



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Análisis Comparativo De la Satisfacción Laboral Y Calidad
De Servicio Al Cliente En dos Instituciones Financieras, Ecuador,
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Zambrano Cedeño, Juan Gabriel (ORCID: 0000-0002-5978-5725)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Me gustaría dedicar está tesis a mi familia. Por su comprensión y ayuda en los momentos malos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, el entusiasmo y todo ello con dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

Agradecimiento

A mi madre ella es un reflejo de constancia, responsabilidad, deseos de superación, fortaleza y lo valiente e inteligente que me demostró ser.

A mis maestros por el tiempo y esfuerzo que dedicaron en compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel. Por todo su apoyo brindado, gracias.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Resultados descriptivo	17
4.2. Resultados inferencial	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla de contingencia trabajadores * satisfacción laboral (agrupado)..	17
Tabla 2 Tabla de contingencia clientes * calidad de servicio al cliente (agrupado)	18
Tabla 3 Comparación de la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.....	19
Tabla 4 Comparación de la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.....	20
Tabla 5 <i>Comparación del reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.....</i>	21
Tabla 6 <i>Comparación de la satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.....</i>	22
Tabla 7 <i>Comparación de la fiabilidad en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.....</i>	23
Tabla 8 Comparación de la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.....	24

Resumen

El objetivo de esta investigación fue comprar la satisfacción laboral y calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. El diseño de esta investigación fue no experimental tipo descriptiva comparativa; la muestra utilizada fue: Financiera 1 50 trabajadores y 200 clientes determinados; Financiera 2 40 trabajadores y 200 clientes determinados por el muestreo no probabilístico. La técnica que se utilizó en esta investigación para la recopilación de información fue la encuesta. Para el procesamiento de la investigación se utilizó la estadística descriptiva comparativa por medio de tablas de frecuencia por datos agrupados, y la estadística inferencial para realizar la comparación de las muestras utilizando la prueba de hipótesis no paramétrica U de Mann – Whitney. El análisis de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25. Los resultados obtenidos fueron que existe diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021; pero, no existe diferencia estadísticamente significativa en la calidad de servicio al cliente. Se concluye que la Financiera 1 (sector urbano), obtiene un rango promedio mayor de satisfacción laboral y calidad de servicio al cliente que la Financiera 2 (sector rural).

Palabras clave: Reconocimiento, Satisfacción con su trabajo, Fiabilidad, Empatía.

Abstract

The objective of this research was to buy job satisfaction and quality of customer service in two Financial Institutions, Ecuador, 2021. The design of this research was a non-experimental descriptive comparative type; The sample used was: Financial 1 50 workers and 200 determined clients; Financial 2 40 workers and 200 clients determined by non-probability sampling. The technique used in this research to collect information was the survey. For the processing of the research, comparative descriptive statistics were used by means of frequency tables for grouped data, and inferential statistics to compare the samples using the non-parametric Mann-Whitney U test of the hypothesis. The data analysis, the statistical software SPSS version 25 was used. The results obtained were that there is a statistically significant difference in job satisfaction in two Financial Institutions, Ecuador, 2021; but, there is no statistically significant difference in the quality of customer service. It is concluded that Financiera 1 (urban sector) obtains a higher average range of job satisfaction and quality of customer service than Financiera 2 (rural sector).

Keywords: Recognition, Satisfaction with their work, Reliability, Empathy.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, por motivo de la globalización las empresas se encuentran en constante competitividad, en el que el talento humano es uno de los pilares más importantes; el éxito de la empresa solo es posible después de identificar y analizar el nivel de satisfacción laboral e implementar proyectos enfocados en mejorar el servicio al cliente, para alcanzar los objetivos propuestos, considerando la calidad en el servicio para importante, generando compromiso y trabajo en equipo de los integrantes de la organización (González, 2016).

Páramo (2016) argumenta que la actuación de los trabajadores en su laboral diaria está relacionada con varios factores. En este contexto las variables más evaluadas son: satisfacción laboral, comportamiento organizacional, productividad y motivación; la satisfacción laboral es parte del comportamiento de la persona en el trabajo, está directamente relacionado con la productividad laboral y la calidad en el servicio al cliente.

La calidad en el servicio al cliente debe ser visto como el objetivo principal, con la atención en que las necesidades de los trabajadores de la organización deben ser satisfechas, comprometiéndose adecuadamente con los servicios que brindan, esto se lograr a través de un compromiso establecido entre administrador, supervisores y trabajadores en búsqueda de la calidad total de la organización. Como menciona Dutka (2016) la satisfacción del cliente es un compromiso de la empresa, por lo tanto, existe relación directa entre como son tratados y se sienten los empleados y la satisfacción y el grado de calidad en la atención al cliente. Por lo tanto, la satisfacción del empleado influye sobre la percepción que tienes los clientes sobre la calidad en la atención (Gómez *et al.*, 2016).

Por tanto, la satisfacción laboral es uno de los temas más importantes en el ámbito laboral, pues se han realizado muchos estudios en esta área con el objetivo de determinar qué factores inciden en el bienestar personas en el entorno laboral y determinación de cómo la satisfacción afecta el desempeño de un individuo en el trabajo; además la satisfacción laboral, produce aspectos importantes relacionados con los empleados, clientes y la organización, desde el desempeño laboral hasta la salud y la calidad de vida (Trujillo y Vargas, 2017).

En los últimos años en la provincia de Manabí se han producido cambios importantes, porque las cooperativas, bancos y financieras, han comenzado a incorporar la satisfacción laboral en sus estrategias, y como resultado, se ven obligados a desarrollar ventajas competitivas mediante el aprendizaje de la gestión y mejora continua de la calidad en el servicio al cliente, que le permite optimizar su adaptabilidad al mercado y condiciones competitivas (Delgado y Saltos, 2018).

A nivel local las financieras, contribuyen al desarrollo de las microempresas en el sector rural y urbano con la concesión de créditos productivos y de consumo, además brindan servicios complementarios para mejorar la competitividad y calidad de vida del sector. Actualmente cuenta no se ha desarrollado una evaluación de satisfacción laboral de los trabajadores, por lo que existe un desconocimiento de cómo se sienten los trabajadores, lo que potencialmente puede desencadenar un mal ambiente de trabajo, desmotivación, baja productividad, en incluso repercutir en clientes insatisfechos, disminución de clientes, consecuencia también de no evaluar la calidad del servicio al cliente de la empresa.

Por esta razón, en esta investigación se realizó un análisis comparativo de la satisfacción laboral y la calidad del servicio al cliente en dos Instituciones Financieras (Financiera 1 sector urbano) (Financiera 2 sector rural), lo que puede aportar información valiosa sobre la satisfacción de los trabajadores y calidad del servicio al cliente tanto en el sector urbano como rural, obteniendo así información para la toma de decisiones y medidas correctivas contribuyendo a mejorar la mejora continua. Ante esta problemática se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las diferencias significativas de la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021?.

¿Cuáles son las diferencias significativas de la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021?.

¿Cuáles son las diferencias significativas en el reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021?.

¿Cuáles son las diferencias significativas en la satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021?.

¿Cuáles son las diferencias significativas en la fiabilidad, en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021?.

¿Cuáles son las diferencias significativas en la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021?.

El propósito de esta investigación es contribuir a la generación de nuevo conocimiento teórico sobre la satisfacción laboral y la calidad de servicio al cliente; para esto, se buscó, analizó e interpretó la bibliografía disponible con el fin de generar nuevo conocimiento científico a través de los resultados de esta investigación.

Además, se justificó de forma práctica porque en esta investigación se realizó un análisis comparativo de la satisfacción laboral y la calidad de servicio al cliente de dos Financieras, de manera que brindo información sobre la satisfacción de los trabajadores en las financieras como guía para aplicar medidas correctivas, que contribuya a mejorar la satisfacción laboral y la calidad del servicio al cliente. De igual forma en lo social permitió identificar las causas que originan insatisfacción de los trabajadores, propiciando a la mejora continua para que los empleados puedan laborar motivados, comprometidos con las organizaciones. Por ello, es muy importante para ellos contar con un ambiente de trabajo adecuado, que les debe dotar de todos los elementos y factores para mejorar la calidad de servicio al cliente, generando así una mayor fidelización de los clientes, para que puedan obtener el máximo beneficio de la organización.

