y mejorar la calidad de servicio ofrecida en la actualidad, ya que existen diversos factores determinantes que pueden complicar la situación si no se gestionan adecuadamente, la eficiencia en instituciones financieras implica una mayor rentabilidad, más fondos canalizados, mejores precios y calidad de servicios para los consumidores en este entorno empresarial competitivo (Ullah et al., 2023).

La presente investigación se sitúa dentro del ODS 12 Garantizar métodos de consumo y producciones sostenibles según la guía RVI Nro. 095-2024 Articulación de las Áreas de investigación con Líneas de acción RSU y ODS. Para enfrentar obstáculos significativos a nivel global, La Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha propuesto la meta 12.6: Fomentar que las compañías, en particular las grandes y multinacionales, adopten medidas sostenibles e incorporen datos sobre sostenibilidad en sus informes, asegurando un acceso equitativo y económico a toda la población (Naciones Unidas, 2018).

Dentro del contexto global, Nguyen (2023) en Vietnam, los bancos financieros evidencian una asociación negativa en la calidad de servicio ofrecido por esta entidad, hallando que el banco presenta una débil información financiera (2,27) en cuanto a la utilización y división de capacidad (3.44), y la más baja fue de (1,00) en cuanto a la ineficiencia de la información brindada por la entidad crediticia; existe una discrepancia entre la excelencia del servicio brindada por la entidad.

Asimismo, según Nasim et al. (2024) encuentra que el apalancamiento, la solvencia de capital, las condiciones monetarias, el progreso financiero, el equilibrio de precios y tipos de cambios tienen un impacto negativo en la eficiencia operativa bancaria, resaltando que los factores macroeconómicos, el entorno, el PIB (-0.034) e incertidumbre económica (-0.017) tiene una influencia sustancial en la eficiencia operativa de entidades financieras en naciones en economías en desarrollo, con excepción de la inflación, las cuales presenta ineficiencias del sector bancarios tanto de las economías en auge como las no desarrolladas.

En el contexto nacional, según Balbin et al. (2022) señalan que la excelencia del servicio en el ámbito bancario conlleva dificultades y descontentos en los usuarios de banca electrónica al evidenciar que, el 45,1% de los encuestados afirma que la banca electrónica no es sencilla de usar, así como el 60,1% no se encuentra de acuerdo en la accesibilidad y el 61,3% no satisface sus necesidades personales, a partir de sus interacciones, los clientes de la institución financiera no se encuentran satisfechos con la institución financiera.

En el ámbito local, constituye un problema considerable la carencia de excelencia de servicio y eficiencia operativa en una entidad bancaria, que impacta tanto a clientes como al centro bancario. La ineficiencia obliga a los usuarios a soportar filas extensas, procedimientos complicados y errores usuales que socavan la fiabilidad de la entidad. Asimismo, una ineficaz eficiencia operativa conlleva a procesos lentos, transacciones fallidas y respuestas deficientes que no satisfacen las necesidades del cliente. Los problemas en la capacidad de servicio y eficiencia operativa no solo impactan al cliente, sino que también a la imagen de la institución, afecta la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo. En consecuencia, es imperativo que las entidades financieras prioricen la mejora continua de sus procesos y servicios para asegurar una experiencia satisfactoria para los usuarios y preservar su competitividad en el mercado.

En ese sentido, el problema primordial fue ¿De qué manera la calidad de servicio y la eficiencia operativa se relaciona con la banca comercial en una entidad financiera, Lima? y, dentro de los problemas secundarios; 1) ¿De qué modo la tangibilidad y la eficiencia operativa se relaciona con la banca comercial en una entidad financiera, Lima?; 2) ¿De qué modo la fiabilidad y la eficiencia

operativa se relaciona con la banca comercial en una entidad financiera, Lima?; 3) ¿De qué modo la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa se relaciona con la banca comercial en una entidad financiera, Lima?; 4) ¿De qué modo la garantía y la eficiencia operativa se relaciona con la banca comercial en una entidad financiera, Lima? 5) ¿De qué modo la empatía y la eficiencia operativa se relaciona con la banca comercial en una entidad financiera, Lima?

Este estudio ofrece una sólida base teórica para entender y examinar el interés de la calidad de atención y la eficiencia operativa en un campo crediticio, con el fin de aportar el diseño de acciones y prácticas más funcionales en el sector bancario. Se justifica teóricamente, además, debido a la importancia esencial que tienen las variables en el contexto del sector bancario. La excelencia de servicio es un elemento crucial para la notoriedad de una determinada entidad, ya que permite retener clientes, generar confianza y diferenciarse de la competencia. La eficiencia operativa no solo mejora la productividad, también ofrece servicios más ágiles y efectivos a los usuarios. Comprender la correspondencia permitió identificar oportunidades de mejora, implementar estrategias eficaces y optimizar el desempeño de la entidad financiera en un entorno competitivo y en evolución.

Se justifica prácticamente debido a los impactos directos que tiene en el desempeño y éxito de una entidad financiera. Esta tesis abordó los desafíos y oportunidades en este ámbito con el fin de brindar recomendaciones prácticas y estratégicas que ayuden a las entidades a adaptarse y prosperar en un entorno bancario competitivo y evolutivo. Un servicio de calidad y una eficiencia operativa adecuada son factores cruciales para atraer y retener clientes, mejorando el agrado y fidelidad de los clientes e incrementando su confianza y recomendación, lo cual se traduce en un crecimiento de la base de clientes y mayores ingresos. Al mismo tiempo, una mayor eficiencia operativa optimiza recursos, reduce costos, agiliza procesos internos mejorando la oferta de productos y servicios.

La justificación metodológica radicó en la urgencia de una perspectiva minuciosa y sistemática para alcanzar data precisa sobre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en el campo financiero, brindando una metodología sólida para el estudio y las decisiones en el marco de la dirección bancaria. Esta permitió recopilar datos relevantes mediante encuestas, ocupando instrumentos

estadísticos para realizar un diagnóstico preciso y una evaluación comparativa de la excelencia en la atención y la eficiencia operativa en la entidad financiera. Esta metodología permitió identificar fortalezas y debilidades, así como establecer relaciones causales y efectuar recomendaciones basadas en hallazgos obtenidos.

En relación al problema de estudio, se tiene como objetivo primordial: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año; y como objetivos específicos; 1) Determinar la relación de la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 2) Determinar la relación de la fiabilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 3) Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 4) Determinar la relación de la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 5) Determinar la relación de la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima.

Consideramos imprescindible revisar estudios recientes sobre el tema, identificando los siguientes precedentes a nivel internacional, Khan et al. (2024) en Bangladesh, propuso indagar la calidad del servicio en instituciones financieras, ocupó un carácter cuantitativo, aplicando una encuesta a una muestra de 355 datos. Los resultados mediante Spearman revelan una asociación entre la tangibilidad, confiabilidad, empatía, aseguramiento y capacidad de respuesta en la excelencia de asistencia, con un valor de 0.349 $p = 0.000$. Se concluyó que la excelencia de servicio presenta una asociación mínima y notable con la satisfacción de usuarios en las operaciones financieras.

Istaityeh et al. (2024) propuso determinar la eficiencia operativa y su influencia en bancos de Jordania entre 2006 y 2021. Empleó una metodología cuantitativa mediante un análisis entre los años comprendidos. Los resultados hallaron que la eficiencia operativa, se asoció con la rentabilidad económica ($r = 0,545$), rentabilidad de capital ($r = 0,474$), relación depósitos/pasivos ($r = 0,135$) y tamaño del banco ($r = 0,156$), y se asoció negativamente con los gastos totales de la institución financiera ($r = -0,568$). Concluyéndose que la eficiencia operativa incide notablemente en los centros crediticios jordanos.

Nigatu et al. (2023) propuso evaluar la calidad del servicio en los centros financieros con la satisfacción de los beneficiarios como factor clave. Empleó una metodología cuantitativa, agrupando información con una muestra de 346 usuarios en Etiopía. Mediante la prueba de coeficiente de Pearson, los resultados hallaron que la fiabilidad (0.636), la facilidad de uso (0.441), el cumplimiento (0.399), la conveniencia (0.247) y la seguridad y privacidad (0.142) se corresponde con la satisfacción del usuario. Concluyó la presencia de una dirección ejecutiva en los centros financieros mejorando la calidad de servicio y cajeros financieros.

Ntarindwa (2022) tuvo como propósito examinar el efecto de las estrategias de manejo de costos en la eficiencia operativa en bancos en Ruanda, África. Para ello empleó un carácter cuantitativo, aplicando una muestra < 103 directivos de la institución financiera. Los resultados hallaron un valor R cuadrado de 0.692 indicando que las estrategias de gestión se asocian con la eficiencia operativa. Concluyéndose la existencia de un efecto sustancioso beneficioso entre las estrategias de gestión de costos y la eficiencia operativa en el centro financiero.

Etana (2021) tuvo como propósito examinar el impacto del desempeño en la calidad del servicio y la satisfacción del beneficiario en Etiopía en una zona financiera. Empleó una metodología cuantitativa, con un cuestionario para 321 usuarios. Los resultados hallaron que el banco presentaba un débil desempeño en cuanto a tangibilidad (-1.486), confiabilidad (-1.09), capacidad de respuesta (-1.364). Concluyéndose que la calidad de servicio presenta una incidencia en el desempeño para el mejoramiento de las necesidades.

En Etiopía, Tadesse y Bakala (2021) propusieron evaluar los efectos de la calidad del servicio en relación con la satisfacción al beneficiario en un área financiera. Se ocupó una metodología mixta, utilizando una muestra de 168 operadores de ATM. Mediante el modelo logit, los resultados encontraron un nexo entre la sensibilidad 0.014, garantía 0.008 aspectos tangibles 0.021, amplitud de servicios 0.039 y empatía 0.000. Se concluyó la presencia de una correspondencia notable en la excelencia del servicio y satisfacción del consumidor.

Por otro lado, en los antecedentes nacionales, tenemos a Machaca et al. (2024) propusieron examinar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción mediante la aplicación digital Yape en los usuarios de una Universidad en

Arequipa. Para ello contó con un carácter cuantitativo, correlacional, efectuando un cuestionario a 270 educandos. Los resultados mediante Spearman hallaron una correlación de 0.306. Concluyendo la existencia de una correspondencia prudente entre la excelencia de servicio y la satisfacción de beneficiarios en servicios brindados por esta aplicación.

Para Oruna et al. (2023) propusieron determinar la calidad de servicio de una banca digital y su relación con la fidelidad en el usuario peruano. Empleó una metodología mixta, integrando una muestra de 383 clientes de centros financieros en Comas. Los resultados mediante Spearman hallaron un valor de 0.793 con $p = 0.01$, concluyéndose la presencia de una asociación directa entre la excelencia de servicio entre el compromiso de los beneficiarios en las zonas financieras.

Balbin et al. (2022) propusieron examinar satisfacción del cliente en la industria financiera peruana y la relación con la calidad del servicio. Empleó un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental, aplicando un cuestionario a 346 usuarios. Los resultados mediante Spearman indicaron un valor de 0.620 y $p = 0.01$, concluyéndose que la excelencia de servicio se asocia notablemente entre la satisfacción del cliente en sectores bancarios peruanos.

Crispin et al. (2020) tuvieron como propósito determinar la calidad de servicio y la influencia en la satisfacción de beneficiarios en financieras privadas en Huánuco, 2019. Empleó una metodología cuantitativa, no experimental, se integró a 380 usuarios como muestra, aplicando el modelo SERVQUAL para la medición. Los resultados mediante Spearman hallaron una correlación de 0.785, $\text{sig} = 0.000$. Concluyendo la existencia de una asociación notable entre la excelencia de servicio y la satisfacción del beneficiario en bancos de Huánuco.

Finalmente, Ramírez et al. (2020) tuvieron como propósito examinar la influencia entre la calidad de servicio y la fidelidad y satisfacción de beneficiarios en cajas municipales de Ancash. Empleó un planteamiento cuantitativo, transversal, utilizando un modelo SERVQUAL. Se aplicó una encuesta a 391 clientes. Los resultados mediante regresión lineal de r cuadrado hallaron que la satisfacción del cliente se asocia significativamente ($\beta = 0.714$, $t = 16.154$, $p < 0.001$) con la fidelidad del usuario, concluyéndose que la calidad de servicio obtuvo una asociación notable entre las cajas municipales en la región Ancash.

La corriente filosófica del utilitarismo propuesto por Bentham (1789) evalúa una acción como correcta o incorrecta, dependiendo si aumenta o disminuye de las partes involucradas (Rivera, 2011). La corriente filosófica del pragmatismo, propuesto por Piaget (1878) sostiene que las circunstancias de los clientes repercuten en los proveedores para lograr el éxito (Heinonen & Strandvik, 2022). La corriente filosófica de la gestión de calidad total sostiene que la excelencia en productos y servicios se logra mediante la mejora continua, el involucramiento y la plenitud del usuario (Bahía et al., 2023).

Sustentando las teorías, instauramos bases sobre la primera variable Calidad del Servicio, identificando la teoría de conducta planificada (TCP), dirigida por Ajzen (1991), enfocada en cómo las personas toman elecciones de compra y productos (Regalado et al., 2017). Para validar su desempeño, el modelo SERVQUAL examina cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y rasgos de tangibilidad (Parasunama et al., 1988).

Referente a las bases conceptuales de este estudio, para Torres y Luna (2017) aluden la calidad de servicio en compuestos por los consumidores, basados en sus demandas individuales, la precisión y el rendimiento en la prestación de servicio. Consecuentemente, la excelencia de servicio se forma en la mente de los usuarios, fundamentándose en entender sus necesidades, y superar sus expectativas respecto a un servicio específico (Izquierdo, 2021).

En este contexto, podemos definir la primera dimensión de esta variable como Tangibilidad, respaldado por Kadri et al. (2022) aludida a la capacidad de una institución para demostrar su presencia a terceros mediante elementos físicos y visibles. Comprende el conjunto único de recursos y capacidades que una empresa gracias a la interacción de diferentes sistemas (Camisón et al., 2022).

En cuanto al indicador Instalaciones físicas, Ezeudoye et al. (2022) alude a los espacios diseñados para el uso de una empresa. Por otro lado, el equipamiento, para Lah et al (2015) abarca el espacio destinado a respaldar las actividades organizacionales. Así mismo, el indicador personal, Hermina y Yosepha (2019) incluye a los colaboradores que desempeñan funciones y responsabilidades para alcanzar objetivos y metas establecidos.

Tenemos también la segunda dimensión, fiabilidad, Lali y Chakor (2023), refleja la congruencia entre la prestación ofrecida a los clientes y el servicio que ellos esperan. Comprende la estabilidad y consistencia de los hallazgos en condiciones similares a lo largo del tiempo (Riezler & Hagmann, 2024)

Por otra parte, en el marco de esta dimensión encontramos el indicador capacidad de proveedor, para Saunila et al. (2021) involucra las operaciones de un comprador, proporcionando data detallada sobre la adquisición de un producto o prestación. El indicador cumplimiento de promesas, según Setiono y Hidayat. (2022) alude al tamaño en que un servicio o prestación cumple con las expectativas del cliente tras su compra. De igual manera, el siguiente indicador como resolución de problemas, se refiere a la capacidad de manejar y resolver situaciones en las que dos o más tienen aspiraciones (Cohen, 2010).