De la misma forma se formuló los siguientes objetivos:

Comparar la satisfacción laboral y calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Comparar el reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Comparar la satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Comparar la fiabilidad, en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Comparar la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Mientras que las hipótesis consideradas en esta investigación fueron:

Existe diferencias significativas en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Existe diferencias significativas en la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Existe diferencias significativas reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Existe diferencias significativas en la satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Existe diferencias significativas en la fiabilidad, en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Existe diferencias significativas en la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales son:

Mora y Mariscal (2019) en una investigación realizada sobre él estudió de satisfacción laboral y desempeño, utilizando un enfoque cuantitativo obtuvo como resultado que los trabajadores buscan la satisfacción de sus necesidades, esto favorece a incrementar la calidad en la atención al cliente. Además, al identificar la relación entre estas dos variables aporta información valiosa a las empresas para propiciar a la mejora continua.

Mientras que Peñaranda *et al.* (2019) evaluaron el nivel de satisfacción de los clientes de las instituciones financieras a partir del desarrollo de investigaciones descriptivas, inferenciales y explicativas, así como cuantitativas y de campo. El grupo objetivo fueron los clientes y empleados permanentes y temporales de las financieras. Se utilizó una muestra de 381 clientes y 91 empleados. La herramienta utilizada fue una encuesta, y como método descriptivo inferencial. El resultado obtenido de fue que no existió satisfacción laboral eficiente, por lo que las entidades financieras de Pamplona realicen un estudio de teorías de cola con el fin de encontrar deficiencias en la prestación de servicios.

Pino (2020) en un artículo publicado sobre la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción de los clientes del Club Departamental Arequipa. La investigación fue de tipo correlacional, utilizando una escala de Likert y coeficiente de Pearson y análisis de varianza Anova. Como conclusión una relación directa y moderada entre satisfacción y atención al cliente según coeficiente r de Pearson (0,78) y que la felicidad y la alegría son el motor que mueven a los empleados en la empresa.

Hinojosa *et al.* (2020) en un artículo publicado, en un artículo publicado, el objetivo fue hacer una recomendación para medir la imagen de la empresa en 129 estudiantes que pueden trabajar en el sector bancario en el contexto de la satisfacción laboral. La técnica utilizada de ecuaciones estructurales. La población estudiada fue 247 estudiantes, quienes se encontraron en el último semestre de su carrera. En conclusión, tener una herramienta específica para la industria bancaria

no se limita a los factores internos y externos que se abordan ampliamente en la investigación de la satisfacción laboral. En segundo lugar, puede proporcionar una herramienta de análisis empresarial para diagnosticar las opiniones de los solicitantes, de la imagen corporativa del banco.

Charla y Palomino (2016) evaluaron la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los clientes. El diseño fue no experimental, tipo cuantitativa correlacional y la población se encontró delimitada a la provincia de Arequipa. Como resultado los elementos que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores es parcial 72% pero se encuentra en una escala alta; el 26 % regular y un 1,82 % insatisfacción laboral.

A nivel nacional en un artículo escrito por Parra *et al.* (2018) teniendo como objetivo la identificación del nivel de satisfacción laboral y la satisfacción del cliente. Como conclusión se obtuvo que la empresa motiva a los mismos por medio de la satisfacción de sus necesidades, así mismo cumplir con las expectativas de los clientes, las empresas no se enfocan en las ventas si no en mantener a los clientes felices manteniendo un crecimiento sostenible.

Además, Guerrero (2020) en un artículo realizado con el objetivo de “determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral”, utilizó la teoría del liderazgo de Bass y Avolio a través de cuestionarios MLQ analizando los datos con el modelo SEM. Los resultados muestran que, según la prueba de chi-cuadrado, los datos tienen un buen grado de ajuste; además, también se verifica la convergencia y divergencia. Por lo tanto, la realidad en Ecuador muestra que la cultura ecuatoriana refleja los que los estilos de liderazgo transformacional impactan positivamente en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, pero los estilos de liderazgo transaccional impactan negativamente en otras variables.

Salazar y Cabrera (2018) reportaron una investigación con el objetivo de “determinar la calidad de los servicios durante el proceso de admisión en la Universidad Nacional Chimborazo en Ecuador”. Utilizaron método descriptivo, con un cuestionario de 22 preguntas según el modelo SERVQUAL. Los resultados muestran que existe una diferencia importante entre la percepción del cliente sobre

la calidad del servicio y el nivel esperado, es decir, según la actitud del proveedor del servicio, el nivel promedio general de calidad del servicio al cliente es fijo (3.3 / 5).

Mientras que Martillo (2018) es una investigación realizada como objetivo “analizar la satisfacción laboral y la percepción del usuario de la calidad del servicio”, se utilizó un método cuantitativo por medio de una escala de Likert de 5 categorías. Como conclusión los trabajadores en la empresa tienen un nivel aceptable de satisfacción laboral y satisfacción de la calidad de la atención al cliente. Sin embargo, existen temas de insatisfacción que tienen que ser detectados.

Silva (2017) en una investigación realizada planteó de objetivo establecer la correlación entre satisfacción laboral y la calidad del servicio. Se utilizó una metodología descriptiva inferencial, además la población fue 113 trabajadores de distintas áreas de la empresa. Como conclusión se obtuvo que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción de los trabajadores, además los factores que menos influyen son la remuneración, igualdades laborales y reconocimiento.

En cuanto a las teorías relacionadas con las variables de estudio, la satisfacción laboral ha ganado popularidad su estudio en los últimos años en distintos tipos de investigación, porque esta variable está relacionada con otras variables que se manejan en el campo laboral en una empresa como: rendimiento, productividad, ausentismo, estrés, rotación, atención al cliente entre otros (Pérez y Azzollini, 2014).

La satisfacción laboral es un tema que se ha construido y definido a lo largo del tiempo, se trata de un estado emocional y sentimiento de bienes creado por las percepciones de las percepciones en el entorno laboral, sin embargo, no se algo específico, pero si de una actitud, comportamientos y factores que los trabajadores desarrollan en sus actividades diarias (Zambrano y Vera 2019).

Por otro lado, tenemos la variable satisfacción laboral, es definida por Rubiños (2017), como una conducta adecuada y propia para el trabajo, puede ser que el salario no sea el mejor del mercado, pero cuando se crean las condiciones

para un adecuado desempeño laboral y se promueve permanentemente la satisfacción laboral del trabajador. La satisfacción laboral es resultado del grado de satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajos, esto expresa el sentimiento que sienten y experimentan en la organización (Cardoza et al 2019).

Mientras que para Morales *et al.* (2015) la satisfacción laboral es parte importante de las actitudes y pensamientos del trabajador en las organizaciones, por ende es de gran relevancia evaluar el nivel de satisfacción del trabajador. Se tiene que evaluar no solo desde lo económico, sino desde lo social y emocional, porque sus beneficios aportan no solo a la empresa sino también a la sociedad, aportando gran valor a los clientes (Zayas, 2015).

Existen factores que determinan la satisfacción laboral como: el nivel de educación, oportunidades para desarrollarse, relaciones interpersonales, remuneraciones, entre otros. Es por esto por lo que las organizaciones deben estar alerta respecto a factores que determinan la satisfacción laboral dentro de áreas de trabajo a fin de potencializar esos factores y eliminar fuentes de insatisfacción o estrés (Lacayo, 2017).

Además Salessi *et al.* (2020), sostienen que, satisfacción laboral no solo son actitudes frente al desempeño laboral, sino también en torno a lo que se halla extrínseca e intrínsecamente relacionada a la ocupación, a esto le llaman factores que influyen en la satisfacción.

En concordancia con ello, Pujol y Fountel (2019) señalan que, satisfacción laboral sería un período de emociones, de carácter saludable que brinda una reacción de tipo positiva al empleo y no solo ello, sino también un grado de afectividad al desempeño, entonces, la comodidad y satisfacción se expanden.