Mencionando a la tercera dimensión, Capacidad de respuesta, Shukri, et al. (2020), alude a la destreza de los proveedores de servicios para apoyar a los clientes y brindar un correcto servicio. Conforme con Gómez et al. (2021) alude a la habilidad de un servicio para brindar soluciones oportunas, evaluando la eficiencia de las políticas actuales.

Coherente a esta dimensión contamos con el indicador de atención, según Burgoyne et al. (2020) la atención alude a la capacidad de concentrarse en sus metas y mantener la información durante el pensamiento divergente. El indicador gestión de preguntas, Alanazi et al. (2021) alude al proceso de administrar y facilitar una formulación y respuestas de preguntas para obtener información. El indicador tiempo de espera, como el tiempo transcurrido entre la finalización de una tarea y el comienzo de la siguiente en un proceso (Lashkevich et al., 2023).

Conforme, la siguiente dimensión Garantía, indica que son las promesas que las organizaciones realizan para asegurar la excelencia de sus productos o servicios (Dunković & Knežević, 2023). Además, según Crisafullim (2016) la garantía es un compromiso que mejora la experiencia de justicia del cliente.

De igual manera, en el marco de esta dimensión se incluye el indicador cordialidad, según García (2022) alude la capacidad de entender la correspondencia entre individuos. El indicador r confianza, según Yáñez et al. (2008) es la disposición a aceptar vulnerabilidad ante la acción de otra persona,

esperando beneficios propios, el indicador seguridad, según Checa (2022) abarca las acciones implementadas para mitigar amenazas en el desempeño de labores.

Por otro lado, se define la quinta dimensión como Empatía, que, es una habilidad interpersonal que facilita la conexión emocional entre las personas, permitiendo entender mejor sus sentimientos (Calle & Montenegro, 2020). La empatía es una herramienta esencial para las empresas, implicando comprender y gestionar las necesidades del usuario en el tiempo justo (Cervantes et al., 2021).

En esta dimensión identificamos el indicador Simpatía, según Altuna (2021) es una conexión emocional basada en comprender la perspectiva ajena. En cohesión, el indicador amabilidad, se manifiesta en actitudes altruistas hacia otros (Gómez & Narvaez, 2022). Finalmente, el Comportamiento sólido, es la prueba conductual de que la confianza ofrece una base para el aumento del afecto y empatía hacia los demás. (Decety, 2011)

Continuando, establecemos las teorías con la variable eficiencia operativa. Dar (2022) se centró en la teoría de la gestión científica, destacando la supervisión y evaluación del desempeño en gerente y empleados a nivel operativo. Además, se considera la teoría de producción de Lean, según Pinto et al. (2022) que busca reducir residuos y mejorar la eficacia en las organizaciones. Asimismo, la teoría de las restricciones, según Stopka (2023) sugiere que las empresas maximicen los ingresos enfocándose en actividades que aumenten la eficiencia operativa.

En cuanto a los fundamentos conceptuales de este estudio, la eficiencia operativa alude a la optimización de bienes para realizar una tarea. (Wilson, 2015). Es la destreza de una empresa para minimizar costos y maximizar la productividad mediante una gestión eficaz de sus recursos (Barth et al., 2023)

La eficiencia operativa permite a las instituciones funcionar ágilmente en un entorno competitivo. Esto implica optimizar los procesos internos, reducir desperdicios, mejorar la productividad y utilizar de manera efectiva al personal, tecnología y capital (De la Cruz et al., 2023).

Mencionando a la Optimización de contratación como primera dimensión, se refiere al proceso de contratación adoptado por las organizaciones para adquirir recursos humanos adicionales (Firman & Inrawati, 2023). Así mismo, Hamza

(2021) la optimización de contratación se comprende la examinación del personal del trabajo, la contratación y la coordinación del nuevo empleado a la asociación.

En esta dimensión se incluye el indicador poder adquisitivo, respaldado por Qiao (2024) alude la capacidad de un individuo o conjunto para adquirir bienes y servicios. En coherencia, el indicador siguiente es la negociación de productos y servicios, Kang et al. (2020) alude al diálogo entre adquiriente y comerciante, en la que ambas pretenden entablar negociaciones a fin de llegar a un acuerdo.

En referencia, la segunda dimensión rediseño de procesos, comprende la modificación deliberada de los procedimientos financieros (Gross et al., 2021). Según Fehrer et al. (2022) estas se ocupan de las mejoras de los procesos para la resolución de problemas.

Dentro de esta dimensión tenemos el indicador procesos empresariales, según Reijers (2021) se comprende la gestión de actividades en el proceso de negocios. Así mismo, el indicador localización, Revelle y Eiselt (2005) comprende un espacio o lugar físico entre los productos. El indicador de decisión de producto/servicio, según Czinkota et al (2021) comprende como el proceso para determinar qué productos o servicios ofrecen al mercado, así como la percepción de los consumidores y su gestión en su ciclo de vida.

Como tercera dimensión de la segunda variable contamos con la digitalización y automatización, respaldado por Rachinger (2019), la digitalización es la operación de convertir datos análogos en digitales. La automatización es la ocupación de tecnologías para reemplazar capacidades humanas y la ejecución de tareas laborales realizadas por el humano (Coombs et al., 2020).

Dentro de esta dimensión tenemos el indicador aprovechamiento de tecnología, según Kraus (2022) alude al uso eficaz de tecnologías para mejorar procesos, reducir costos y alcanzar metas organizacionales, el indicador estandarizar procesos, según Grover y Abhishek (2023) alude la capacidad de usar herramientas que optimicen actividades. El indicador datos de clientes, Bojanowska (2019) alude la información recolectada para gestionar relaciones con sus clientes.

Como cuarta dimensión tenemos rediseñar cartera de productos, comprendida como una operación que abarca la gestión de costo, valor y ajuste de productos (Mämmelä et al., 2022). Según Villamil y Hallstedt (2021) se examina, según los requerimientos del usuario, para la decisión de productos.

En esta dimensión se incluye modular productos/servicios, respaldado por Mertens et al. (2022) implica descomponer y reorganizar productos en módulos, para desarrollar nuevos recursos. Asimismo, el indicador procesar componentes, Habib et al. (2023) permiten la personalización al posibilitar la construcción y ensamblaje de una cantidad de recursos. Bajo esa comprensión, el indicador gestionar cartera de productos/servicios, según Wirtz et al. (2021) se refiere a supervisar y optimizar el conjunto de prestaciones y servicios por una empresa.

Finalmente, como quinta dimensión se incluye Gestionar gastos de adquisición, comprendida al manejo y control de costos incurridos en el proceso de compra. (Candra et al., 2021). Implicando el manejo y administración de costos asociados con la compra en el desempeño financiero (Fuad & Jatmiko, 2022).

En esta dimensión tenemos el indicador gestión de ventas, se establece como el proceso que involucra el manejo de talento humano en la planificación de actividades de ventas (Czinkota et al., 2021). Así mismo, el indicador gestión de canales, Mohsen et al. (2023) es la manera en la que una empresa gestiona y planifica la entrega de productos desde el fabricante hasta los clientes.

Por último, se estableció la siguiente hipótesis general, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; en cuanto a hipótesis específicas; 1) La tangibilidad se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 2) La fiabilidad se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 3) La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 4) La garantía se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima; 5) La empatía se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima.

II. METODOLOGÍA

El tipo fue básico, siendo un tipo de estudio que se enfoca en profundizar el entendimiento teórico en un campo del conocimiento, sin la necesidad de explorar aplicaciones concretas o resolver soluciones (Alban et al., 2020).

Se utilizó un enfoque cuantitativo, implicando la recolección y examinación de información de manera que puedan ser cuantificados y medidos. En este tipo de investigación utilizaron procedimientos y actividades que facilitan la evaluación y medición de elementos para detectar conexiones y efectuar deducciones estadísticas (Polanía et al., 2020).

El diseño fue no experimental, el sujeto no interfiere voluntariamente en las variables ni controla los fenómenos en las que se recopila la información (Ramos, 2021). También fue de tipo transversal, enfocado en recopilar información en un único punto temporal y específico.

El nivel fue correlacional, este tipo de alcances busca identificar la asociación o alcance de correspondencia entre dos o más variables dentro de un grupo o un hecho específico (Hernández et al., 2014).

La definición conceptual de la variable calidad de servicio abarca aquellos criterios establecidos por los propios usuarios, fundamentados en sus expectativas, necesidades personales, la calidad de atención, la puntualidad y la eficacia en la prestación de servicio (Torres & Luna, 2017). La definición operacional se encuentra comprendido por los propios usuarios, basados en demandas como el servicio, la precisión y el rendimiento. Asimismo, se encuentra dimensionada en empatía, garantía, capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad.

Respecto a la segunda variable, la eficiencia operativa alude como la medida en que se han utilizado los recursos adecuados para ejecutar un proceso, servicio o actividad, un proceso logra sus objetivos con el mínimo tiempo, dinero, personas u otros recursos necesarios (Wilson, 2015). La definición operacional de la eficiencia operativa comprende la optimización de bienes para realizar una tarea, y se encuentra dimensionada en optimización de contratación, rediseño de procesos, digitalización y automatización, rediseñar cartera de productos y gestionar gastos de Adquisición. El cuadro de

operacionalización de variables se adjunta como apéndice a esta búsqueda, donde se describe la definición teórica, práctica, la magnitud y los marcadores de cada uno de ellos. Se detalla la escala y los elementos para la investigación.

La población se integró por 43 empleados de un centro financiero localizada en Lima a lo largo del año 2023. Coherente con el grupo objetivo, acumuló una muestra de 39 personas para asegurar su validez. Este desarrollo se realizará por medio de un muestreo no aleatorio por conveniencia, donde los colaboradores fueron escogidos de manera práctica, teniendo en cuenta la disponibilidad y accesibilidad para el investigador. (Robles, 2019).

Se utilizó un método de muestreo no aleatorio, empleando un muestreo conveniente. La muestra es un segmento representativo y limitado que se selecciona del grupo brindado (Arias, 2012).

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión, se considera a los funcionarios financieros y supervisores que trabajan más de tres meses en el centro bancario.

Para los criterios de exclusión, se considera a los empleados del sector bancario de la entidad en estudio que se encuentren de licencia.

Fueron seleccionados los participantes por compartir la característica de pertenecer a la banca comercial de una institución financiera ubicada en Lima. Como técnica se ocupó la encuesta, ya que permite recopilar data correcta sobre el número de individuos implicados (Caro, 2020).

Conforme a ello, se empleó el instrumento conocido como cuestionario, indicado especialmente para estudios cuantitativos, debido a la relevancia de información específica obtenidos de la muestra (Marx & Mouselli, 2018), Se encuentra compuesto por 56 interrogantes que abordan las variables con una escala de Likert.

La tabla de juicio de expertos muestra que tres expertos validaron el estudio, cada uno con el grado de Magíster. Siendo los validadores Mg. Baquedano Cabrera Luis, Mg. Soto Moreno Alex y Mg. Sechuran Fernando Walter. Asimismo, los especialistas evaluaron la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, así como coincidieron en la opinión que el contenido es aplicable.

Durante la etapa de recojo de información del estudio, se cumplieron los procedimientos requeridos para asegurar la debida autorización y coordinación. Inicialmente, se obtuvo la aprobación de los responsables de la banca comercial. Asimismo, se organizó una colaboración con el encargado administrativo del centro elegido para asegurar su apoyo y cooperación.

Luego, se procedió a entregar el cuestionario a los integrantes de la muestra, proporcionando una síntesis del estudio y su relevancia. Esta etapa preliminar facilita una comprensión precisa, promoviendo el involucramiento de los funcionarios y garantizando la calidad de los datos recopilados en el estudio.

Se hace referencia que no corresponde autorización de uso de información de la empresa, ya que no se utilizaron documentos para desarrollar la tesis.

La confiabilidad de un instrumento de evaluación corresponde con su capacidad para proporcionar resultados consistentes y uniformes en distintos periodos y contextos. Un instrumento se considera confiable si sus hallazgos permanecen constantes y se pueden replicar bajo condiciones semejantes (Hernández et al., 2014).

Para la variable “Calidad de servicio”, se calculó un alfa de Cronbach de 0.830, indicando una alta consistencia interna entre los 30 ítems que componen esta variable. Por otro lado, para la variable “Eficiencia operativa”, el alfa de Cronbach hallado fue de 0.820, también reflejando una alta consistencia interna entre los 26 que la conforman. El alfa de Cronbach es un indicador de coherencia interna que mide la fiabilidad del grado en que los elementos de un instrumento están relacionados entre sí (Da Silva et al., 2015).

El Método de análisis de información en esta averiguación se realizó usando la aplicación de un cuestionario, cuyos hallazgos se evaluaron utilizando una escala de Likert. Posteriormente, los datos recolectados se ingresaron y verificaron en Microsoft Excel. Este software se empleó para organizar la información y facilitar el análisis estadístico. Las funciones de Excel permitieron calcular medias, frecuencias y elaborar gráficos que ayudaron en la comprensión de los hallazgos.

Finalmente, se procedió a la interpretación relevante del estudio, destacando las tendencias y patrones observados en los datos, lo cual

proporcionó una visión completa y detallada de los hallazgos obtenidos.

Para examinar la información de la presente averiguación, la información se procesó utilizando el software SPSS versión 29. Se emplearon estadísticas descriptivas, incluidas tablas y gráficos de barras, para examinar la percepción de los encuestados respecto a las variables y dimensiones de la investigación.

Posteriormente, se efectuó un análisis inferencial para determinar la correspondencia entre las variables. Previamente se realizó la prueba de prueba de normalidad para determinar si los datos presentaban una distribución normal y, como resultado se utilizó el coeficiente rho de Spearman porque no presentaba una distribución normal.

Después se realizó la contrastación de las hipótesis y con los resultados obtenidos se elaboró las discusiones y conclusiones.

En el contexto de este estudio, se siguieron las normativas institucionales de la Universidad César Vallejo, conforme a las normativas del Manual de Estilo APA 7.

Asimismo, se tomarán en cuenta las pautas del Código de Ética en Investigación de la universidad para asegurar la ética y claridad en la utilización de saberes e información.

Los principios que guían este estudio son los presentes: Primero, garantizar la integridad mediante una revisión de documentación destacadas, la dirección rigurosa de información y la correcta integración de data. Segundo, promover honestidad, imparcialidad, veracidad y responsabilidad, manejando los datos estadísticos con mesura y asegurando una interpretación exacta. Tercero, respetar la autonomía y el bienestar, protegiendo y fomentando el bienestar de los involucrados. Cuarto, prevenir el daño mediante un análisis preliminar para minimizar riesgo psicológicos, físicos o emocionales y mostrando los hallazgos de forma clara. Quinto, mantener la probidad previniendo alteraciones sin la aceptación del comité.

Respecto al asentimiento de los participantes, se obtuvo de forma clara y consciente, garantizando que comprendieran todo el contenido y explicando detalladamente la duración, importancia y beneficios del estudio.

Se comprometió a respaldar la autora el estudio con acierto y legitimidad, acatando las directrices y protocolos fijados para la elaboración del estudio.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En este apartado, se exponen los hallazgos encontrados a partir de la encuesta realizado a 39 colaboradores de una entidad financiera, quienes respondieron 2 cuestionarios de 56 preguntas.

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Tabla 1

Comportamiento de la calidad de servicio y la eficiencia operativa

			Eficiencia operativa (V2)			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Calidad de servicio (V1)	Poco efectivo	Recuento	13	2	0	15
		% del total	33,3%	5,1%	0,0%	38,5%
	Efectivo	Recuento	0	16	1	17
		% del total	0,0%	41,0%	2,6%	43,6%
	Muy efectivo	Recuento	0	4	3	7
		% del total	0,0%	10,3%	7,7%	17,9%
Total	Recuento	13	22	4	39	
	% del total	33,3%	56,4%	10,3%	100,0%	

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: Según los resultados de la tabla 1, evidencia que la frecuencia más alta está conformada por 16 colaboradores de la entidad financiera. La combinación más frecuente es que los encuestados consideran tanto la eficiencia operativa como la calidad de servicio en un nivel "Regular" y "Efectivo", respectivamente, representando el 41% del total de los encuestados. En cuanto a las frecuencias más bajas, se observan combinaciones que no tienen registros en la tabla, lo que indica que no hay encuestados que consideren la eficiencia operativa como "Alto" y la calidad de servicio como "Poco efectivo", ni aquellos que perciban la eficiencia operativa como "Bajo" y la calidad de servicio como "Muy efectivo".

Objetivo específico 1:

Determinar la relación de la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima – 2023.

Tabla 2

Comportamiento de la tangibilidad y la eficiencia operativa

		Eficiencia operativa (V2)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Tangibilidad (V1D1)	Poco efectivo	Recuento	10	3	0	13
		% del total	25,6%	7,7%	0,0%	33,3%
	Efectivo	Recuento	3	18	3	24
		% del total	7,7%	46,2%	7,7%	61,5%
	Muy efectivo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	2,6%	2,6%	5,1%
Total	Recuento	13	22	4	39	
	% del total	33,3%	56,4%	10,3%	100,0%	

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: Según los resultados de la tabla 2, evidencia que la frecuencia más alta está conformada por 18 colaboradores de la entidad financiera, refiriendo que 18 de los encuestados consideran tanto la eficiencia operativa como la dimensión tangibilidad en un nivel "Regular" y "Efectivo", respectivamente, representando el 46.2% del total de los encuestados. En cuanto a las frecuencias más bajas, se observan combinaciones que no tienen registros en la tabla, lo que indica que no hay encuestados que consideren la eficiencia operativa como "Alto" y la tangibilidad como "Poco efectivo", ni aquellos que perciban la eficiencia operativa como "Bajo" y la tangibilidad como "Muy efectivo".

De acuerdo con el OE1, se evidenció que el instrumento para evaluar la variable eficiencia operativa incluye 26 preguntas, formuladas en base a las dimensiones e indicadores correspondientes. Por otro lado, la primera dimensión, tangibilidad, consta de 6 preguntas elaboradas a partir de 3 indicadores.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación de la fiabilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima - 2023.

Tabla 3

Comportamiento de la fiabilidad y la eficiencia operativa

			Eficiencia operativa (V2)			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Fiabilidad (V1D2)	Poco efectivo	Recuento	12	5	0	17
		% del total	30,8%	12,8%	0,0%	43,6%
	Efectivo	Recuento	1	14	1	16
		% del total	2,6%	35,9%	2,6%	41,0%
	Muy efectivo	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	7,7%	7,7%	15,4%
Total	Recuento	13	22	4	39	
	% del total	33,3%	56,4%	10,3%	100,0%	

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: Según los resultados de la tabla 3, evidencia que la frecuencia máxima está conformada por 14 colaboradores de la entidad financiera, indicando que estos encuestados consideran tanto la eficiencia operativa como la dimensión fiabilidad en un nivel "Regular" y "Efectivo", respectivamente, representando el 35.9% del total de los encuestados. Cabe resaltar que una proporción considerable, el 30.8% de los encuestados, considera tanto la eficiencia operativa como la fiabilidad en un nivel "Bajo" y "Poco efectivo", respectivamente. En cuanto a las frecuencias más bajas, se observan combinaciones que no tienen registros en la tabla, lo que indica que no hay encuestados que consideren la eficiencia operativa como "Alto" y la fiabilidad como "Poco efectivo", ni aquellos que perciban la eficiencia operativa como "Bajo" y la tangibilidad como "Muy efectivo".

De acuerdo con el OE2, se evidenció que el instrumento para evaluar la variable eficiencia operativa consta de 26 preguntas, formuladas en base a las dimensiones e indicadores correspondientes. Por otro lado, la segunda dimensión, fiabilidad, consta de 6 preguntas elaboradas a partir de 3 indicadores.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima – 2023.

Tabla 4

Comportamiento de la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa

			Eficiencia operativa (V2)			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Capacidad de respuesta (V1D3)	Poco efectivo	Recuento	13	4	0	17
		% del total	33,3%	10,3%	0,0%	43,6%
	Efectivo	Recuento	0	13	1	14
		% del total	0,0%	33,3%	2,6%	35,9%
	Muy efectivo	Recuento	0	5	3	8
		% del total	0,0%	12,8%	7,7%	20,5%
Total	Recuento	13	22	4	39	
	% del total	33,3%	56,4%	10,3%	100,0%	

Fuente: elaboración por el investigador.

Interpretación: Según los resultados de la tabla 4, evidencia que la frecuencia más alta está conformada por 13 colaboradores de la entidad financiera, indicando que estos encuestados consideran tanto la eficiencia operativa como la dimensión capacidad de respuesta en un nivel "Regular" y "Efectivo", de igual manera aquellos que perciben la eficiencia operativa como "Bajo" y la capacidad de respuesta como "Poco efectivo", representando un 33.3% cada combinación. En cuanto a las frecuencias más bajas, se observan combinaciones que no tienen registros en la tabla, lo que indica que no hay encuestados que consideren la eficiencia operativa como "Alto" y la capacidad de respuesta como "Poco efectivo", ni aquellos que perciban la eficiencia operativa como "Bajo" y la capacidad de respuesta como "Muy efectivo".

De acuerdo con el OE3, se evidenció que el instrumento para evaluar la variable eficiencia operativa consta de 26 preguntas, formuladas en base a las dimensiones e indicadores correspondientes. Consecuentemente, la tercera dimensión, capacidad de respuesta, consta de 6 preguntas elaboradas a partir de 3 indicadores.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación de la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima – 2023.

Tabla 5

Comportamiento de la garantía y la eficiencia operativa

			Eficiencia operativa (V2)			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Garantía (V1D4)	Poco efectivo	Recuento	11	4	0	15
		% del total	28,2%	10,3%	0,0%	38,5%
	Efectivo	Recuento	2	12	1	15
		% del total	5,1%	30,8%	2,6%	38,5%
	Muy efectivo	Recuento	0	6	3	9
		% del total	0,0%	15,4%	7,7%	23,1%
Total	Recuento	13	22	4	39	
	% del total	33,3%	56,4%	10,3%	100,0%	

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: Según los resultados de la tabla 5, evidencia que la frecuencia más alta está conformada por 12 colaboradores de la entidad financiera, indicando que estos encuestados consideran tanto la eficiencia operativa como la dimensión garantía en un nivel "Regular" y "Efectivo", respectivamente, representando el 30.8% del total de los encuestados. Cabe resaltar que una proporción considerable, el 28.2% de los encuestados, considera tanto la eficiencia operativa como la garantía en un nivel "Bajo" y "Poco efectivo", respectivamente. En cuanto a las frecuencias más bajas, se observan combinaciones que no tienen registros en la tabla, lo que indica que no hay encuestados que consideren la eficiencia operativa como "Alto" y la garantía como "Poco efectivo", ni aquellos que perciban la eficiencia operativa como "Bajo" y la garantía como "Muy efectivo".

De acuerdo con el OE4, se evidenció que el instrumento para evaluar la variable eficiencia operativa consta de 26 preguntas, formuladas en base a las dimensiones e indicadores correspondientes. Por otro lado, la cuarta dimensión, garantía, consta de 6 preguntas elaboradas a partir de 3 indicadores.

Objetivo específico 5:

Determinar la relación de la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima – 2023.

Tabla 6

Comportamiento de la empatía y la eficiencia operativa

			Eficiencia operativa (V2)			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Empatía (V1D5)	Poco efectivo	Recuento	10	5	0	15
		% del total	25,6%	12,8%	0,0%	38,5%
	Efectivo	Recuento	3	11	0	14
		% del total	7,7%	28,2%	0,0%	35,9%
	Muy efectivo	Recuento	0	6	4	10
		% del total	0,0%	15,4%	10,3%	25,6%
Total	Recuento	13	22	4	39	
	% del total	33,3%	56,4%	10,3%	100,0%	

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: Según los resultados de la tabla 6, evidencia que la frecuencia más alta está conformada por 11 colaboradores de la entidad financiera, indicando que estos encuestados consideran tanto la eficiencia operativa como la dimensión empatía en un nivel "Regular" y "Efectivo", respectivamente, representando el 28.2% del total de los encuestados. Cabe resaltar que una proporción considerable, el 25.6% de los encuestados, considera tanto la eficiencia operativa como la empatía en un nivel "Bajo" y "Poco efectivo", respectivamente. En cuanto a las frecuencias más bajas, se observan combinaciones que no tienen registros en la tabla, lo que indica que no hay encuestados que consideren la eficiencia operativa como "Alto" y la empatía como "Poco efectivo", ni aquellos que perciban la eficiencia operativa como "Bajo" y la empatía como "Muy efectivo".

De acuerdo con el OE5, se evidenció que el instrumento para evaluar la variable eficiencia operativa consta de 26 preguntas, formuladas en base a las dimensiones e indicadores correspondientes. Por otro lado, la quinta dimensión, empatía, consta de 6 preguntas elaboradas a partir de 3 indicadores.

Calidad de servicio

Tabla 7

Variable de frecuencia Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco efectivo	15	38,5	38,5	38,5
Efectivo	17	43,6	43,6	82,1
Muy efectivo	7	17,9	17,9	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: elaboración por el investigador.

Según los resultados de la tabla 7, de los 39 colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 43.6% expresó que la calidad del servicio prestado por el área financiera es medianamente efectiva. Por otro lado, un porcentaje considerable, el 38.5%, mencionó que la calidad del servicio es poco efectiva, mientras que solo el 17.9% de los encuestados consideró que el servicio ofrecido es muy efectivo. Estos datos reflejan una percepción variada entre los colaboradores sobre la efectividad del servicio prestado por la entidad financiera, mostrando áreas donde se podría mejorar para satisfacer mejor las expectativas y requerimientos de los usuarios y empleados por igual.

Tabla 8

Dimensiones de la calidad de servicio por frecuencia

Nivel	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Garantía		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Poco efectivo	13	33.3	17	43.6	17	43.6	15	38.5	15	38.5
Efectivo	24	61.5	16	41.0	14	35.9	15	38.5	14	35.9
Muy efectivo	2	5.1	6	15.4	8	20.5	9	23.1	10	25.6
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Fuente: elaboración por el investigador.

Los resultados de la tabla 8 revelan que, de los 39 empleados encuestados en la entidad, el 61.5% considera que la tangibilidad del servicio es medianamente efectiva. Sin embargo, la dimensión de fiabilidad es percibida como poco efectiva por el 43.6% de los encuestados, al igual que la capacidad de respuesta, que también es

vista como poco efectiva por el mismo porcentaje. Además, un alto porcentaje del 77% indica que la dimensión de garantía es considerada poco y medianamente efectiva. En cuanto a la dimensión de empatía, el 38.5% de los encuestados la califica como poco efectiva. Estos resultados subrayan áreas específicas donde la entidad financiera podría enfocarse en mejorar la percepción y la entrega de sus servicios para alinear mejor las expectativas tanto del personal como de los clientes.

Eficiencia operativa

Tabla 9

Frecuencia de la variable Eficiencia operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	33,3	33,3	33,3
Regular	22	56,4	56,4	89,7
Alto	4	10,3	10,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: elaboración por el investigador.

Según los resultados de la tabla 9, de los 39 colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 56.4% expresaron que la eficiencia operativa de la entidad financiera es regular. Además, un porcentaje considerable, el 33.3%, mencionó que la eficiencia operativa es baja, mientras que solo el 10.3% de los encuestados consideró que la eficiencia operativa es alta. Estos hallazgos muestran una percepción predominante de eficiencia operativa regular entre los colaboradores, con un reconocimiento significativo de áreas donde se podría mejorar para optimizar los procesos internos y la satisfacción general del personal y los clientes.

Tabla 10*Dimensiones de la eficiencia operativa por frecuencias*

Nivel	Optimización de contratación		Rediseño de procesos		Digitalización y automatización		Rediseñar cartera de productos		Gestionar gastos de adquisición	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
	Bajo	14	35.9	13	33.3	16	41.0	14	35.9	12
Regular	19	48.7	11	53.8	17	43.6	20	51.3	19	48.7
Alto	6	15.4	5	12.8	6	15.4	5	12.8	8	20.5
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Fuente: elaboración por el investigador.

Los datos de la tabla 10 muestran que el 48.7% de los encuestados perciben la optimización de contratación como regular. Asimismo, un 53.8% considera que el rediseño de procesos se encuentra en un nivel regular. En cuanto a la digitación y automatización, el 43.6% también la evalúa como regular. La percepción sobre el rediseño de la cartera de productos es similar, con un 51.3% indicando que se encuentra en un nivel regular. Además, el 48.7% de los colaboradores califica la gestión de gastos de adquisición como regular. Estos resultados resaltan áreas clave donde la entidad podría concentrarse para mejorar la eficiencia y efectividad en sus operaciones y procesos internos, buscando así optimizar el servicio ofrecido y satisfacer mejor las necesidades tanto de los colaboradores como de los clientes.

Análisis estadístico**Contrastación de hipótesis****Hipótesis general**

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Tabla 11*Correlación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa*

Valores		Calidad de servicio	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Calidad de servicio	1,000	,828**
	Eficiencia operativa	,828**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	39	39

Fuente: elaboración por el investigador.

Interpretación: La Tabla 11 expone los resultados alcanzados usando el coeficiente de Spearman, donde se observa una significancia inferior a 0.05. Esto manifiesta una presencia numérica adecuada para declinar la hipótesis nula. Además, se reporta un coeficiente de correlación de 0.828, revelando una correspondencia positiva muy fuerte entre las variables. Por consiguiente, se puede inferir la presencia de una correspondencia notable entre las dos variables en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Tabla 12*Correlación entre la tangibilidad y la eficiencia operativa*

Valores		Tangibilidad	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
	Tangibilidad	Sig. (bilateral)	.
		N	39
	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
Eficiencia operativa	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39

Fuente: elaboración por el investigador.