Mientras que Zayas (2015) argumenta que en la satisfacción laboral los factores más importantes para su evaluación son: las normativas, la estructura, los valores, las costumbres, contenidos de trabajo, el salario, los indicadores de cultura y condiciones de trabajo. Por otro lado, Robbins (2009) plantea las siguientes dimensiones para la variable satisfacción laboral:

Recompensas justas; en la que hallamos la principal fuente de satisfacción laboral de los colaboradores que son los sueldos, salarios, bonificaciones, incentivos económicos que se pueden desenvolver en recompensa del trabajo desarrollado, como una consecuencia de la valoración positiva del desempeño laboral.

Reto al trabajo; la cual se encuentra íntimamente relacionada con la identidad del trabajador con la ocupación, basándose en un alto grado de significación de las actividades emprendidas; fundadas en independencia para desenvolverse; en una constante retroalimentación.

Condiciones de trabajo; que implica un escenario de desarrollo laboral en cuanto a la oportunidad de reinventarse de la organización, son las características del trabajo, aquí se puede observar el desarrollo, también de la supervisión.

Relación trabajo empleado; en esta dimensión podemos hallar la existencia de compatibilidad entre el trabajo desempeñado y la personalidad del sujeto que labora.

Con lo que respecta otra variable en estudio la calidad de servicio al cliente se basa en la búsqueda de la excelencia, en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, esto a su vez permite reducir costos, maximizar ventas y crear ventajas competitivas (Feijo, 2016). En contraste, el propósito de la calidad del servicio al cliente es de brindar lo que es consumidor quiere recibir para satisfacer las necesidades del mismo (Vaquero, 2014). Además, es importante que las empresas evalúen contantemente el tema de calidad al servicio, involucrando a todos los miembros de la organización a la obtención de la calidad total (Castro y Moros, 2015).

La calidad del servicio al cliente, consiste en buscar la satisfacción de todos los usuarios y clientes mediante la generación de confianza, amabilidad, empatía, credibilidad en el servicio que reciben, está involucrado directamente el talento humano de la organización, permitiendo la fidelización, apertura de nuevos clientes y por ende el aumento de las ventas.

Para Menéndez y Motto (2014) la calidad del servicio al cliente es el factor principal en los procesos de las empresas principalmente el de ventas, que en toda organización existe para generar beneficios para la misma. Además, la calidad en la atención al cliente es un proceso creado para satisfacer las necesidades del cliente, con la finalidad de incrementar competitividad, productividad y rentabilidad, ya que el cliente es parte fundamental en el funcionamiento de las empresas (Najul, 2015).

González y Arciniegas (2016) mencionaron que la calidad del servicio al cliente se basa en evaluar las expectativas de los clientes sobre un servicio o producto y como este satisface las necesidades. Mientras que uno de los resultados más relevantes de vender productos o prestar servicios o vender productos poniendo énfasis en hacerlo con excelente atención al cliente, reporta numerosos beneficios a la empresa como: que el cliente vuelva a comprar, que el cliente esté dispuesto a pagar un mayor precio, el cliente se convierta en el mejor portavoz de la empresa y que cambie a la competencia (García, 2014).

La satisfacción del cliente es fundamental para identificar la calidad de un producto o servicio, e importante para el desarrollo de la empresa dado que es un factor que determina si es cliente regresa a comprar o no (Moreno *et al.*, 2016). Mientras que Marín (2014) señaló que el cliente o consumidor es muy perceptible con la calidad, porque no solo quiere comprar un servicio o producto de buena calidad a buen precio, si no que aprecia la atención recibida, creando a la empresa una ventaja competitiva. Así mismo, Berdugo, *et al.* (2016) argumentó que ofrecer un servicio o vender un producto es de gran valor en las empresas, debido a la globalización y competitividad, ya que los clientes pueden elegir entre varias alternativas.

Castillo (2015) alude que la mejor forma para evaluar la calidad de servicio al cliente es por medio de la herramienta de SERVQUAL, que esta a su vez evalúa cuatro dimensiones importantes como:

Fiabilidad: es la habilidad para realizar el servicio de manera fiable y cuidadosa. Seguridad: es el grado de conocimiento, habilidades y atención de los

trabajadores que inspiren confianza y credibilidad. Capacidad de respuesta: es la voluntad y disposición para prestar un servicio rápido. Empatía: se basa en la atención personalizada a los clientes. Elementos tangibles: se basa en la infraestructura, instalaciones físicas, materiales, equipos, persona.

III. METODOLOGÍA

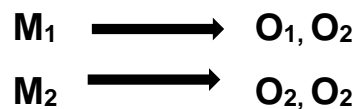
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo.

La investigación que se utilizó fue una investigación aplicada porque buscó aportar a la solución de problemas enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], 2018), con relación a la satisfacción laboral y calidad en servicio al cliente en la financiera “INSOTEC”.

3.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de esta investigación fue de diseño no experimental tipo descriptiva comparativa, porque según el criterio de Hernández y Mendoza (2020), la investigación no experimental se realiza como base la percepción de las variables, si ser manipuladas, no controladas, solo se aprecia los fenómenos tal y como suceden de forma natural. Así mismo descriptiva porque “se orienta a la caracterización, exposición, presentación, identificación, entre otros sobre los atributos que contiene específicamente un constructo”.



Dónde:

M = Muestra a comparar

O₁ = Satisfacción laboral

O₂ = Calidad de servicio al cliente

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la investigación fueron cualitativas y se describen a continuación:

Variable 1: Satisfacción laboral: se trata de un estado emocional y sentimiento de bienes creado por las percepciones de las percepciones en el entorno laboral, sin embargo, no se algo específico, pero si de una actitud,

comportamientos y factores que los trabajadores desarrollan en sus actividades diarias.

Las dimensiones que se utilizaron para medir esta variable fueron: reconocimiento, condiciones físicas de trabajo, participación en la toma de decisión, satisfacción con su trabajo y comunicación.

Variable 2: Calidad de servicio al cliente: consiste en buscar la satisfacción de todos los usuarios y clientes mediante la generación de confianza, amabilidad, empatía, credibilidad en el servicio que reciben, está involucrado directamente el talento humano de la organización, permitiendo la fidelización, apertura de nuevos clientes y por ende el aumento de las ventas.

Las dimensiones que se utilizaron para medir esta variable fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La operacionalización de las variables se visualiza en el anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

Hernández *et al.*, (2014) argumenta que la población en una investigación la constituyen todos los elementos que participan en el estudio. Por esta razón la población que se utilizó en esta investigación estuvo conformada por los 50 trabajadores y 800 clientes de la financiera 1 y por los 40 trabajadores y 672 clientes de la financiera 2.

Criterio de inclusión: Trabajadores de las distintas áreas que trabajan en la financiera.

Criterio de exclusión: Personal recién contratado y clientes recientes de la financiera.

3.3.2. Muestra.

La muestra fue el total de la población 50 trabajadores y 200 clientes determinados por el muestreo no probabilístico dando un total de 250 personas a encuestar en la financiera 1.

Además el total de la población 40 trabajadores y 200 clientes determinados por el muestreo no probabilístico dando un total de 240 personas a encuestar en la financiera 2.

3.3.3. Muestreo.

El tipo de muestreo a utilizar fue no probabilístico, “porque no se está basando en el uso probabilístico de para hallar la muestra” (Castro, 2019). Se considerará por conveniencia, “debido a que reúne las condiciones específicas que son de relevancia para quien investiga, cuya selectividad es intencional sobre aquellos que se tiene una accesibilidad viable” (Serna, 2019).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se utilizó en esta investigación para la recopilación de información fue la encuesta que a criterio de Rojas (2014) por medio de esta técnica se puede obtener información, datos y conocimientos respecto a la población en estudio.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Para evaluar a la variable satisfacción laboral se tomó de referencia a los modelos propuestos por Burgos y Loor (2018), Espinoza y Lopatinsky (2017) adaptando y compuesto por un cuestionario de 22 preguntas que evaluaron a las siguientes dimensiones: reconocimiento, participación en la toma de decisión, condiciones físicas de trabajo, satisfacción con su trabajo y comunicación, mediante una escala de valoración de tipo ordinal Likert, con los siguientes valores: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces=3, Pocas veces =2 y Nunca=1.