Interpretación: La Tabla 12 revela los resultados conseguidos usando el coeficiente de Spearman, donde se observa una significancia inferior a 0.05. Esto brinda pruebas estadísticas claras para descartar la hipótesis nula. Además, se reporta un coeficiente de correlación de 0.758, manifestando una correspondencia afirmativa considerable entre la dimensión tangibilidad y la variable eficiencia operativa. Por lo tanto, se infiere que existe una asociación notable entre la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Tabla 13*Correlación entre la fiabilidad y la eficiencia operativa*

Valores		Fiabilidad	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
	Fiabilidad		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	39	39
	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
	Eficiencia operativa		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	39	39

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: La Tabla 13 exhibe los resultados alcanzados usando el coeficiente de Spearman, donde se observa una significancia inferior a 0.05. Esto brinda pruebas estadísticas adecuadas para descartar la hipótesis nula. Además, se reporta un coeficiente de asociación de 0.807, indicando una correspondencia afirmativa muy fuerte entre la dimensión fiabilidad y la variable eficiencia operativa. Por lo tanto, se infiere la presencia una asociación notable entre la fiabilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Tabla 14*Correlación entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa*

Valores		Capacidad de respuesta	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,811**
		N	39
	Eficiencia operativa	Coeficiente de correlación	,811**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	39

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: La Tabla 14 evidencia los resultados alcanzados usando el coeficiente de Spearman, donde se observa una significancia inferior a 0.05. Esto brinda pruebas estadísticas adecuadas para descartar la hipótesis nula. Además, se reporta un coeficiente de asociación de 0.811, manifestando una asociación afirmativa muy fuerte entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable eficiencia operativa. En consecuencia, se infiere la presencia una asociación notable entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Hipótesis específica 4

H1: Existe una relación significativa entre la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Tabla 15*Correlación entre la garantía y la eficiencia operativa*

	Valores	Garantía	Eficiencia operativa
	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	39	39
Spearman	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	39	39

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: La Tabla 15 evidencia los resultados alcanzados usando el coeficiente de Spearman, donde se observa una significancia inferior a 0.05. Esto brinda pruebas estadísticas adecuadas para descartar la hipótesis nula. Además, se reporta un coeficiente de correlación de 0.760, manifestando una correspondencia afirmativa muy fuerte entre la dimensión garantía y la variable eficiencia operativa. Por lo tanto, se infiere la presencia de una asociación notable entre la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Hipótesis específica 5

H1: Existe una relación significativa entre la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

Tabla 16*Correlación entre la empatía y la eficiencia operativa*

Valores		Empatía	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
	Empatía	Sig. (bilateral)	,000
	N	39	39
Eficiencia operativa	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	39	39

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: La Tabla 16 evidencia los resultados hallados usando el coeficiente de Spearman, donde se observa una significancia inferior a 0.05. Esto brinda pruebas estadísticas adecuadas para descartar la hipótesis nula. Además, se reporta un coeficiente de asociación de 0.801, manifestando una correspondencia afirmativa muy fuerte entre la dimensión empatía y la variable eficiencia operativa. Consecuentemente, se infiere la presencia de una asociación notable entre la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados mediante el análisis de la información recogida en esta investigación fueron verificados y contrastados con otras investigaciones que exploraron las mismas variables de interés. Para este propósito, se elaboró y efectuó un cuestionario que facilitó el recojo de data necesaria para realizar esta validación.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023. En el cual el producto del análisis descriptivo de la investigación revela que el 41% de los 39 colaboradores de una entidad financiera consideran la eficiencia operativa "Regular" y la calidad de servicio "Efectivo", combinación más común en 16 colaboradores. No se registraron respuestas que asocien eficiencia operativa "Alta" con calidad "Poco efectivo", ni eficiencia "Baja" con calidad "Muy efectivo", indicando una correlación significativa entre eficiencia operativa y calidad del servicio.

Los resultados que se centraron en el análisis inferencial encaminados por el software SPSS versión 29, se plantearon las hipótesis H1 y H0, donde H1 postulaba que existe una correspondencia notable entre ambas variables, mientras que H0 sostenía lo contrario. Los resultados hallados usando el coeficiente de Spearman mostraron una significancia inferior a 0.05, ofreciendo una adecuada prueba estadística para descartar la hipótesis nula (H0). Además, se reportó un coeficiente de asociación de 0.828, indicando una correspondencia afirmativa pronunciada entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa. Por lo tanto, se desestimó la H0 y se aceptó la H1, apoyando la noción de una asociación considerable entre la calidad de servicio y la competitividad en distintos escenarios comerciales.

Este descubrimiento coincidió con estudios previos. Khan et al. (2024): En su estudio sobre la calidad del servicio tecnológico en áreas bancarias en Bangladesh, encontraron una correlación entre diversas dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de beneficiarios, con un coeficiente de correspondencia de 0.349. Aunque este coeficiente indica una correlación baja en comparación con el hallazgo de 0.828 en nuestra investigación, ambos estudios sugieren que la excelencia de servicio tiene una incidencia beneficiosa en el rendimiento y satisfacción en el contexto financiero. La diferencia en la magnitud de la correlación podría atribuirse a

las diferentes variables específicas de calidad de servicio y contextos nacionales examinados en cada estudio.

De igual forma Istaiteyeh et al. (2024): Este estudio analizó la influencia de la eficiencia operativa en bancos de Jordania y encontró asociaciones positivas significativas con la rentabilidad económica ($r = 0.545$) y el tamaño del banco ($r = 0.156$), además de una asociación negativa con los gastos totales de la institución financiera ($r = -0.568$). Aunque se centró en diferentes variables de eficiencia operativa, los hallazgos destacan la relevancia de la eficiencia operativa en el rendimiento financiero de los bancos, en consonancia con nuestros hallazgos que muestran una fuerte correspondencia entre la excelencia del servicio y la eficiencia operativa en la entidad comercial en Lima.

Del mismo modo, Nigatu et al. (2023): En su análisis de la calidad del servicio en ATM y la satisfacción del consumidor encontraron asociaciones significativas entre la satisfacción del usuario y factores como la fiabilidad (0.636) y la facilidad de uso (0.441). Aunque su enfoque se limitó a la calidad del servicio de los cajeros automáticos, sus resultados apoyan la idea de que mejoras en la calidad de servicio están asociadas con mejores resultados operativos y satisfacción del cliente. La correlación positiva muy fuerte de 0.828 en nuestra investigación reafirma esta tendencia, extendiendo la aplicación de esta relación a un ámbito más amplio de la banca comercial.

Es decir, la teoría propuesta, los resultados descubiertos y los precedentes contrastantes sugieren que se cumple con el objetivo general establecido.

Con relación al objetivo específico 1 de la investigación, el cual busco determinar la relación entre la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023. Respecto al análisis descriptivo se encontró que el 46.2% de los encuestados de una entidad financiera consideran la eficiencia operativa "Regular" y la tangibilidad "Efectivo", siendo esta combinación la más común con 18 colaboradores. No se registraron respuestas que asocien la eficiencia operativa "Alta" con la tangibilidad "Poco efectivo", ni la eficiencia "Baja" con la tangibilidad "Muy efectivo", indicando una correlación significativa y percepción homogénea entre la eficiencia operativa y la tangibilidad.

En base a los resultados inferenciales, se plantearon las hipótesis H1 y H0, donde H1 postulaba la presencia de una relación notable entre la tangibilidad y la eficiencia operativa, mientras que H0 sostuvo lo contrario. Los hallazgos mediante el coeficiente de Spearman mostraron una relevancia inferior a 0.05, brindando evidencia estadística adecuada para desestimar la hipótesis nula (H0). Asimismo, se reportó un coeficiente de correlación de 0.758, mostrando una correspondencia favorable considerable entre la dimensión de tangibilidad y la eficiencia operativa. Por lo tanto, se aprobó la H1, confirmando la idea de una asociación significativa entre la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial en Lima durante el año 2023.

Este descubrimiento coincidió con estudios previos que han investigado el nexo entre diversos factores organizacionales y la competitividad corporativa. Balbin et al. (2022) examinaron la satisfacción del consumidor y su asociación con la calidad del servicio en el área financiera peruana, encontrando una correspondencia notable con un coeficiente de Spearman de 0.620. Aunque su enfoque fue diferente al nuestro, sus resultados subrayan la relevancia de la excelencia del servicio en el campo financiero, similar a nuestra conclusión sobre la tangibilidad y la eficiencia operativa.

Además, Crispin et al. (2020) investigaron la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de consumidores en centros financieros privados en Huánuco, encontrando una correlación notable de 0.785. Aunque su contexto fue localizado y centrado en la satisfacción del cliente, sus hallazgos respaldan la idea de que factores tangibles pueden influir positivamente en la experiencia del cliente y, por extensión, en la eficiencia operativa.

Asimismo, Machaca et al. (2024) exploraron la calidad de servicio y su asociación con la satisfacción del consumidor mediante la aplicación digital Yape en una universidad en Arequipa, encontrando una correlación moderada de 0.306. Aunque su contexto fue específico, la correlación encontrada respalda la importancia de mejorar la tangibilidad en servicios financieros para aumentar la satisfacción del usuario y potenciar la eficiencia operativa.

Es decir, la teoría propuesta, los resultados descubiertos y los precedentes contrastantes sugieren que se cumple el objetivo específico 1 establecido.

Con respecto al objetivo específico OBE2, fue determinar la fiabilidad y su asociación con la eficiencia operativa en un centro financiero en Lima, 2023. Respecto a los resultados descriptivos, se encontró que el 35.9% de los encuestados, es decir, 14 colaboradores, consideran la eficiencia operativa "Regular" y la fiabilidad "Efectiva", lo que representa la frecuencia máxima. Además, el 30.8% considera la eficiencia operativa "Baja" y la fiabilidad "Poco efectiva". No se registraron combinaciones que asocien eficiencia operativa "Alta" con fiabilidad "Poco efectiva", ni eficiencia "Baja" con fiabilidad "Muy efectiva", indicando una percepción variada sobre su relación.

Para los resultados inferenciales, se plantearon las hipótesis H1 y H0, donde H1 postulaba la presencia de una correspondencia beneficiosa entre la fiabilidad y la eficiencia operativa, mientras que H0 sostenía lo contrario. Los hallazgos mediante el coeficiente de Spearman mostraron una relevancia menor a 0.05, aportando pruebas estadísticas adecuadas para descartar la hipótesis nula (H0). Asimismo, se reportó un coeficiente de correlación de 0.807, recalcando una correspondencia beneficiosa muy fuerte entre la dimensión de fiabilidad y la eficiencia operativa. Por lo tanto, se confirmó la H1, apoyando la idea de una asociación destacable entre la fiabilidad y la eficiencia operativa en zonas financieras en Lima, 2023.

Este hallazgo es congruente con estudios anteriores que han investigado la correspondencia entre diversos elementos organizacionales y la competitividad. Balbin et al. (2022) examinaron la asociación entre la satisfacción del consumidor y la calidad del servicio en la industria financiera peruana, encontrando una asociación notable con un coeficiente de Spearman de 0.620. Aunque su enfoque fue diferente al nuestro, sus resultados subrayan la relevancia de la calidad del servicio en el grupo financiero, similar a nuestra conclusión sobre la fiabilidad y la eficiencia operativa.

Crispin et al. (2020) investigaron la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de consumidores en centros financieros empresariales en Huánuco, encontrando una correlación notable de 0.785. Aunque su contexto fue localizado y centrado en la satisfacción del cliente, sus hallazgos respaldan la idea de que factores de fiabilidad pueden influir positivamente en la experiencia del cliente y, por extensión, en la eficiencia operativa.

Nigatu et al. (2023) exploraron la calidad del servicio en cajeros automáticos y la satisfacción del beneficiario, encontrando asociaciones significativas con la fiabilidad (0.636) y la facilidad de uso (0.441). Aunque su estudio se centró en servicios específicos de ATM, la correlación encontrada apoya la importancia de incrementar la fiabilidad para incrementar la experiencia del beneficiario y la eficiencia operativa en servicios financieros.

Es decir, la teoría propuesta, los resultados descubiertos y los precedentes contrastantes sugieren que se cumple el objetivo específico 2 establecido.

De igual forma, el objetivo específico OBE3, fue determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa de una entidad financiera en Lima, 2023. Se encontró en los resultados descriptivos que el 33.3% de los encuestados perciben tanto la eficiencia operativa como la capacidad de respuesta en niveles "Baja" y "Poco efectiva", respectivamente. Además, la frecuencia más alta, observada en 13 colaboradores, corresponde a aquellos que consideran la eficiencia operativa "Regular" y la capacidad de respuesta "Efectiva". No se registraron combinaciones que asocien eficiencia operativa "Alta" con capacidad de respuesta "Poco efectiva" o eficiencia "Baja" con capacidad de respuesta "Muy efectiva", indicando una percepción uniforme sobre su relación.

En los resultados inferenciales, Se plantearon las hipótesis H1 y H0, donde H1 postulaba la presencia de una correspondencia considerable entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa, mientras que H0 sostenía lo contrario. Los hallazgos mediante el coeficiente de Spearman mostraron una correspondencia menor a 0.05, brindando pruebas estadísticas adecuadas para descartar la hipótesis nula (H0). Asimismo, se reportó un coeficiente de correlación de 0.811, relevando un nexo positivo muy fuerte entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa. Consecuentemente, se aceptó la H1, respaldando la idea de una asociación significativa entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa en la banca comercial en Lima durante el año 2023.

Este descubrimiento concordó con estudios anteriores que han investigado la asociación entre diversos elementos empresariales y competitivos. Ramírez et al. (2020) examinaron calidad del servicio en la satisfacción y su influencia en la lealtad de los clientes en cajas municipales en Ancash, encontrando asociaciones notables

con un coeficiente de regresión significativo ($\beta = 0.714$). Aunque su enfoque fue en la satisfacción del cliente, su hallazgo subraya la pertinencia de la capacidad de respuesta para incrementar la vivencia del consumidor y potencialmente la eficiencia operativa en contextos financieros.

Además, Oruna et al. (2023) investigaron la calidad del servicio en banca móvil y su asociación con el compromiso del beneficiario peruano, encontrando una correspondencia notable con un coeficiente de Spearman de 0.793. Aunque se centró en la lealtad del cliente, la correlación encontrada respalda la idea de que una mejor capacidad de respuesta puede influir positivamente en la satisfacción del cliente y, por ende, en la eficiencia operativa.

Asimismo, Tadesse y Bakala (2021) exploraron los impactos de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor en un centro financiero en Etiopía, encontrando asociaciones significativas con la empatía (0.000) y otros factores de calidad del servicio. Aunque su enfoque fue específicamente en cajeros automáticos, la relevancia de la capacidad de respuesta en la satisfacción del consumidor también se evidencia en su estudio, destacando su relevancia en mejorar la eficiencia operativa en servicios financieros.

Es decir, la teoría propuesta, los resultados descubiertos y los precedentes contrastantes sugieren que se cumple el objetivo específico 3 establecido.

Asimismo, el objetivo específico OBE4 de esta investigación fue determinar la relación entre la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023. En el cual el análisis descriptivo, se observó que el 30.8% de los encuestados, es decir, 12 colaboradores, consideran tanto la eficiencia operativa como la dimensión de garantía en niveles "Regular" y "Efectivo". Además, el 28.2% percibe la eficiencia operativa como "Baja" y la garantía como "Poco efectiva". No se registraron combinaciones que asocien eficiencia operativa "Alta" con garantía "Poco efectiva" ni eficiencia "Baja" con garantía "Muy efectiva", indicando una percepción homogénea sobre la relación entre estos aspectos.

Referente al análisis inferencial, se plantearon las hipótesis H1 y H0, donde H1 postulaba que hay una conexión relevante entre la garantía y la eficiencia operativa, mientras que H0 sostenía lo contrario. Los hallazgos mediante el coeficiente de

Spearman mostraron una correspondencia menor a 0.05, brindando pruebas estadísticas adecuadas para descartar la hipótesis nula (H_0). Además, se reportó un coeficiente de asociación de 0.760, mostrando una correspondencia afirmativa muy fuerte entre la garantía y la eficiencia operativa. Por lo tanto, se aprobó la H_1 , brindando la idea de una asociación significativa entre la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial en Lima durante el año 2023.

Este hallazgo se compara con investigaciones anteriores para contextualizar su relevancia. Balbin et al. (2022) examinaron la satisfacción del cliente en la industria financiera peruana y su asociación con la calidad del servicio en la banca, encontrando una asociación notable con un coeficiente de Spearman de 0.620. Aunque su enfoque fue en la satisfacción del consumidor, su correspondencia entre calidad de servicio y satisfacción respalda la importancia de factores como la garantía en el aumento de la experiencia del cliente y potencialmente la eficiencia operativa en bancos comerciales.

Asimismo, Crispin et al. (2020) determinaron la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del consumidor en centros financieros privados en Huánuco, encontrando una asociación significativa con un Rho de Spearman de 0.785. Su hallazgo subraya la relevancia de la garantía y otros aspectos de la calidad de servicio en la satisfacción del consumidor, indicando posibles implicaciones para la eficiencia operativa en el sector bancario.

Finalmente, Machaca et al. (2024) examinaron la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del beneficiario mediante la aplicación digital Yape en una Universidad en Arequipa, encontrando una asociación moderada con un coeficiente de Spearman de 0.306. Aunque su enfoque fue en servicios digitales, la asociación entre satisfacción del beneficiario y excelencia de servicio refuerza la importancia de aspectos como la garantía en el aumento de la experiencia del cliente y potencialmente la eficiencia operativa en entidades financieras.

Es decir, la teoría propuesta, los resultados descubiertos y los precedentes contrastantes sugieren que se cumple el objetivo específico 4 establecido.

Finalmente, el objetivo específico OBE5 de esta investigación fue determinar la relación entre la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima durante el año 2023. Siendo el producto del análisis descriptivo de la investigación, el 28.2% de los encuestados, equivalentes a 11 colaboradores, perciben la eficiencia operativa como "Regular" y la dimensión de empatía como "Efectiva", la combinación más frecuente. Además, el 25.6% considera tanto la eficiencia operativa como la empatía en niveles "Bajo" y "Poco efectiva", respectivamente. No se registraron combinaciones que asocien eficiencia operativa "Alta" con empatía "Poco efectiva" o eficiencia "Baja" con empatía "Muy efectiva", indicando una percepción homogénea y predominante sobre su relación.

Para los resultados referentes al análisis inferencial, se plantearon las hipótesis H1 y H0, donde H1 sugiere que hay una conexión correspondiente entre la empatía y la eficiencia operativa, mientras que H0 sostenía lo contrario. Los hallazgos mediante el coeficiente de Spearman mostraron una relevancia inferior a 0.05, equipando evidencia extra para declinar la hipótesis nula (H0). Además, se reportó un coeficiente de asociación de 0.801, mostrando una asociación afirmativa muy fuerte entre la empatía y la eficiencia operativa. Por lo tanto, se aceptó la H1, apoyando la idea de una asociación significativa entre la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial en Lima durante el año 2023.

Para contextualizar este hallazgo, se comparó con investigaciones anteriores. Balbin et al. (2022) examinaron la satisfacción del cliente en la industria financiera peruana y su correspondencia con la calidad del servicio en la banca, encontrando una asociación notable con un coeficiente de Spearman de 0.620. Aunque su enfoque fue en la satisfacción del cliente, la asociación encontrada respalda la importancia de factores como la empatía en el aumento de la experiencia del cliente y potencialmente la eficiencia operativa en bancos comerciales.

Crispin et al. (2020) determinaron la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de usuarios en bancas privadas en Huánuco, encontrando una asociación significativa con un Rho de Spearman de 0.785. Su hallazgo subraya la relevancia de la empatía y otros aspectos de la excelencia de servicio en la satisfacción del cliente, indicando posibles implicaciones para la eficiencia operativa en el sector bancario.

Machaca et al. (2024) examinaron la calidad de servicio y su asociación con la satisfacción del consumidor mediante la aplicación digital Yape en una Universidad en Arequipa, encontrando una asociación media con un coeficiente de Spearman de 0.306. Aunque su enfoque fue en servicios digitales, la correspondencia entre excelencia de servicio y satisfacción del beneficiario refuerza la importancia de aspectos como la empatía en el aumento de la experiencia del usuario y potencialmente la eficiencia operativa en entidades financieras.

Es decir, la teoría propuesta, los resultados descubiertos y los precedentes contrastantes sugieren que se cumple el objetivo específico 5 establecido.

V. CONCLUSIONES

- Primera:** Se logró determinar que hay una asociación notable entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima. Esto se evidencia a través de un valor de Rho de Spearman de 0.828, esta correspondencia (sig. < 0,05) implica la declinación de la H0, aprobando la H1, confirmando la evidencia de una conexión notable entre ambas variables.
- Segunda:** Se precisó que existe relación significativa entre la tangibilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima. Esto se evidencia a través de un valor de Rho de Spearman de 0.758, esta correspondencia (sig. < 0,05) implica a la negación de la H0, aprobando la H1, confirmando la evidencia de un vínculo considerable entre ambas variables.
- Tercera:** Se precisó que existe relación significativa entre la fiabilidad y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima. Esto se evidencia a través de un valor de Rho de Spearman de 0.807, esta correspondencia (sig. < 0,05) lleva a la contradicción de la H0, aprobando la H1, confirmando la evidencia de una correspondencia notable entre ambas variables.
- Cuarta:** Se precisó que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima. Esto se evidencia a través de un valor de Rho de Spearman de 0.811, esta correspondencia (sig. < 0,05) lleva a la contradicción de la H0, confirmando la h1, afirmando la evidencia de un nexo notable entre ambas variables.
- Quinta:** Se precisó que existe relación entre la garantía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima. Esto se evidencia a través de un valor de Rho de Spearman de 0.760, esta correspondencia (sig. < 0,05) lleva a la negación de la H0, aprobando la H1, ratificando la evidencia de una correspondencia notable entre ambas variables.

Sexta: Finalmente, se logró determinar que existe relación significativa entre la empatía y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima. Esto se evidencia mediante un valor de Rho de Spearman de 0.801, esta correspondencia (sig. < 0,05) lleva a la negación de la H0, aprobando la H1, confirmando la existencia de un vínculo notable entre las dos variables.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere a la Gerencia General, para mejorar la gestión de la entidad adoptar estrategias de gestión que contemplen aspectos cruciales del servicio al cliente, además de optimizar los procesos internos de la plataforma de atención al cliente, automatizar operaciones de productos activos y pasivos que ofrece el banco, realizar análisis periódicos de la atención del personal y revisando contratos con proveedores, lo que asegurarán una mayor eficiencia operativa y una mejor calidad de servicio en la banca comercial de la entidad financiera.
- Segunda:** Se sugiere a la Gerencia General invertir en infraestructuras especialmente en el área de cajas de atención al cliente y tecnología actualizada para ofrecer a los usuarios un entorno moderno y atractivo. Además, se recomienda implementar programas de mantenimiento continuo para preservar la calidad y funcionalidad de las instalaciones, optimizando así a una mayor eficiencia operativa en la banca comercial.
- Tercera:** Se sugiere a la Gerencia General implementar sistemas de supervisión de calidad que monitoreen y evalúen regularmente la calidad de servicio, lo que permite identificar y corregir áreas problemáticas específicamente en el área de caja y plataforma, mejorando así la eficiencia operativa y la fiabilidad del servicio ofrecido. Se sugiere a los funcionarios desarrollar y mantener estándares operativos al ofrecer sus productos activos y pasivos que garanticen la consistencia y fiabilidad de los servicios.
- Cuarta:** Se sugiere a la Gerencia General optimizar los tiempos de respuesta mediante la integración de sistemas de gestión de atención al cliente que permitan una resolución rápida de consultas y problemas por parte del personal para los clientes. Además, se recomienda que el personal participe en capacitaciones que les permitan mejorar su capacidad de respuesta y efectividad en la resolución de problemas. Esto no solo contribuirá a una atención al cliente más eficiente, sino que también aumentará la eficiencia operativa en general.
- Quinta:** Se recomienda a la Gerencia General establecer políticas claras de garantía que aseguren la satisfacción del cliente y resuelvan problemas de

manera efectiva. Además, se recomienda al personal comunicar estas políticas y procedimientos de resolución de problemas a los clientes de manera clara y efectiva, lo que mejorará la confianza del cliente y contribuirá a una mayor eficiencia operativa.

Sexta: Se recomienda a la Gerencia General capacitar a los empleados en habilidades interpersonales y de comunicación para aumentar la interacción con los clientes. Además, es esencial que el personal siga una cultura organizacional que valore y practique la empatía en todas las interacciones, lo que mejorará a una mayor eficiencia operativa.

REFERENCIAS

- Alanazi, S., Elfadil, N., Jarajreh, M., & Algarni, S. (2021). Question Answering Systems: A Systematic Literature Review. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 12(3).
<https://doi.org/10.14569/IJACSA.2021.0120359>
- Alban, G., Arguello, A., & Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Aldea, A. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Revistas de investigación UNMSM*, 24(1), 16. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Al-Homaidi, E. A., Almaqtari, F. A., & Yahya, A. (2020). Internal and external determinants of listed commercial banks' profitability in India: dynamic GMM approach. *Int.*, 13(1).
<https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJMEF.2020.105333>
- Altuna, B. (2021). David Hume y Adam Smith. *Pensamiento. Revista De Investigación E Información Filosófica*, 77(294), 381-399.
<https://doi.org/10.14422/pen.v77.i294.y2021.009>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bahía, T., Abass, B., & Idan, A. (2023). Total Quality Management as a Philosophy to Improve the Performance of the Academic Organization. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1).
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.1157>
- Balbin, G., Carrera, E., Serrato, A., & Cordova, F. (2022). Relationship between e-banking service quality based on the e-SERVQUAL model and customer

- satisfaction: a study in a Peruvian bank. *Business perspectives*, 17(4), 180-188. [https://doi.org/10.21511/bbs.17\(4\).2022.15](https://doi.org/10.21511/bbs.17(4).2022.15)
- Barth, M., Berkovitch, J., & Israeli, D. (2023). The Information Content of Operational Efficiency. *SSRN*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4558856>
- Bojanowska, A. (2019). Customer data collection with Internet of Things. *MATEC Web of Conferences*, 252. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201925203002>
- Burgoyne, A., & Engle, R. (2020). Attention Control: A Cornerstone of Higher-Order Cognition. *Current Directions in Psychological Science*, 29, 624-630. <https://doi.org/10.1177/0963721420969371>
- Calle, H., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Camisón, C., Clemente, J., & Camisón, S. (2022). Asset tangibility, information asymmetries and intangibles as determinants of family firms leverage. *Rev Manag Sci*, 2047-2082. <https://doi.org/10.1007/s11846-022-00522-y>
- Candra, A., Priyarsono, D., Zulbainarni, N., & Sembel, R. (2021). Literature Review On Merger and Acquisition (Theories and Previous Studies). *Studies of Applied economics*, 39(4). <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4627/4692>
- Caro, L. (2020). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S3_7_Tecnicas_e_instrumentos.pdf
- Cervantes, C., Lara, H., & Gómez, G. d. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. “Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo”. *Publisher CEIT*, 6(6-1), 147-158. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.869>
- Checa, K., Defranc, P., & De la Llana, E. (2022). Fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones. *Prohominum*, 2(1), 23-31. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0028>
- Cohen, T. (2010). *Conflict Resolution*. The Corsini Encyclopedia of Psychology. <https://doi.org/10.1002/9780470479216.corpsy0219>

- Coombs, C., Hislop, D., Taneva, S., & Barnard, S. (2020). The strategic impacts of Intelligent Automation for knowledge and service work: An interdisciplinary review. *The Journal of Strategic Information Systems*, 29(4).
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2020.101600>
- Crisafulli, B., & Singh, J. (2016). Service guarantee as a recovery strategy: The impact of guarantee terms on perceived justice and firm motives. *Journal of Service Management*, 27, 117-143. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2015-0309>
- Crispín, J., Solano de Marte, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 156-164.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Czinkota, M., Kotabe, M., Vrontis, D., & Shams, S. (2021). Selling and Sales Management. In M. Czinkota, M. Kotabe, D. Vrontis, & S. Shams, *Marketing Management*. Springer Texts in Business and Economics.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-66916-4_14
- Czinkota, M., Kotabe, M., Vrontis, D., & Shams, S. (2021). Product and Service Decisions. En M. Czinkota, M. Kotabe, D. Vrontis, & S. Shams, *Marketing Management*. pringer Texts in Business and Economics.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-66916-4_8
- Da Silva, F., Gonçalves, E., Valdivia, B., Grazielle, G., Da Silva, T., Soleman, S., & Da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 32(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100019#:~:text=El%20coeficiente%20%CE%B1%2C%20descripto%20en,de%20un%20instrumento%20son%20correlacionados.
- Dar, S. (2022). The Relevance of Taylor's Scientific Management in the Modern Era. *Journal of Psychology and Political Science*, 2(06).
<https://doi.org/10.55529/jpps.26.1.6>
- De la Cruz, K. W., Huamán, G., Maurtua, L., Criollo, V., García, E., De Bracamonte, P., & Soto, S. (2023). Banking digitization: an alternative to optimize the

- operational processes of a financial institution. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*(239). <https://doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.239>
- Decety, J. (2011). The neuroevolution of empathy. *Ann N Y Acad Sci.*, 35-45. <https://doi.org/10.1111/j.1749-6632.2011.06027.x>
- Dunković, D., & Knežević, B. (2023). Extended warranty and its impact on perception in sales promotion of durables. *Business management and economics engineering*, 21(2), 204–217. <https://doi.org/10.3846/bmee.2023.19081>
- Etana, N. (2021). Impact of service quality performance on customer satisfaction: A case of Oromia international Bank (OIB), Ambo Branch, West Shoa Zone, Oromia Regional State, Ethiopia. *African journal of marketing management*, 13(1), 12-24. <https://academicjournals.org/journal/AJMM/article-full-text-pdf/DCF483767095>
- Ezeudoye, J., Emoh, P., & C, I. (2022). Evaluation of the Effect of Physical Facilities. *IRE Journals*, 5(10). <https://www.irejournals.com/formatedpaper/1703334.pdf>
- Fehrerm, T., Fischer, D., Leemans, S., Röglinger, M., & Wynn, M. (2022). An assisted approach to business process redesign. *Decision Support Systems*, 156. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2022.113749>
- Firman, A., & Inrawati, N. (2023). The Impact of the Recruitment Process on Employee Performance. *Advances in Human Resource Management Research*, 1(2). <https://doi.org/10.60079/ahrmr.v1i2.75>
- Fuad, & Jatmiko, A. (2022). Earning management and post-mergers and acquisitions' performance: evidence from an emerging market. *Polish journal of management studies*, 26(2). <https://bibliotekanauki.pl/articles/27315224.pdf>
- García, R. (2022). Ética social como ética del porvenir: el enfoque de capacidades de Adela Cortina y la capacidad de elegirse a sí mismo en Kierkegaard. *Signos filosóficos*, 21(42). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-13242019000200166