Para evaluar la calidad de la atención al cliente se adaptó el modelo de SERVQUAL de Zeithaml, *et al* (1993); citado por Castillo (2015), por un cuestionario de 22 preguntas que evaluaron a las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía mediante una escala de valoración de tipo ordinal Likert, con los siguientes valores: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces=3, Pocas veces =2 y Nunca=1.

3.4.3. Validez.

Los instrumentos se validaron por medio de juicio de expertos aplicando el coeficiente de V de Aiken con un resultado de 1,00 (Anexo 4), que es un “es un coeficiente para cuantificar la relevancia de los ítems por medio de la valoración de expertos” (Serna, 2019).

Para esto el grupo de experto conformado por Ms. José Luis Vera La Torre, Mg. Carlos Antonio Guevara Malpica y la Dra. María Elena Elizabeth Coronado de la Cruz que evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumento (Anexo 3).

3.4.4. Confiabilidad.

Para la determinación de confiabilidad de los cuestionarios se realizó por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de confiabilidad del 95% para el instrumento de satisfacción laboral, y del 87% de calidad en servicio al cliente (Anexo 4) “un índice que permite medir la confiabilidad de un instrumento en qué grado se correlacionan los ítems” (Castro, 2019).

3.5. Procedimientos

El primer paso fue obtener el permiso informado en las financieras “para poder aplicar las encuestas a la población en estudio. De igual manera, debido a la pandemia de COVID 19, la aplicación de los instrumentos se realizó en el sitio de estudio, cumpliendo con todas las normativas de bioseguridad. La aplicación de los instrumentos fue de entre 20 y 25 minutos para los trabajadores, mientras que para los clientes entre de 2 a 4 horas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de la investigación se utilizó la estadística descriptiva comparativa por medio de tablas de frecuencia por datos agrupados, como argumenta Diggle, (2013); citados por Rendón *et al.* (2016) “hace un extracto de lo que obtenido y se muestra en gráficos como también en tablas”; y la estadística inferencial para realizar la comparación de las muestras utilizando la prueba de hipótesis no paramétrica U de Mann – Whitney (en el análisis de dos muestras

independientes). De igual forma para el análisis de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.

3.7. Aspectos éticos

El aspecto ético constó de los siguientes aspectos: confidencialidad y respeto, porque se pidió un permiso consentido firmado para obtener la data requerida en la investigación, así mismo la información obtenida permaneció en el anonimato sin ubicar datos personales en las encuestas. Por último, tiene el principio de transparencia, porque se analizaron todos los resultados obtenidos de estas herramientas y no se modifica ni manipula ninguna información.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo

Tabla 1

*Tabla de contingencia trabajadores * satisfacción laboral (agrupado)*

			Satisfacción laboral (agrupado)		Total
			Medio	Alto	
Trabajadores	Financiera 1	Recuento	36	14	50
		% dentro de trabajadores	72,0%	28,0%	100,0%
	Financiera 2	Recuento	40	0	40
		% dentro de trabajadores	100,0%	0,0%	100,0%

En la tabla 1. Se presentan los resultados de la evaluación de la satisfacción laboral obteniendo que en la Financiera 1, 36 trabajadores (72%) evalúan esta variable en un nivel medio y 14 (28%) nivel alto; mientras que en la Financiera 2 los 40 trabajadores (100%) la evaluaron en un nivel medio.

Tabla 2
*Tabla de contingencia clientes * calidad de servicio al cliente (agrupado)*

			Calidad de servicio al cliente (agrupado)		Total
			Media	Alta	
Clientes	Financiera 1	Recuento	173	27	200
		% dentro de clientes	86,5%	13,5%	100,0%
	Financiera 2	Recuento	179	21	200
		% dentro de clientes	89,5%	10,5%	100,0%

En la tabla 2. Se presentan los resultados de la calidad en el servicio al cliente obteniendo que en la Financiera 1, 173 clientes (86,5%) evalúan esta variable en un nivel medio y 27 (13,5%) en un nivel alto; mientras que en la Financiera 2 los 179 trabajadores (89,5%) la evaluaron en un nivel medio y 21 (10,5%) en un nivel alto.

4.2. Resultados inferencial

H0: No existe diferencias significativas en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

H1: existe diferencias significativas en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Tabla 3

Comparación de la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

	Trabajadores	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción laboral	Financiera 1	50	50,39	2519,50
	Financiera 2	40	39,39	1575,50
	Total	90		
Estadísticos de contraste ^a				
				Satisfacción laboral
U de Mann-Whitney				755,500
W de Wilcoxon				1575,500
Z				-1,989
Sig. Asintót. (bilateral)				,047

En la tabla 3 se observa que, a través de la prueba de hipótesis para estadísticas no paramétricas U de Mann-Whitney, se obtuvo que el nivel de significancia fue $p < 0.05$, aceptando la hipótesis alternativa, mostrándose que existe diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1, obtiene un rango promedio mayor (50,39) de satisfacción laboral que la Financiera 2 (39,39).

H0: No existe diferencias significativas en calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

H1: existe diferencias significativas calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Tabla 4
Comparación de la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

	Clientes	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad De Servicio Al Cliente	Financiera 1	200	206,72	41343,50
	Financiera 2	200	194,28	38856,50
	Total	400		
<i>Estadísticos de contraste^a</i>				
				Calidad de servicio al cliente
U de Mann-Whitney				18756,500
W de Wilcoxon				38856,500
Z				-1,077
Sig. asintót. (bilateral)				,281

En la tabla 4 se observa que, a través de la prueba de hipótesis para estadísticas no paramétricas U de Mann-Whitney, se obtuvo que el nivel de significancia fue $p > 0.05$, aceptando la hipótesis nula, mostrándose que no existe diferencia estadísticamente significativa en la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1, obtiene un rango promedio mayor (206,72) de calidad de servicio al cliente que la Financiera 2 (194,28).

H0: No existe diferencias significativas en el reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

H1: existe diferencias significativas en el reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Tabla 5

Comparación del reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

	Trabajadores	N	Rango Promedio	Suma De Rangos
Reconocimiento	Financiera 1	50	45,33	2266,50
	Financiera 2	40	45,71	1828,50
	Total	90		
<i>Estadísticos De Contraste^a</i>				
				Reconocimiento
	U De Mann-Whitney			991,500
	W De Wilcoxon			2266,500
	Z			-,069
	Sig. Asintót. (Bilateral)			,945

En la tabla 5 se observa que, a través de la prueba de hipótesis para estadísticas no paramétricas U de Mann-Whitney, se obtuvo que el nivel de significancia fue $p > 0.05$, aceptando la hipótesis nula, mostrándose que no existe diferencia estadísticamente significativa en el reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 2 (45,71), obtiene un rango promedio mayor de reconocimiento que la Financiera 1 (45,33).

H0: No existe diferencias significativas en la satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

H1: existe diferencias significativas en la satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Tabla 6

Comparación de la satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

	Trabajadores	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción con su Trabajo	Financiera 1	50	65,16	3258,00
	Financiera 2	40	20,93	837,00
	Total	90		
Estadísticos de contraste ^a				
			Satisfacción con su trabajo	
U de Mann-Whitney				17,000
W de Wilcoxon				837,000
Z				-8,006
Sig. asintót. (bilateral)				,000

En la tabla 6 se observa que, a través de la prueba de hipótesis para estadísticas no paramétricas U de Mann-Whitney, se obtuvo que el nivel de significancia fue $p < 0.05$, aceptando la hipótesis alternativa, mostrándose que existe diferencia estadísticamente significativa en la Satisfacción con su Trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1, (65,16) obtiene un rango promedio mayor de satisfacción laboral que la Financiera 2 (20,93).

H0: No existe diferencias significativas en la fiabilidad en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

H1: existe diferencias significativas en la fiabilidad en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Tabla 7

Comparación de la fiabilidad en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

	Clientes	N	Rango Promedio	Suma De Rangos
Fiabilidad	Financiera 1	200	205,38	41075,00
	Financiera 2	200	195,63	39125,00
	Total	400		
<i>Estadísticos de contraste^a</i>				
				Fiabilidad
	U de Mann-Whitney			19025,000
	W de Wilcoxon			39125,000
	Z			-,855
	Sig. asintót. (bilateral)			,393

En la tabla 7 se observa que, a través de la prueba de hipótesis para estadísticas no paramétricas U de Mann-Whitney, se obtuvo que el nivel de significancia fue $p > 0.05$, aceptando la hipótesis nula, mostrándose que no existe diferencia estadísticamente significativa en la fiabilidad en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1 (205.38), obtiene un rango promedio mayor de fiabilidad que la Financiera 2 (195,63).

H0: No existe diferencias significativas en la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

H1: existe diferencias significativas en la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

Tabla 8
Comparación de la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021.

	Clientes	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Financiera 1	200	206,47	41293,50
	Financiera 2	200	194,53	38906,50
	Total	400		
<i>Estadísticos de contraste^a</i>				
				Empatía
	U de Mann-Whitney			18806,500
	W de Wilcoxon			38906,500
	Z			-1,042
	Sig. asintót. (bilateral)			,298

En la tabla 8 se observa que, a través de la prueba de hipótesis para estadísticas no paramétricas U de Mann-Whitney, se obtuvo que el nivel de significancia fue $p > 0.05$, aceptando la hipótesis nula, mostrándose que no existe diferencia estadísticamente significativa en la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1 (206,47), obtiene un rango promedio mayor de empatía que la Financiera 2 (194,53).

V. DISCUSIÓN

Los resultados en esta investigación demuestran que al analizar la satisfacción laboral en las financieras se obtuvo como resultado que en la Financiera 1, 36 trabajadores (72%) evalúan esta variable en un nivel medio y 14 (28%) nivel alto, mientras que en la Financiera 2 los 40 trabajadores (100%) la evaluaron en un nivel medio resultados diferentes a los reportados por Chaman (2017) en su investigación encontró que el nivel de satisfacción laboral fue alto 25.7% medio 37.1% y 37.1%.

Además, son inferiores a los resultados obtenidos por Guzmán (2017) que encontró que el 54 % de los trabajadores manifestaron tener un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que Bustos (2020) obtuvo que el 63,3 % de los encuestados muestran un nivel medio, y tan solo un 10 % un nivel alto de satisfacción laboral.

Mientras que resultados iguales a los obtenidos en esta investigación son reportados por Larrea (2021) al encontrar que la mayor parte de mayor proporción del 42% correspondiente a un nivel medio de satisfacción en el trabajo y un nivel alto tan solo fue el 25.5%.

Al respecto Zayas (2015) argumenta que se tiene que evaluar no solo desde lo económico, sino desde lo social y emocional, porque sus beneficios aportan no solo a la empresa sino también a la sociedad, aportando gran valor a los clientes; mientras que para Morales *et al.* (2015) la satisfacción laboral es parte importante de las actitudes y pensamientos del trabajador en las organizaciones, por ende es de gran relevando evaluar el nivel de satisfacción del trabajador.

La satisfacción laboral se trata de un estado emocional y sentimiento de bienes creado por las percepciones de las percepciones en el entorno laboral, sin embargo, no se algo específico, pero si de una actitud, comportamientos y factores que los trabajadores desarrollan en sus actividades diarias (Zambrano y Vera 2019).

Así mismo en la tabla 3 se observa que, existe diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador,

2021 ($p < 0,05$). Además, se evidencia que la Financiera 1 que se encuentra en zona urbana, obtiene un rango promedio mayor de satisfacción laboral que la Financiera 2, ubicada en una zona rural.

Estos resultados concuerda con los datos obtenidos por Guerrero (2016) obteniendo resultados de satisfactorios y altos (70.6%) al evaluar la satisfacción laboral en una institución financiera ubicada en zona urbana, a diferencia de García (2019) al evaluar la satisfacción laboral en una financiera de enfoque rural obtuvo un nivel de satisfacción medio siendo las áreas de ambiente de trabajo, reconocimiento y motivación las de mayor satisfacción.

En la tabla 5 se observa no existe diferencia estadísticamente significativa en el reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 2 (45,71), obtiene un rango promedio mayor de reconocimiento que la Financiera 1 (45,33). Estos resultados son similares a los obtenidos por Moreta *et al.* (2020) al medición la satisfacción y clima laboral en Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato obtuvo un promedio de 71 en la dimensión reconocimiento que equivale a medio alto.

En la tabla 6 se observa que existe diferencia estadísticamente significativa en la Satisfacción con su trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1, (65,16) obtiene un rango promedio mayor de satisfacción laboral que la Financiera 2 (20,93). Estos resultados son similares a los obtenidos por Moreta *et al.* (2020) al medición la satisfacción y clima laboral en Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato obtuvo un promedio de 73 en la dimensión satisfacción con su trabajo que equivale a medio alto.

En la tabla 4 se observa que no existe diferencia estadísticamente significativa en la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1, obtiene un rango promedio mayor (206,72) de calidad de servicio al cliente que la Financiera 2 (194,28). Estos resultados difieren a los reportados por Moreno (2021) al encontrar que existen diferencias significativas entre la calidad de servicio ($p < 0.01$), pero a nivel descriptivo encontró la mayor parte de los encuestados le dan un nivel regular

a la calidad del servicio datos que concuerdan a resultados obtenidos en esta investigación tabla 2. De igual forma Villanueva (2018) encontró que existen diferencias significativas en la calidad de atención al cliente en dos establecimientos de la Micro Red.

En la tabla 2. Se presentan los resultados de la calidad en el servicio al cliente a nivel descriptivo obteniendo que en la Financiera 1, 173 clientes (86,5%) evalúan esta variable en un nivel medio y 27 (13,5%) en un nivel alto; mientras que en la Financiera 2 los 179 trabajadores (89,5%) la evaluaron en un nivel medio y 21 (10,5%) en un nivel alto. Estos resultados son similares a los datos obtenidos por Delgado y Saltos (2018) al analizar del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente obtienen un nivel de calidad de servicio al cliente moderado.

Uno de los resultados más relevantes de vender productos o prestar servicios o vender productos poniendo énfasis en hacerlo con excelente atención al cliente, reporta numerosos beneficios a la empresa como: que el cliente vuelva a comprar, que el cliente esté dispuesto a pagar un mayor precio, el cliente se convierta en el mejor portavoz de la empresa y que cambie a la competencia (García, 2014).

Así mismo Matamoros y Guerra (2018) al evaluar el nivel calidad de atención al cliente en varias instituciones financieras de Ecuador obtuvo como resultado que un 77,7 % de los cliente calificaron en un nivel alto, 20% un nivel moderado y 2,3 % bajo; mientras que Chill (2021) al evaluar la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Lima Este – 2020 identificó un nivel de calidad en el servicio al cliente en su gran mayoría de moderado 40 %, 35 %bajo y 25 nivel alto.

Marín (2014) señaló que el cliente o consumidor es muy perceptible con la calidad, porque no solo quiere comprar un servicio o producto de buena calidad a buen precio, si no que aprecia la atención recibida, creando a la empresa una ventaja competitiva.

Además, la calidad en la atención al cliente es un proceso creado para satisfacer las necesidades del cliente, con la finalidad de incrementar

competitividad, productividad y rentabilidad, ya que el cliente es parte fundamental en el funcionamiento de las empresas (Najul, 2015).

Berdugo, et al. (2016) argumenta que ofrecer un servicio o vender un producto es de gran valor en las empresas, debido a la globalización y competitividad, ya que los clientes pueden elegir entre varias alternativas. La satisfacción del cliente es fundamental para identificar la calidad de un producto o servicio, e importante para el desarrollo de la empresa dado que es un factor que determina si es cliente regresa a comprar o no (Moreno *et al.*, 2016).

La calidad del servicio al cliente, consiste en buscar la satisfacción de todos los usuarios y clientes mediante la generación de confianza, amabilidad, empatía, credibilidad en el servicio que reciben, está involucrado directamente el talento humano de la organización, permitiendo la fidelización, apertura de nuevos clientes y por ende el aumento de las ventas (Matamoros y Guerra, 2018).