- Gómez, A., & Narvaez, M. (2022). Dimensiones de la personalidad y su relación con las tendencias prosociales y la empatía en niños(as) y adolescentes en vulnerabilidad psicosocial. *Revista de Psicología*, 40(1), 37-72.
<https://doi.org/10.18800/psico.202201.002>
- Gómez-Xul, G, Acosta, I., Álvarez, S., & Chable, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 253-263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>
- Gross, S., Stelzl, K., Grisold, T., Mendling, J., Röglinger, M., & Brocke, J. (2021). The Business Process Design Space for exploring process redesign alternatives. *Business Process Management Journal*, 27(8), 25-56.
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2020-0116>
- Grover, S., & Abhishek. (2023). The Role of Information Technology. *International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology*, 3(7). <https://ijarsct.co.in/Paper9523.pdf>
- Habib, T., Omair, M., Habib, M., Zahir, M., Khattak, S., Yook, S., . . . Akhtar, R. (2023). Modular Product Architecture for Sustainable Flexible Manufacturing in Industry 4.0: The Case of 3D Printer and Electric Toothbrush. *Sustainability*, 15. <https://doi.org/10.3390/su15020910>
- Hamza, P. (2021). Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3).
<https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.1>
- Heinonen, K., & Strandvik, T. (2022). Viewpoint: applying pragmatism to stimulate service research and practice – a European perspective. *Journal of Services Marketing*, 36(4), 467-475. <https://doi.org/10.1108/JSM-06-2021-0211>
- Hermína, U., & Yosepham, S. (2019). The Model of Employee Performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 69-73.
<https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/8025/pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación (sexta edición)*. McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

- Istaiteyeh, R., Milhem, M., Najem, F., & Elsayed, A. (2024). Determinants of Operating Efficiency for the Jordanian Banks: A Panel Data Econometric Approach. *Int. J. Financial Stud.*, 12(1). <https://doi.org/10.3390/ijfs12010012>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kadri, H., Widiati, W., Susanti, L., & Ermita, E. (2022). Dimension of Tangible in Quality of Higher Education Services Based on Undergraduate Student's Perception. *Proceedings of the 3rd Progress in Social Science, Humanities and Education Research Symposium (PSSHERS 2021)*. https://doi.org/10.2991/978-2-494069-33-6_7
- Kang, P., Anand, K., Feldman, P., & Schweitzer, M. (2020). Insincere negotiation: Using the negotiation process to pursue non-agreement motives. *Journal of experimental social psychology*, 89. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2020.103981>
- Khan, R., Pervin, T., Hossain, K., & Uddin, Z. (2024). The impact of technology service quality on Bangladeshi banking consumers' satisfaction during the pandemic situation: Green development and innovation perspective in banking service. *Innovation and Green Development*, 3(2). <https://doi.org/10.1016/j.igd.2023.100120>
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>
- Lah, N., Mohammed, A., & Abdullah, M. A. (2015). Office space study: a review from facilities management context. *Jurnal teknologi*, 75(10). <https://doi.org/10.11113/jt.v75.5277>
- Lali, K., & Chakor, A. (2023). Improving the Security and Reliability of a Quality Marketing Information System: A Priority Prerequisite for Good Strategic

- Management of a Successful Entrepreneurial Project. *Data and Metadata*, 2(40). <https://doi.org/10.56294/dm202340>
- Lashkevich, K., Milani, F., Chapela, D., Suvorau, I., & Dumas, M. (2023). Why Am I Waiting? Data-Driven Analysis of Waiting Times in Business Processes. In M. Indulska, I. Reinhartz, C. Cetina, & O. Pastor, *Advanced Information Systems Engineering*. Springer. 10.1007/978-3-031-34560-9_11
- Machaca, Y., Tinta, R., Toni, V., & Aguilar, H. (2024). Yape, calidad y satisfacción según el servicio. *Economía & Negocios*, 6(1), 137-151. <https://doi.org/10.33326/27086062.2024.1.1796>
- Mämmelä, J., Mustonen, E., Härkönen, J., Pakkanen, J., & Juuti, T. (2022). Productization as a link to combining product portfolio management and product family development. *Procedia CIRP*, 109, 25-30. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2022.05.209>
- Marx, J., & Mouselli, S. (2018). *Modernizing the Academic Teaching and Research Environment: Methodologies and Cases in Business Research*. Springer. https://books.google.com.pe/books?id=7r1TDwAAQBAJ&dq=survey+and+questionnaire+in+research+and+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Mertens, K., Rennpferdt, C., Greve, E., Krause, D., & Meyer, M. (2022). Reviewing the intellectual structure of product modularization: Toward a common view and future research agenda. *Journal of product innovation management*, 40(1), 86-119. <https://doi.org/10.1111/jpim.12642>
- Mohamed, Y., Asbi, B. A., & Mohd Shukri, A. Y. (2019). The influence of culture on service quality leading to customer satisfaction and moderation role of type of bank. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 10(1), 134 - 154. <https://doi.org/10.1108/JIABR-12-2015-0060>
- Mohsem, A., Yousif, R., Yasser, I., & Wally, F. (2023). The Effect of Distribution Channels' Strategies and Types On Consumers' Buying Behavior Of Convenience Products. *MSA-Management science journal*, 2(2), 102-125. <https://doi.org/10.21608/msamsj.2023.201931.1011>

- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Nasim, A., Nasir, M., & Downing, G. (2024). Determinants of bank efficiency in developed (G7) and developing (E7) countries: role of regulatory and economic environment. *Rev Quant Finan Acc*. <https://doi.org/10.1007/s11156-024-01272-6>
- Nguyen, H. (2023). The Financial Reporting Quality for Commercial Banks - Empirical Evidence in Vietnam. *International Journal of Professional Business Review*, 8(6). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i6.1421>
- Nigatu, A., Belete, A., & Habtie, G. (2023). Effects of automated teller machine service quality on customer satisfaction: Evidence from commercial bank of Ethiopia. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19132>
- Ntarindwa, E. (2022). Effect of cost management strategies on operational efficiency of bank of Kigali, Rwanda. *International Journal of Scientific Research and Management*, 10(11), 4151-4165. <https://doi.org/10.18535/ijorm/v10i11.em04>
- Oruna, A., Oruna, M., Aranguren, P., & Sánchez, J. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 855-871. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.25>
- Parasunama, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pinto, C., Mendonça, J., Babo, L., Silva, F., & Fernandes, J. (2022). Analyzing the Implementation of Lean Methodologies and Practices in the Portuguese Industry: A Survey. *Sustainability*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/su14031929>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, A., Calvache, A., & Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Institución Universitaria Antonio José Camacho.

<https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstreams/34c0c38b-062a-4f52-aab8-346999b993c5/download>

- Qiao, Q. (2024). Analysis of Purchasing Power and Purchasing Tendency for Modern Chinese Women. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 69, 256-262. <https://doi.org/10.54254/2754-1169/69/20231444>
- Rachinger, M., Rauter, R., Müller, C., Vorraber, W., & Schirgi, E. (2019). Digitalization and its influence on business model innovation. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(8), 1143-1160. <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0020>
- Ramírez, E., Misael, M., & Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos*, 10(20). <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramos, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1), 1-7. <https://doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>
- Regalado, O., Guerrero, C., & Montalvo, R. (2017). Una aplicación de la teoría del comportamiento planificado al segmento masculino latinoamericano de productos de cuidado personal. *Revista EAN*(83). <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1821>
- Reijers, H. (2021). Business Process Management: The evolution of a discipline. *Computers in Industry*, 126. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2021.103404>
- Revelle, C., & Eiselt, H. (2005). Location analysis: A synthesis and survey. *European Journal of Operational Research*, 165(1), 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2003.11.032>
- Riezler, S., & Hagmann, M. (2024). Reliability. En S. Riezler, & M. Hagmann, *Validity, Reliability, and Significance. Synthesis Lectures on Human Language Technologies*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-57065-0_3
- Rivera, A. (2011). El utilitarismo de Jeremy Bentham ¿Fundamento de la teoría de Leon Walras? *Cuadernos de Economía*, 30(55). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-

- Villamil, C., & Hallstedt, S. (2021). Sustainability integration in product portfolio for sustainable development: Findings from the industry. *Business Strategy and the Environment*, 30(1), 388-403. <https://doi.org/10.1002/bse.2627>
- Wilson, T. (2015). *Value and Capital Management*. Wiley.
https://drive.google.com/file/d/1OuXNnyH8xiz94ny22o2_7y674d-HKAjA/view?usp=sharing
- Wirtz, J., Fritze, M., Jaakkola, E., Gelbrich, K., & Hartley, N. (2021). Service products and productization. *Journal of Business Research*, 137, 411-421.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.033>
- Yañez, R., Osorio, J., & Ibarretxe, I. (2008). Conceptualización metafórica de la confianza interpersonal. *Universitas Psychologica*, 7(1).
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672008000100005

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	
VARIABLE 1	<p>la calidad de servicio son aquellos definidos por los propios clientes, los cuales se basan en sus expectativas, necesidades individuales, la atención recibida, la puntualidad y la eficacia en la prestación de servicio, entre otros aspectos relevantes Torres & Luna (2017).</p>	<p>Variable cuantitativa que será medida a través de un cuestionario estructurado por 15 ítems con una escala de valoración de Likert que permitirán responder a los objetivos del estudio.</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Conceptualiza como tangible a la capacidad de una institución para demostrar su presencia a terceros a través de elementos físicos y visibles. Esta tangibilidad es fundamental para generar una impresión de solidez y credibilidad ante clientes, socios y otras partes interesadas, reforzando así la reputación y la confianza en la institución. (Kadri et al., 2022).</p>	<p>-Instalaciones físicas -Equipamiento -Personal</p>	<p>ORDINAL Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)</p>	
<p>La calidad de servicio</p>			<p>Fiabilidad</p> <p>Nos menciona que la fiabilidad Se manifiesta como la congruencia entre la prestación del servicio ofrecido a los clientes y las expectativas que estos tienen sobre dicho servicio (Lali & Chakor, 2023).</p>	<p>-Capacidad de proveedor -Cumplimiento de promesas -Resolución de problemas</p>		
			<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Comprende la habilidad de los proveedores de servicios para apoyar a los clientes y ofrecer un servicio adecuado y eficiente, incluye la capacidad de entender y atender las necesidades y expectativas del cliente, proporcionando soluciones que se alineen con los estándares de calidad prometido (Shukri et al., 2020).</p>	<p>-Atención -Gestión de preguntas -Tiempo de espera</p>		
			<p>Garantía</p> <p>Se establece que son las promesas que las organizaciones realizan para asegurar la excelencia de sus productos o servicios, estas promesas representan compromisos explícitos o implícitos que las empresas hacen respecto a la calidad, el desempeño y el valor de lo que ofrecen a sus clientes (Dunković & Knežević, 2023).</p>	<p>-Cordialidad -Confianza -Seguridad</p>		
			<p>Empatía</p> <p>Comprende una habilidad interpersonal esencial que facilita la conexión emocional entre las personas, permitiendo una comprensión más profunda de sus sentimientos y emociones (Calle & Montenegro, 2020).</p>	<p>-Simpatía -Amabilidad -Comportamiento sólido</p>		

VARIABLE 2			Optimización de contratación		
Eficiencia operativa	La eficiencia operativa comprende la medida en que se han utilizado los recursos adecuados para ejecutar un proceso, servicio o actividad, un proceso logra sus objetivos con el mínimo tiempo, dinero, personas u otros recursos necesarios Wilson (2015).	Variable cuantitativa que será medida a través de un cuestionario estructurado por 13 ítems con una escala de valoración de Likert que permitirán responder a los objetivos del estudio.	se refiere al proceso de contratación implementado por las organizaciones para incorporar nuevos recursos humanos tiene como objetivo atraer, seleccionar y contratar empleados adicionales (Firman & Inrawati, 2023).	-Poder adquisitivo -Negociación de productos y servicios	ORDINAL Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
			Rediseño de procesos		
			Consiste en una comprensión necesaria dentro de los procesos que otorgan valor agregado a los usuarios, es esencial para obtener un rediseño total de los procesos y crear una modificación visible de estos a fin de mejorar constantemente (Aldea, 2021).	-Procesos empresariales -Localización -Decisión de producto/servicio	
			Digitalización y automatización		
			La digitalización es un proceso la operación de convertir datos análogos en digitales (Rachinger et al., 2019). La automatización es la utilización de tecnologías para reemplazar capacidades humanas y la ejecución de tareas laborales realizadas por el humano (Coombs et al., 2020).	-Aprovechamiento de tecnología - Estandarizar procesos - Datos de clientes	
			Rediseñar cartera de productos		
			Comprendida como una operación integral, esta abarca la gestión de costos, el valor y el ajuste de productos a través de una conceptualización detallada y estratégica de la cartera de productos comerciales (Mämmelä et al., 2022).	- Modular productos/servicios -Procesar los componentes -Gestionar cartera de productos/servicios	
Gestionar gastos de adquisición					
Como un proceso de administrar y controlar los costos asociados con la adquisición de nuevos clientes, asimismo, implica tener un presupuesto dedicado, comprender el costo de adquisición de clientes, y estar dispuesto a experimentar para mejorar la eficacia y rentabilidad de la adquisición de clientes (Candra et al., 2021).	-Gestión de venta -Gestión de canales				

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a): El presente tiene por finalidad determinar la relación entre La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima – 2023.durante el año 2023, Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente escala:

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

PREGUNTAS:	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD					
Instalaciones físicas					
1. ¿El área de ventanillas de atención presenta un ambiente limpio, ordenado y visualmente atractivo?					
2. ¿La plataforma de atención cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna?					
Equipamiento					
3. ¿Presenta una buena iluminación el área de ventanillas de atención?					
4. ¿Los folletos, colgantes y publicidad son visualmente atractivos en el área de plataforma de atención?					
Personal					
5. ¿El personal de plataforma de atención ofrece una experiencia positiva y agradable a los clientes?					
6. ¿El personal de Agencia se muestra de buena apariencia personal, limpia y pulcra?					