Además en la tabla 7 se observa que, no existe diferencia estadísticamente significativa en la fiabilidad en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1 (205,38), obtiene un rango promedio mayor de fiabilidad que la Financiera 2 (195,63). Difieren a los reportados por Moreno (2021) al encontrar que existen diferencias significativas entre la fiabilidad ($p < 0.01$), y a nivel descriptivo encontró la mayor parte de clientes le dan un nivel excelente de fiabilidad.

Chill (2021) al evaluar la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Lima Este – 2020, de 153 clientes, determinó que en un 37%, existe un nivel bajo en relación a la fiabilidad; un 38% la dimensión tiene un comportamiento con un nivel medio; y el 25% la fiabilidad en un nivel alto.

En la tabla 8 se observa que no existe diferencia estadísticamente significativa en la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1 (206,47), obtiene un rango promedio mayor de empatía que la Financiera 2 (194,53). Difieren a los reportados por Moreno (2021) al encontrar que existen diferencias significativas entre la empatía

($p < 0.05$), y a nivel descriptivo encontró la mayor parte de clientes le dan un nivel excelente de empatía.

Loor *et al.* (2017) encontraron al evaluar calidad de servicios en las cooperativas de ahorro y crédito, que la empatía se relaciona a la cortesía y al buen trato que reciben los cliente, teniendo como resultado el 96,5% de aceptación como excelente y bueno, además Luna y Villalva (2018) identificaron que la empatía en la financiera es lo más valorado por parte de los clientes.

VI. CONCLUSIONES

Existe diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se identificó que la Financiera 1 (sector urbano), obtiene un rango promedio mayor de satisfacción laboral que la Financiera 2 (sector rural).

No existe diferencia estadísticamente significativa en la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Sin embargo, se evidencia que la Financiera 1 (sector urbano), obtiene un rango promedio mayor de calidad de servicio al cliente que la Financiera 2 (sector rural).

No existe diferencia estadísticamente significativa en el reconocimiento en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Sin embargo, se evidencia que la Financiera 2 (sector rural), obtiene un rango promedio mayor de reconocimiento que la Financiera 1 (sector urbano).

Existe diferencia estadísticamente significativa en la Satisfacción con su Trabajo en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se evidencia que la Financiera 1, (sector urbano) obtiene un rango promedio mayor de satisfacción laboral que la Financiera 2 (sector rural).

No existe diferencia estadísticamente significativa en la fiabilidad en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Sin embargo, se evidencia que la Financiera 1 (sector urbano), obtiene un rango promedio mayor de fiabilidad que la Financiera 2 (sector rural).

No existe diferencia estadísticamente significativa en la empatía en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Sin embargo, se evidencia que la Financiera 1 (sector urbano), obtiene un rango promedio mayor de empatía que la Financiera 2 (sector rural).

VII. RECOMENDACIONES

Crear un programa de mantenimiento y renovación de los equipos y herramientas, que permita el correcto desempeño laboral de los trabajadores.

Realizar reuniones periódicas y utilizar técnicas donde los trabajadores puedan expresar sus ideas, opiniones que aporten a la solución de algún problema o al desarrollo de la institución.

Crear programas de capacitación para potencializar las habilidades y conocimientos de los trabajadores y estén capacitados para responder las inquietudes y requerimiento de los clientes.

Tener un área de atención al cliente (físico y virtual) con el objetivo de responder de manera específica y capacitada a las inquietudes de los clientes.

Realizar seminarios, talleres, cursos orientados a mejorar la comunicación y atención de los empleados hacia los clientes.

REFERENCIAS

- Berdugo, C., Barbosa, R., y Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. 83 (197), 213-222 <http://www.redalyc.org/pdf/496/49645986028.pdf>
- Burgos, A y Loor, J. (2018). Evaluación de la satisfacción laboral y su contribución al desempeño empresarial en la empresa de lácteos REYVER S.A. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Manabí. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/929/1/TAE154.pdf>
- Bustos, J (2020). Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60071/Bustos_VJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardoza, M., Hidalgo, Luis., Peña, J., Pulido, L., y Torres, Caro. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura, 8 (1), 75-84. ISSN: 2305-8552. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>
- Castillo, E. (2015). Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile: Editado por Facultad de Ciencias Empresariales.
- Castro, M. (2019). Biostatistics applied in clinical research: basic concepts. Revista Médica Clínica Las Condes. Vol. 30, (1), 50-65
- Castro, G y Moros, M. 2015. Las Tic en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. Revista Compendian. 35 (2) 96-124 Recuperado de: <http://132.248.9.34/hevila/Compendium/2015/no35/3.pdf>
- Chamán, Q. (2018). Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la División Médico Legal I I Piura – 2014 (tesis de posgrado) Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo). Piura. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_0acd64e3aa4558cbc216cbba0f8a2c49/Description#tabnav
- Charca, S y Palamino, R. (2016). Influencia de los factores de la satisfacción laboral en la calidad de servicio brindado a los clientes de Starbucks Coffee Arequipa, 2015. (tesis de pregrado). Universidad nacional de san Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3656/Thchhusn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chill, B. (2021). Atención de la ventanilla rápida y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de Lima Este – 2020. Tesis de posgrado). Universidad César

Vallejottps://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55332/Chi
ll_SBS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Delgado, K y Saltos, V. (2018). Análisis del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en COAC cámara de comercio del cantón Bolívar. (Tesis de pregrado) ESPAM MFL.
- Dutka, A. 2016. Manual de AMA (American Marketing Association) para la satisfacción del cliente. Ediciones Granica. México.
- Espionzoa, C y Lopatinsky, N. 2017. Sistematización de la experiencia durante el diagnóstico de satisfacción laboral al personal de talento humano de la prefectura del Guayas. (Tesis de pregrado). Universidad De Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/25264>.
- Feijo, N. (2016). Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Madrid, España: Paraninfo.
- García, M. 2014. Gestión de la atención al cliente/consumidor Madrid, España: IC.
- García, R (2019). Correlación entre satisfacción laboral y el desempeño en la cooperativa de ahorro y crédito jardín azuayo. (Tesis de pregrado). Universidad de Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9377/1/15015.pdf>
- Gómez, I., Morales, C y Gómez. A. (2016). Servicio al cliente interno: Como solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. México: McGraw-Hill.
- González, F, (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 189-211.
- González, O y Arciniegas, J. (2016). Sistemas de Gestión de calidad. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Milagros, I; Maino, M., Silva, D (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. Revista Apuntes Universitarios: 11(2). <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>
- Guerrero, N. (2016). Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989). (Tesis de pregrado). Universidad del Rosario. https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19991/Entrega%20Final_Guerrero_TG2_162v5-1-1.pdf?sequence=1
- Guzmán, L. (2016). Clima orgnizacinal y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital Regional del

Cusco, 2016 (tesis de posgrado, Universidad Nacional San Antoni Abad del Cusco).
Cusco.
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2828/253T20171168.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Editorial McGraw Hill Education.
<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hinojosa, J., Ayup, J y Cogco, A. (2020). Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario. Revista Investigación administrativa.49 (125). <https://doi.org/10.35426/iav49n125.04>

Jermstittiparsert, K., y Urairak, B. (2019). Explorando el nexo entre la disonancia emocional, el liderazgo, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención de irse entre los profesionales médicos en Tailandia. Utopía y Práxis Latinoamericana, 378-386

Lacayo. (2017). Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

Larrea, J. (2021). La motivación y su incidencia en la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional del Cusco, 2020. Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59543/Larrea_CJE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Limatmanta, C. (2019). Tendencias en diseños metodológicos en publicaciones indexadas sobre satisfacción laboral de profesores universitarios. Revista Electrónica Educare, 23.

Luna, A y Villalva, L. (2018). “La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo Servqual (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato.

Marín, M, (2014). Gestión d un pequeño comercio – capitulo 10 (p. 246) Madrid España: Paraninfo.

Martillo, J. (2020). Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A. (Tesis de pregrado). Universidad católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9870/1/T-UCSG-POS-MAE-162.pdf>

Menéndez, M., y Motto, M. (2014). Servicio y atención al cliente en restaurante. Madrid, España: Ideas propias.

- Mora, J y Mariscal, Z. 2019. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 100. (3-5).
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=f41491c4-14c5-4322-80be-281b81de7645%40sdc-v-sessmgr01>
- Morales, N., Medina, D y Fernández, C. (2015). Satisfacción Laboral En Profesores Investigadores Universitarios, *Revista Científica*. 8: 13. Recuperado de: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V8N6-2015.pdf#page=13>
- Moreta, A., Ortiz, A y Bombón, N. (2020). Medición del clima laboral caso: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato. III Congreso: CIENCIA, sociedad e investigación universitaria. PUCESA.
- Moreno, F. (2021). Estudio comparativo de la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61253/Moreano_VF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, M., Coromoto, M., y Milángela, C. 2016. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela XXII (2), 1315-1318.
- Najul, J. 2015. El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Carabobo-VE. *Revista Observatorio Laboral*. 4. (8): 25.
- Páramo, C. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia y Trabajo*, 173-176.
- Parra, R., Arce, M y Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*. 3(8):140-146.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>
- Pedraza, N. (2020). Le climat de travail et la satisfé du capital humain: des facteurs différenciés dans les organisations publiques et privées. *Innovar*, 9-24.
- Peñaranda, Z., Quijano A y Manzano, T. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas*. 2019. 17(1):94-111.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=f1b1af08-7da1-4556-b0be-7ce27de722b9%40sessionmgr4008>
- Pérez, P y Azzollini, S. (2014). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo - su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 31 (1), 151-169. ISSN: 0254-9247. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337829524006>

- Pino, F. (2020). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa. *Revista investigaciones*. 7(2) <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/178/346>
- Pujol, L., y Fountel, M. (2019). Laboral e saúde: Uma análise dos efeitos diretos e indiretos em gerentes argentinos. *Revista de administração*, 32-59.
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*. Vol. 63(4), 397-407
- Rojas, R. (2014). *Investigación Social*. México: Plaza y Valdés. Obtenido de <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano>
- Rubiños, L. (2019). Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30937/rubi%c3%b1os_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, W y Cabrera, M (2018). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2),13-20. ISSN: 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Salessi, S., Andrade, A., y Omar, A. (2020). Invariância fatorial da escala de satisfação laboral genérica na Argentina e no Brasil. *Avances en Psicología*, 1-14.
- Sánchez, M y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166. [ISSN: 0122-1701. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Serna, M. (2019) How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? *Contributions from the field of elite studies*. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 43 (1), 187-210.
- Silva, P. (2017). Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito. (Tesis de pregrado). Universidad San Francisco de Quito. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6636/1/131069.pdf>
- Vaquero, J. (2013). *Servicio en restaurante*. Madrid, España: CEP, S.L.
- Villanueva, A. (2018). Estudio comparativo sobre la calidad de servicio en la consulta externa en los establecimientos de salud de la MICRORED Sesquicentenario Callao, 2017. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21769/Villanueva_MAB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano M, y Vera. (2019). Evaluación de los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte intercantonal con sede en los cantones Tosagua Y Bolívar. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.1:18 Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/factores-satisfaccion-laboral.html>

Zayas, Pedro., Báez, R., Zayas, J., Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XXIII (2), 35-51. ISSN: 0121-6805. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>

Zeithaml, V; Bitner, M y Gremler. 2014. Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	<p>“La satisfacción es el resultado del contacto de las personas con los puestos laborales que desempeñan en organizaciones y representan una manifestación del sentimiento que vivencian y experimentan los trabajadores como producto del grado en que perciben la acción de la organización en la cual se desempeña” (Cardoza et al 2019).</p>	<p>Al mantener la satisfacción laboral en las empresas en un grado elevado, permite aumentar la calidad de trabajo, los niveles de productividad y rentabilidad, además crea un compromiso positivo entre todos los miembros de la organización para alcanzar las metas propuestas, para lo que es necesario evaluar y mantener en un estado óptimo las siguientes dimensiones: reconocimiento, condiciones físicas de trabajo, participación en la toma de decisión, satisfacción con su trabajo y comunicación. .</p>	Reconocimiento	<p>Programas de recompensas.</p> <p>Reconocimiento de la trayectoria del personal.</p>	1-4	<p>Escala ordinal (Likert)</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Pocas veces (2)</p> <p>Ninguna vez (1)</p>
			Condiciones físicas de trabajo	<p>Materiales y equipos necesarios.</p> <p>Ambiente físico del trabajo</p>	5-8	
			Participación en la toma de decisión	<p>Reuniones entre directivos y trabajadores.</p> <p>Ideas que aportan los trabajadores</p>	9-12	
			Satisfacción con su trabajo	<p>Desarrollo de habilidades</p> <p>Responsabilidades para cada actividad</p>	13-17	
			Comunicación	<p>Información necesaria para desarrollar las tareas</p> <p>Comunicación entre el personal y los clientes</p>	18-22	

Calidad de atención	<p>“La calidad de atención al cliente es el nivel de excelencia que un establecimiento se ha marcado con la intención de satisfacer las expectativas del cliente, es un sistema del que participa toda la organización y que permite descubrir las causas que producen defectos, con el fin de reducir los costos y ganar en satisfacción del cliente” (Feijo,2016)</p>	<p>La calidad en la atención, consiste en buscar la satisfacción de todos los usuarios y clientes mediante la generación de confianza, amabilidad, empatía, credibilidad en el servicio que reciben, manteniendo en constante evaluación y mejora continua las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Elementos tangibles	Equipos y materiales Instalaciones físicas Presencia de trabajadores	1-4	<p>Escala ordinal (Likert)</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Pocas veces (2)</p> <p>Ninguna vez (1)</p>
			Fiabilidad	Cumplimiento en promesas Interés en solución de problemas Capacidad para responder preguntas	5-8	
			Seguridad	Seguridad en las instalaciones de la financiera Nivel de confianza que transmiten los trabajadores	9-12	
			Capacidad de respuesta	Efectividad en solución de problemas a clientes	13-17	
			Empatía	Nivel de atención al cliente Flexibilidad de horarios	18-22	

Anexo # 2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores

Estimado trabajador (a):

El presente instrumento tiene como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral, tal como es percibida por usted. La información es anónima sin identificación de su área de trabajo. Por favor, responda todos los ítems, sus respuestas son absolutamente confidenciales. Tenga en cuenta que no hay respuestas ni correctas ni incorrectas.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan 22 afirmaciones descriptivas.

Marque con una "X" el nivel en que cada frase se ajusta a su equipo directivo el cual depende jerárquicamente de su cargo, usando la siguiente escala:

1= Ninguna vez, 2 = Pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: RECONOCIMIENTO					
1	Estoy satisfecho con los beneficios laborales que me brinda la organización.					
2	Dentro de la organización reconocen la trayectoria del personal para ser promovido.					
3	Al momento de dar un reconocimiento dentro de la organización se respeta la meritocracia.					
4	Mi jefe demuestra que valora mi esfuerzo y las aportaciones en mi trabajo.					
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO					
5	Considero que la iluminación de mi puesto de trabajo es adecuada.					
6	Cuento con todos los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.					
7	El ambiente físico de mi puesto de trabajo influye de una manera positiva en mi desempeño laboral.					
8	Las herramientas y equipos que utilizo reciben su mantenimiento de acuerdo con la programación sugerida.					
	DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIÓN					
9	Mis opiniones son tomadas en cuenta por mi jefe y compañeros de trabajo.					
10	Confío en mí mismo a la hora de tomar una decisión para el bienestar de la organización.					
11	Al momento de tomar una decisión importante en la organización mi jefe toma en cuenta mi opinión.					
12	Para la toma de decisiones existe una comunicación adecuada entre jefe y subordinados.					
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO					
13	En el lugar donde trabajo puedo desarrollar mis habilidades personales y profesionales.					
14	Mi jefe me brinda información sobre mi desempeño laboral.					