DIMENSIÓN FIABILIDAD					
Capacidad de proveedor					
7. ¿Al tener personal competitivo y capaz de resolver problemas en ventanilla se establece relaciones de confianza con el cliente?					
8. ¿El personal de plataforma mantiene buena comunicación con el cliente al momento de la atención?					
Cumplimiento de promesas					
9. ¿El personal de ventanilla concluye su venta de Ventana ganadora en el tiempo prometido que le indicó al cliente?					
10. ¿El personal de plataforma de atención cumple con lo que le prometió al cliente al ofrecerle una Cuenta de Ahorros?					
Resolución de problemas					
11. ¿El personal de ventanilla resuelve los inconvenientes de los clientes cuando realizan una consulta sobre el pago de su préstamo?					
12. ¿El personal de plataforma resuelve las consultas que el cliente tiene referente a las tasas y montos al aperturar o cancelar una cuenta de ahorros?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Atención					
13. ¿El personal de ventanilla está disponible para atender al cliente cuando realiza operaciones de pago con monedas?					
14. ¿El personal de plataforma ofrece una atención de calidad al brindarle al cliente un producto de acuerdo con sus necesidades?					
Gestión de preguntas					

15. ¿El personal de ventanilla brinda respuestas claras a las preguntas realizadas por los clientes?					
16. ¿El personal de plataforma, aun encontrándose ocupado, responde rápidamente a las preguntas del cliente?					
Tiempo de espera					
17. ¿El personal de ventanilla cumple con los tiempos que le indica al cliente cuando realiza una venta de protección de tarjetas?					
18. ¿El personal de plataforma informa al cliente sobre cuánto tiempo le toma al realizar un desembolso de crédito y lo cumple?					
DIMENSIÓN GARANTÍA					
Cordialidad					
19. ¿El personal de ventanilla es cortés y amable cuando atiende al cliente que se acerca a pagar con billetes de baja denominación y monedas?					
20. ¿El personal de plataforma es cordial y atenta cuando el cliente se acerca a realizar un reclamo por una mala atención?					
Confianza					
21. ¿El comportamiento del personal de ventanilla al ofrecer un producto inspira confianza para que el cliente acepte la venta?					
22. ¿Considera usted que el personal de plataforma es transparente con el cliente cuando realiza la venta de seguros?					
Seguridad					

23. ¿El personal de ventanilla genera seguridad en el cliente cuando le ofrece una venta de producto?					
24. ¿El cliente se siente seguro cuando adquiere un depósito a plazo en la plataforma de atención?					
DIMENSIÓN EMPATÍA					
Simpatía					
25. ¿El personal de ventanilla brinda una atención personalizada al momento de ofrecerle el producto Ventana ganadora?					
26. ¿Al ofrecer una cuenta de ahorros al cliente el personal de plataforma se preocupa que el producto sea el más adecuado a sus necesidades?					
Amabilidad					
27. ¿Usted considera que el personal de ventanilla de atención es amable y comprensiva con el cliente?					
28. ¿Usted considera que el personal de plataforma de atención es amable y comprensiva con el cliente?					
Comportamiento sólido					
29. ¿Considera usted que el personal de ventanilla es empático con el cliente?					
30. ¿Considera usted que el personal de plataforma es empático con el cliente?					

CUESTIONARIO DE EFICIENCIA OPERATIVA

Estimado (a): El presente tiene por finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima – 2023. Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente escala:

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

PREGUNTAS:	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: OPTIMIZACIÓN DE CONTRATACIÓN					
Poder adquisitivo					
1. ¿La entidad ha realizado capacitaciones significativas en formación y desarrollo profesional para su personal?					
2. ¿La entidad financiera ofrece un sueldo competitivo al personal de atención al cliente?					
Negociación de productos y servicio					
3. ¿El personal de ventanilla analiza las necesidades del cliente para ofrecer producto acorde a su necesidad?					
4. ¿El personal de plataforma escucha las necesidades de cliente antes de ofrecer el producto de ahorro adecuados?					
DIMENSIÓN REDISEÑO DE PROCESOS					
Procesos empresariales					
5. ¿El sistema topaz en la ventanilla de atención es eficiente y rápido para realizar operaciones de cobro?					
6. ¿El sistema ONBASE de documentación de desembolso del cliente evitar exceso de documentos en la Agencia?					
Localización					
7. ¿La ubicación de la ventanilla es conveniente y fácil de encontrar para los clientes?					

8. ¿La ubicación de los cajeros automáticos es de fácil acceso para los clientes?					
Decisión de producto/servicio					
9. ¿Los productos que ofrece la ventanilla aseguran una decisión positiva del cliente?					
10. ¿La flexibilidad de préstamos influye en la decisión de los clientes al optar por un préstamo?					
DIMENSIÓN DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN					
Aprovechamiento de tecnología					
11. ¿Los cajeros ATM del BCP aprovechan eficazmente la tecnología para facilitar los retiros de los clientes?					
12. ¿Las plataformas cuentan con sensores biométrico para prevenir errores en las firmas al abrir una cuenta?					
Estandarizar procesos					
13. ¿Un proceso estandarizado de venta de TPS evita demoras y brinda seguridad al cliente en ventanilla?					
14. ¿La banca comercial realiza seguimientos de control para un proceso estandarizado?					
Datos de clientes					
15. ¿Es relevante que el personal de ventanilla solicite datos para actualizarlos?					
16. ¿La entidad maneja adecuadamente los datos de sus clientes?					
DIMENSIÓN REDISEÑAR CARTERA DE PRODUCTOS					
Modular productos/servicios					
17. ¿El personal de plataforma se muestra receptivo al ofrecer opciones de seguro según las necesidades del cliente?					
18. ¿Las empresas evalúan su capacidad para diversificar su oferta y demanda según sus productos y servicios?					
Procesar los componentes					
19. ¿Las plataformas de atención han sido vital para revisar documentos de un desembolso de manera digital mediante ONBASE?					
20. ¿Las firmas de cliente han sido primordial el reducir al momento de aperturar una cuenta de ahorros en la plataforma de atención?					
Gestionar cartera de productos/servicios					

21. ¿La ventanilla de atención organiza eficientemente su cartera de productos pasivos como ahorros y depósitos a plazo?					
22. ¿La ventanilla de atención gestiona adecuadamente su cartera de productos activos (ventana ganadora)?					
DIMENSIÓN: GESTIONAR GASTOS DE ADQUISICIÓN					
Gestión de venta					
23. ¿La definición de metas al inicio de mes ayuda al área de operaciones a organizarse y obtener mejores resultados comerciales?					
24. ¿La ventanilla implementa estrategias para un análisis de presupuestos efectivo?					
Gestión de canales					
25. ¿La entidad bancaria gestiona su aplicativo APP de manera efectiva y los clientes se encuentran satisfechos y seguros?					
26. ¿La entidad bancaria gestiona de manera adecuada sus canales de comunicación para la satisfacción de sus clientes?					

Anexo 3 Evaluación por Juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Baquedano Cabrera Luis Clemente

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Finanzas de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

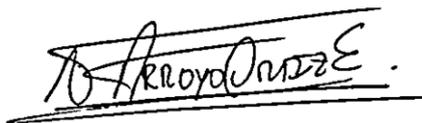
El nombre de mis Variables es: **calidad de servicio y eficiencia operativa** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
NADIA ODELI ARROYO ORTIZ

D.N.I. 42543659

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Baquedano Cabrera Luis Clemente
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social() Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Auditoría y Gestión Empresarial, Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Posgrado
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

1. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

2. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autora:	Arroyo Ortiz, Nadia Odeli
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Privada
Significación:	El cuestionario evalúa cinco dimensiones de la calidad de servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente

DNI: 17843413

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empre

06 de junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto validador

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Eficiencia Operativa
Autora:	Arroyo Ortiz, Nadia Odeli
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Ámbito de aplicación:	Entidad Privada
Significación:	El cuestionario evalúa cinco dimensiones de la eficiencia operativa (optimización de contratación, rediseño de procesos, digitalización y automatización, rediseñar cartera de productos, gestionar gastos de adquisición)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente

DNI: 17843413

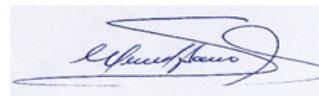
Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empresarial

06 de junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Soto Moreno Alex

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Finanzas de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

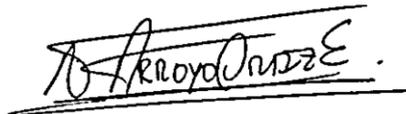
El nombre de mis Variables es: **calidad de servicio y eficiencia operativa** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
NADIA ODELI ARROYO ORTIZ

D.N.I. 42543659

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Soto Moreno Alex
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Auditoría y Gestión Empresarial, Investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Posgrado
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autora:	Arroyo Ortiz, Nadia Odeli
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Privada
Significación:	El cuestionario evalúa cinco dimensiones de la calidad de servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Soto Moreno Alex

DNI:

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empre

26 de junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

4. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Eficiencia Operativa
Autora:	Arroyo Ortiz, Nadia Odeli
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Ámbito de aplicación:	Entidad Privada
Significación:	El cuestionario evalúa cinco dimensiones de la eficiencia operativa (optimización de contratación, rediseño de procesos, digitalización y automatización, rediseñar cartera de productos, gestionar gastos de adquisición)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Soto Moreno Alex

DNI:

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empre

26 de junio del 2024.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg Sechurán Fernando Walter

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Finanzas de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

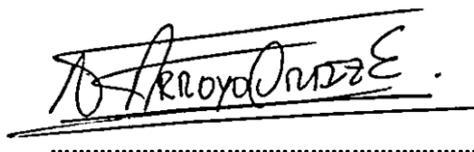
El nombre de mis Variables es: **calidad de servicio y eficiencia operativa** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
NADIA ODELI ARROYO ORTIZ

D.N.I. 42543659

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Sechurán Fernando Walter
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Contable, Financiera y de Negocios
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Posgrado
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

1. **Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

2. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autora:	Arroyo Ortiz, Nadia Odeli
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad Privada
Significación:	El cuestionario evalúa cinco dimensiones de la calidad de servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Sechurán Fernando Walter

DNI: 10003475

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empresarial

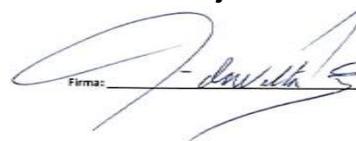
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de junio del 2024.

Firma: 

Firma del Experto validador

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Eficiencia Operativa
Autora:	Arroyo Ortiz, Nadia Odeli
Procedencia:	Peruana
Administración:	Individual
Ámbito de aplicación:	Entidad Privada
Significación:	El cuestionario evalúa cinco dimensiones de la eficiencia operativa (optimización de contratación, rediseño de procesos, digitalización y automatización, rediseñar cartera de productos, gestionar gastos de adquisición)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Walter Sechurán Fernando

DNI: 10003475

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empresarial

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de junio del 2024.


Firma: _____

Firma del Experto validador

Anexo 4 Consentimiento o asentimiento informado UCV

Título de la investigación: La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima - 2023.

Investigadora: Nadia Odeli Arroyo Ortiz

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima - 2023.”, cuyo objetivo es identificar la relación entre la calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial de una entidad financiera en Lima, año 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del Programa académico de Maestría en Finanzas de la Universidad César Vallejo campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la entidad financiera.

Esta investigación tendrá como objetivo enriquecer la teoría de las variables calidad de servicio y eficiencia operativa; además de identificar oportunidades de mejora, implementar estrategias y optimizar el desempeño de la entidad financiera en un entorno competitivo y en evolución.

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en una banca comercial en una entidad financiera en la ciudad de Lima. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la entidad al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

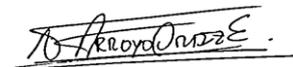
Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Arroyo Ortiz, Nadia Odeli email: nadia_arroyo1407@hotmail.com y asesores: Mag. Baquedano Cabrera, Luis Clemente email: ... y Mag. Vilcapoma Pérez, César Robín, correo: ...

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos:
.....Fecha y hora:

Nombre y apellidos: Nadia Odeli Arroyo Orti

Firma: 

Fecha y hora: 20/06/2024 – 09:30 am

Anexo 5 Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1088032488&co=2428717031&cs=1&bro=103

feedback studio Nadia Odell Arroyo Ortiz | La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima - 2023 -- /100 < 3 de 12 > ?

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	4 %
2	hdl.handle.net	4 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	repositorio.uladtech.ed...	<1 %
5	repositorio.up.edu.pe	<1 %
6	www.researchgate.net	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
8	www.coursehero.com	<1 %
9	www.rte.espol.edu.ec	<1 %
10	Entregado a Universida...	<1 %
11	prezi.com	<1 %

Universidad César Vallejo
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

La calidad de servicio y la eficiencia operativa en la banca comercial en una entidad financiera, Lima - 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Finanzas

AUTORA:
Arroyo Ortiz, Nadia Odell (orcid.org/0009-0007-4630-1983)

ASESORES:
Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)
Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin (orcid.org/0000-0003-3586-8371)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de riesgos y valoración de empresas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2024

Página: 1 de 44 Número de palabras: 12817 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Buscar 15:09 7/08/2024

Anexo 6 Análisis complementario

Tabla de población

Tabla 1

Caracterización de la población

Población	Cantidad
Asesores de Negocios del Área Comercial	25
Jefes de Negocios del Área Comercial	5
Administradores del Área Comercial	3
Personal de Operaciones del Área Comercial	10
Total, Población	43

Tabla 2

Caracterización de la muestra

Muestra	Cantidad
Asesores de Negocios del Área Comercial	23
Jefes de Negocios del Área Comercial	5
Administradores del Área Comercial	3
Personal de Operaciones del Área Comercial	8
Total, muestra	39

Base de Datos de la variable calidad de servicio y eficiencia operativa.

CALIDAD DE SERVICIO																															
Tangibilidad						Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Garantía						Empatía							
Instalaciones físicas		Equipamiento		Personal		Capacidad de proveedor		Cumplimiento de promesas		Resolución de problemas		Atención		Gestión de preguntas		Tiempo de espera		Cordialidad		Confianza		Seguridad		Simpatía		Amabilidad		Comportamiento sólido			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
4	2	5	3	4	5	4	2	4	2	3	4	4	2	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	2	
3	3	5	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3		
3	4	3	5	2	2	2	4	2	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4	5	2	5	4	5	3	2	5	3	4	5		
3	3	2	5	5	4	4	2	5	3	2	2	3	4	3	4	5	4	5	3	5	2	4	4	5	5	2	5	3	5		
3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2		
3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	
4	4	3	3	3	4	5	4	5	2	4	2	2	4	2	4	5	4	5	2	3	2	2	4	3	5	4	3	3	5		
4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	5	5	2	4		
3	3	4	5	3	4	2	2	5	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	2		
3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3		
3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3		
3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2		
2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	
3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
2	1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	
3	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	3		
2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	2		
3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	2	3	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	1		
3	2	3	3	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1		
3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4		
2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	4	2	2	1		
2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4		
2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1		
3	2	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2		
2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	3	1	2	1	3	3	2	2	3	3		
3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	3	1	1	1	3	2	2	1	
3	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3		
2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2		
2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	2		
2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2		
3	3	2	1	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	
2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2		
2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3		
2	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4		
3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2		

EFICIENCIA OPERATIVA																									
Optimización de contratación				Rediseño de procesos						Digitalización y automatización						Rediseñar cartera de productos						Gestionar gastos de adquisición			
Poder adquisitivo		Negociación de productos y servicio		Procesos empresariales		Localización		Decisión de producto/servicio		Aprovechamiento de tecnología		Estandarizar procesos		Datos de clientes		Modular productos/servicios		Procesar los componentes		Gestionar cartera de productos/servicios		Gestión de venta		Gestión de canales	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
4	4	2	2	4	5	5	5	3	5	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	5
5	2	5	4	2	2	4	5	2	3	3	2	4	4	3	5	3	5	4	2	4	5	5	4	5	5
4	3	4	2	3	5	5	2	3	3	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5
5	4	5	2	2	2	5	4	4	5	3	5	2	4	4	5	3	4	2	5	2	3	5	5	2	2
1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2
2	3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1
3	5	3	3	4	2	4	2	2	5	2	5	2	2	5	4	2	5	2	3	3	3	2	5	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	5	3	4	4	2
3	4	2	3	2	4	2	3	5	5	2	5	4	4	5	5	2	3	3	3	5	5	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
3	2	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4
4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2
4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2	3	3	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2
4	2	4	4	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	2	4	3	3
2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	4
1	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	1	3	3
3	2	1	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3
3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	4	2	4
2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	4	1
2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3
3	2	3	3	2	3	5	1	1	5	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	1	1	2
2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3
3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1
1	3	1	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3
2	1	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	1	3	2
2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	2	2	3
4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	3
2	2	4	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3

Anexo 7 Otras evidencias

Tabla 1

Validación de expertos

	Expertos	Especialidad	Opinión
1.	Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente	Magister	Aceptable
2.	Mg. Walter Sechuran Fernando	Magister	Aceptable
3.	Mg. Alex Soto Moreno	Magister	Aceptable

Fuente: Elaboración individual

Tabla 2

Cálculo por variable del alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Calidad de servicio	0.830	30
Eficiencia operativa	0.820	26

Fuente: Elaboración individual

Análisis descriptivos

Tabla 3

Preguntas dimensión 1

Nivel	P01D01V01		P02D01V01		P03D01V01		P04D01V01		P05D01V01		P06D01V01	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	2.6	4	10.3	7	17.9	7	17.9	6	15.4	3	7.7
En desacuerdo	14	35.9	18	46.2	10	25.6	7	17.9	12	30.8	4	10.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	53.8	12	30.8	12	30.8	12	30.8	8	20.5	9	23.1
De acuerdo	3	7.7	5	12.8	7	17.9	9	23.1	12	30.8	10	25.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	3	7.7	4	10.3	1	2.6	13	33.3
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: En relación con la pregunta 1, el 53.8% de los encuestados expresaron neutralidad respecto a la percepción de que el área de atención de ventanillas presenta un ambiente ordenado, limpio y visualmente atractivo. Por otro lado, el 35.9% mostró desacuerdo, mientras que ningún encuestado manifestó estar totalmente de acuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 2, la mayoría de los encuestados, un 46.2%, expresaron desacuerdo con respecto al uso de máquinas y equipos modernos en la plataforma de atención. Además, no se encontraron encuestados que estuvieran totalmente de acuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 3, la mayoría de los encuestados (30.8%) mostraron neutralidad respecto a la iluminación de las ventanillas de atención. Además, el 25.6% expresó desacuerdo, mientras que solo el 7.7% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 4, la mayoría de los encuestados (30.8%) mostraron neutralidad respecto a la visibilidad de folletos, colgantes y publicidad en el área de atención. Además, el 23.1% expresó estar de acuerdo, mientras que solo el 10.3% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 5, tanto la tendencia de los encuestados que estuvieron de acuerdo (30.8%) como los que estuvieron en desacuerdo (30.8%) fueron las más altas respecto al grado de experiencia percibido por la atención del personal de plataforma. Además, el 20.5% mostró neutralidad, mientras que solo el 2.6% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 6, la mayoría de los encuestados (33.3%) indicaron estar totalmente de acuerdo con la apariencia del personal de la agencia. Además, el 25.6% expresó estar de acuerdo, mientras que solo el 7.7% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

Tabla 4*Preguntas dimensión 2*

Nivel	P07D02V01		P08D02V0 1		P09D02V0 1		P10D02V0 1		P11D02V01		P12D02V01	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalment e en desacuerd o	6	15.4	3	7.7	7	17.9	7	17.9	4	10.3	2	5.1
En desacuerd o	9	23.1	6	15.4	9	23.1	13	33.3	10	25.6	13	33.3
Ni de acuerdo ni en desacuerd o	9	23.1	10	25.6	8	20.5	10	25.6	14	35.9	15	38.5
De acuerdo	10	25.6	16	41.0	11	28.2	7	17.9	9	23.1	7	17.9
Totalment e de acuerdo	5	12.8	4	10.3	4	10.3	2	5.1	2	5.1	2	5.1
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: En relación con la pregunta 7, el 25.6% de los encuestados expresaron estar de acuerdo respecto a la relación de confianza que establece el personal de atención con el cliente. Por otro lado, el 23.1% mostró neutralidad, mientras que solo el 15.4% manifestó estar totalmente en desacuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 8, la mayoría de los encuestados, un 41.0%, expresaron estar de acuerdo respecto a la buena comunicación que mantienen el personal con los clientes. Además, solo el 7.7 manifestó estar totalmente en desacuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 9, la mayoría de los encuestados (28.2%) refirieron estar de acuerdo respecto al cumplimiento de tiempo promedio indicado al cliente.

Además, el 20.5% expresó neutralidad, mientras que el 17.9% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 10, la mayoría de los encuestados (33.3%) indican un grado de desacuerdo respecto al cumplimiento de las promesas al cliente al ofrecerle una Cuenta de Ahorros. Además, el 25.6% expresó neutralidad, mientras que solo el 5.1% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 11, la mayoría de los encuestados (35.9%) mostraron neutralidad respecto a si el personal de ventanilla soluciona los inconvenientes de los clientes sobre el pago de su préstamo. Además, el 25.6% expresó desacuerdo, mientras que solo el 5.1% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 12, la mayoría de los encuestados (38.5%) mostraron neutralidad respecto a si el personal de plataforma resuelve las consultas que los clientes tienen sobre las tasas y montos al abrir o cancelar una cuenta de ahorros. Además, el 33.3% expresó desacuerdo, mientras que solo el 5.1% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

Tabla 5*Preguntas dimensión 3*

Nivel	P013D03V0		P14D03V0		P15D03V0		P16D03V0		P17D03V01		P18D03V0	
	1		1		1		1				1	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	7	17.9	5	12.8	11	28.2	7	17.9	7	17.9	6	15.4
En desacuerdo	12	30.8	12	30.8	8	20.5	11	28.2	8	20.5	6	15.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	23.1	6	15.4	10	25.6	8	20.5	12	30.8	16	41.0
De acuerdo	8	20.5	14	35.9	7	17.9	10	25.6	10	25.6	9	23.1
Totalmente de acuerdo	3	7.7	2	5.1	3	7.7	3	7.7	2	5.1	2	5.1
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: En relación con la pregunta 13, el 25.6% de los encuestados expresaron estar en desacuerdo con respecto al proceso de venta TPS para evitar demoras y brindar seguridad al cliente. Por otro lado, el 23.1% mostró neutralidad, mientras que solo el 7.7% manifestó estar totalmente de acuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 14, la mayoría de los encuestados, un 35.9%, expresaron estar de acuerdo respecto al seguimiento de control que realiza la banca comercial para un proceso estandarizado. Además, solo el 12.8 manifestó estar totalmente en desacuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 15, la mayoría de los encuestados (28.2%) manifestaron estar totalmente en desacuerdo respecto a la relevancia de pedir datos en ventanilla para actualizarlos. Además, el 25.6% expresó neutralidad, mientras que solo el 7.7% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 16, la mayoría de los encuestados (28.2%) mostraron desacuerdo respecto al manejo adecuado de los datos de los clientes.

Además, el 25.6% expresó estar de acuerdo con respecto a cómo se manejan los datos de los clientes, mientras que el 7.7% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 17, la mayoría de los encuestados (30.8%) mostraron neutralidad respecto a si el personal de plataforma se muestra receptivo al ofrecer opciones de seguro según las necesidades del cliente. Además, el 25.6% expresó estar de acuerdo, mientras que el 17.9% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 18, la mayoría de los encuestados (41.0%) mostraron neutralidad respecto a si el personal de plataforma informa al cliente sobre cuánto tiempo le tomará realizar un desembolso de crédito y si lo cumple. Además, el 23.1% expresó estar de acuerdo, mientras que solo el 15.4% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

Tabla 6*Preguntas dimensión 4*

Nivel	P019D04V0		P20D04V0		P21D04V0		P22D04V0		P23D04V01		P24D04V01	
	1		1		1		1					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	6	15.4	3	7.7	2	5.1	7	17.9	6	15.4	6	15.4
En desacuerdo	5	12.8	13	33.3	10	25.6	7	17.9	12	30.8	9	23.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	33.3	12	30.8	15	38.5	13	33.3	10	25.6	12	30.8
De acuerdo	7	17.9	6	15.4	8	20.5	8	20.5	8	20.5	8	20.5
Totalmente de acuerdo	8	20.5	5	12.8	4	10.3	4	10.3	3	7.7	4	10.3
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Fuente: elaboración por el investigador

Interpretación: En relación con la pregunta 19, el 33.3% de los encuestados expresaron una opinión neutral respecto a si el personal de ventanilla es cortés y amable cuando atiende a clientes que pagan con billetes de baja denominación y monedas. Por otro lado, el 20.5% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que solo el 15.4% manifestó estar totalmente en desacuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 20, la mayoría de los participantes (33.3%) manifestaron estar en desacuerdo con la cordialidad y la atención al cliente que realiza algún tipo de reclamo. Además, solo el 12.8% manifestó estar totalmente de acuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 21, la mayoría de los encuestados (38.5%) manifestaron neutralidad respecto a si el comportamiento del personal de ventanilla

al ofrecer un producto inspira confianza para que el cliente acepte la venta. Además, el 20.5% expresó estar de acuerdo, mientras que solo el 5.1% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 22, la mayoría de los encuestados (33.3%) mostraron neutralidad respecto a si el personal de plataforma es transparente con el cliente al realizar la venta de seguros. Además, el 20.5% expresó estar de acuerdo, mientras que el 17.9% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 23, la mayoría de los encuestados (30.8%) mostraron estar en desacuerdo con respecto a si el personal de ventanilla genera seguridad en el cliente al ofrecerle un producto. Además, el 25.6% expresó neutralidad, mientras que solo el 10.3% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 24, la mayoría de los encuestados (30.8%) mostraron neutralidad respecto a si el cliente se siente seguro al adquirir un depósito a plazo en la plataforma de atención. Además, el 23.1% expresó estar en desacuerdo, mientras que solo el 10.3% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

Tabla 7*Preguntas dimensión 5*

Nivel	P25D05V01		P26D05V0		P27D05V0		P28D05V0		P29D05V01		P30D05V01	
	f	%	1	%	1	%	1	%	f	%	f	%
Totalment e en desacuerd o	3	7.7	5	12.8	3	7.7	2	5.1	2	5.1	6	15.4
En desacuerd o	14	35.9	9	23.1	10	25.6	11	28.2	14	35.9	12	30.8
Ni de acuerdo ni en desacuerd o	10	25.6	11	28.2	10	25.6	12	30.8	13	33.3	8	20.5
De acuerdo	8	20.5	8	20.5	8	20.5	10	25.6	7	17.9	7	17.9
Totalment e de acuerdo	4	10.3	6	15.4	8	20.5	4	10.3	3	7.7	6	15.4
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

Fuente: elaboración por el investigador.

Interpretación: En relación con la pregunta 25, el 35.9% de los encuestados expresaron estar en desacuerdo respecto a si el personal de ventanilla brinda una atención personalizada al ofrecer el producto Ventana Ganadora. Por otro lado, el 25.6% indicó estar medianamente de acuerdo, mientras que solo el 10.3% manifestó estar totalmente de acuerdo con estos criterios.

En relación con la pregunta 26, la mayoría de los encuestados (28.2%) expresaron neutralidad respecto a la preocupación del personal por ofrecer una cuenta de ahorros adecuada a sus necesidades. Además, el 20.5% expresó estar de acuerdo, mientras que el 12.8% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 27, la mayoría de los encuestados (26.6%) manifestaron neutralidad y desacuerdo con respecto a la amabilidad y atención brindada por el personal de ventanilla. Sin embargo, el 41.0% de los encuestados indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este criterio.

En relación con la pregunta 28, la mayoría de los encuestados (30.8%) mostraron neutralidad con respecto a la amabilidad y atención brindada por el personal de plataforma. Además, el 25.6% expresó estar de acuerdo, mientras que el 5.1% indicó estar totalmente en desacuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 29, la mayoría de los encuestados (35.9%) mostraron desacuerdo respecto a la empatía mostrada por el personal de ventanilla con los clientes. Además, el 33.3% expresó neutralidad, mientras que solo el 7.7% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

En relación con la pregunta 30, la mayoría de los encuestados (30.8%) mostraron desacuerdo respecto a la empatía mostrada por el personal de plataforma con los clientes. Además, el 20.5% expresó neutralidad, mientras que el 15.4% indicó estar totalmente de acuerdo en este aspecto.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Antes de comprobar las hipótesis planteadas en este estudio, se realizó la prueba de normalidad de las variables con el fin de seleccionar una prueba estadística adecuada según la distribución de los datos analizados.

Tabla 8

Prueba de distribución de datos

Valores	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	.914	39	.006
Eficiencia operativa	.938	39	.034

Fuente: elaboración por el investigador.

Interpretación: La Tabla 18 presenta los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk, adecuada para muestras pequeñas ($n < 50$). Esta prueba evaluó la normalidad de los datos de las variables analizadas, encontrándose una significancia menor al umbral establecido ($p < 0.05$), lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se optó por utilizar la prueba no paramétrica R de Spearman.



CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **ARROYO ORTIZ, NADIA ODELI**, con código **N.º 7003067326**, ha realizado estudios de **PORTUGUÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**; obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
PORTUGUÉS I	19 (diecinueve)	Enero	2024	(Matricula Regular)
PORTUGUÉS II	19 (diecinueve)	Febrero	2024	(Matricula Regular)
PORTUGUÉS III	18 (dieciocho)	Marzo	2024	(Matricula Regular)

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 18 de julio de 2024.



Firmado digitalmente por: ERICA MERCEDES DE PAZ BERROSPÍ DNI:09631501 RUC:20164113532
Motivo: Responsable de la firma
Fecha y Hora: 18/07/2024 23:33:04

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi
Jefe Nacional del Centro de Idiomas

INICIO | GUÍA CALIFICACIÓN | RENACYT | NADIA ODELI ARROYO ORTIZ | Manual de uso | Cerrar Sesión

NOVEDADES

- El servicio de integración de nuevos ORCID con el CTI Vitae se encuentra inoperativo por el momento debido a inconvenientes técnicos.
- El Curso de Conducta Responsable en Investigación **CR/no** es requisito para la calificación RENACYT. La URL es <https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion>.

PERFIL

NADIA ODELI ARROYO ORTIZ



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable en Investigación**

Fecha: 30/06/2024