15	En la organización los trabajadores tienen funciones y responsabilidades definidas.					
16	En la organización me siento parte de un equipo de trabajo.					
17	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi trabajo.					
	DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN					
18	La comunicación interna dentro de mí área de trabajo es adecuada.					
19	Me resulta fácil comunicarme con mi jefe inmediato.					
20	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
21	Tenemos una adecuada coordinación para desarrollar las actividades en equipo.					
22	La comunicación entre los trabajadores y los clientes es adecuada.					

Cuestionario para evaluar la calidad de servicio al cliente

Estimado cliente (usuario) (a):

El presente instrumento tiene como objetivo describir el nivel de calidad del servicio al cliente, tal como es percibida por usted. La información es anónima sin identificación de su área de trabajo. Por favor, responda todos los ítems, sus respuestas son absolutamente confidenciales. Tenga en cuenta que no hay respuestas ni correctas ni incorrectas.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan 22 afirmaciones descriptivas.

Marque con una "X" el nivel en que cada frase se ajusta a su equipo directivo el cual depende jerárquicamente de su cargo, usando la siguiente escala:

1= Ninguna vez, 2 = Pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	La organización cuenta con equipos y materiales modernos que permite prestar el servicio al cliente en forma adecuada.					
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
3	Los trabajadores de la empresa son conocedores de los servicios y cuidan su apariencia personal.					
4	Los elementos materiales (folletos, banners, etc.) son visualmente atractivos y claros.					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD					
5	Cuando los trabajadores de la organización se comprometen hacer algo en un tiempo determinado, lo cumplen.					
6	Cuando un cliente tiene un problema, el trabajador demuestra interés en solucionarlo.					
7	El trabajador realiza bien el servicio ofrecido desde la primera vez.					
8	El servicio brindado por la organización responde a lo que el cliente espera.					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
9	El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad.					
10	Usted se siente seguro con las transacciones financieras que realiza la organización.					
11	Los trabajadores tratan con igualdad a todos sus clientes.					
12	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas de los clientes generando seguridad en ellos.					
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
13	El tiempo utilizado para atender los servicios es satisfactorio.					

14	Los trabajadores demuestran estar capacitados para ofrecer un servicio rápido.					
15	Se atienden las consultas de los clientes en un tiempo adecuado.					
16	Los trabajadores siempre se dan un tiempo para atender a los clientes.					
17	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas del cliente.					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
18	Los clientes reciben una atención personalizada.					
19	Los horarios de atención al cliente son adecuados.					
20	El trabajador se preocupa por los intereses de los clientes.					
21	El trabajador entiende las necesidades de los clientes.					
22	El trabajador es amable y respetuoso con los clientes.					

Anexo # 3 Ficha de validación de los instrumentos por los expertos.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral |

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	
	DIMENSION 1: RECONOCIMIENTO												
1	Estoy satisfecho con los beneficios que me brinda la financiera.				X				X				X
2	Dentro de la financiera reconocen la trayectoria del personal para ser promovido				X				X				X
3	Al momento de dar un reconocimiento dentro de la financiera se lo dan a quien se lo merece				X				X				X
4	Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado				X				X				X
	DIMENSION 2: CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO												
5	Considero que la iluminación de mi lugar de trabajo es la correcta				X				X				X
6	Cuento con todos los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				X				X				X
7	El ambiente físico de mi trabajo influye de una manera positiva en el desempeño de trabajo				X				X				X
8	Las herramientas y equipos que utilizo son mantenidos en forma adecuada.				X				X				X
	DIMENSION 3: PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISION												
9	Mis opiniones son tomadas en cuenta por parte de mi jefe y compañeros de trabajo				X				X				X
10	Confío en mí mismo a la hora de tomar una decisión para el bienestar de la empresa				X				X				X
11	Al momento de tomar una decisión importante para el bienestar de la empresa mi jefe toma en cuenta mi opinión				X				X				X
12	Existe una buena comunicación entre jefe y subordinados				X				X				X
	DIMENSION 4: SATISFACCION CON SU TRABAJO												
13	En mi lugar de trabajo puedo desarrollar mis habilidades				X				X				X
14	Recibo información de cómo es mi desempeño del almacén				X				X				X
15	Tenemos funciones definidas y responsabilidades para cada actividad				X				X				X
16	Me siento parte de un equipo de trabajo				X				X				X
17	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo				X				X				X
	DIMENSION 5: COMUNICACION												
18	La comunicación interna dentro del almacén correctamente.				X				X				X
19	Me resulta fácil la comunicación con el supervisor/a.				X				X				X

20	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					X						X						X
21	Tenemos una adecuada coordinación para desarrollar las actividades en equipo.					X						X						X
22	La comunicación entre el personal del almacén y los clientes es adecuada.					X						X						X

Observaciones: _____

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:Carlos Antonio Guevara Malpica..... DNI:.....43663219.....

Especialidad del validador:.....

...21....de...05... del 2021...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral


Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	A	M A	M D	A		M A
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES											
1	La financiera presenta equipos y materiales de aspecto moderno para prestar el servicio.				x				x			x
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.				x				x			x
3	Los empleados de la empresa en todo momento se ven pulcros, de buena presencia.				x				x			x
4	Los elementos materiales (folletos, banners, etc.) son visualmente atractivos y claros.				x				x			x
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD											
5	Cuando los trabajadores de la financiera prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.				x				x			x
6	Cuando un cliente tiene un problema, el trabajador demuestra interés en solucionarlo				x				x			x
7	El trabajador realiza bien el servicio la primera vez.				x				x			x
8	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.				x				x			x
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD											
9	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.				x				x			x
10	Usted se siente seguro con las transacciones que realiza en la financiera.				x				x			x
11	Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes				x				x			x
12	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.				x				x			x
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
13	El tiempo que aguarde para obtener el servicio fue satisfactorio				x				x			x
14	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un servicio rápido.				x				x			x
15	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.				x				x			x
16	Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle.				x				x			x
17	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.				x				x			x
	DIMENSIÓN 5: EMPATIA											
18	Recibo atención individualizada satisfactoria.				x				x			x
19	Los horarios de atención al cliente me resulta cómodo				x				x			x
20	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes				x				x			x
21	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente				x				x			x
22	El empleado es amable y respetuoso.]				x				x			x



Observaciones: _____

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:Carlos Antonio Guevara Malpica..... DNI:.....43663219.....

Especialidad del validador:.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 Informante.
Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D	A		M A
	DIMENSION 1: RECONOCIMIENTO												
1	Estoy satisfecho con los beneficios que me brinda la financiera.			X				X					X
2	Dentro de la financiera reconocen la trayectoria del personal para ser promovido			X				X					X
3	Al momento de dar un reconocimiento dentro de la financiera se lo dan a quien se lo merece			X				X					X
4	Mi jefe me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado												
	DIMENSION 2: CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO												
5	Considero que la iluminación de mi lugar de trabajo es la correcta			X				X					X
6	Cuento con todos los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo			X				X					X
7	El ambiente físico de mi trabajo influye de una manera positiva en el desempeño de trabajo			X				X					X
8	Las herramientas y equipos que utilizo son mantenidos en forma adecuada.			X				X					
	DIMENSION 3: PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISION												
9	Mis opiniones son tomadas en cuenta por parte de mi jefe y compañeros de trabajo			X				X					X
10	Confío en mí mismo a la hora de tomar una decisión para el bienestar de la empresa							X					X
11	Al momento de tomar una decisión importante para el bienestar de la empresa mi jefe toma en cuenta mi opinión			X				X					X
12	Existe una buena comunicación entre jefe y subordinados			X				X					X
	DIMENSION 4: SATISFACCION CON SU TRABAJO												
13	En mi lugar de trabajo puedo desarrollar mis habilidades			X				X					X
14	Recibo información de cómo es mi desempeño del almacén			X				X					X
15	Tenemos funciones definidas y responsabilidades para cada actividad			X				X					X
16	Me siento parte de un equipo de trabajo			X				X					X
17	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo			X				X					X
	DIMENSION 5: COMUNICACION												

18	La comunicación interna dentro del almacén correctamente.				X				X			X	La comunicación interna en el trabajo es
19	Me resulta fácil la comunicación con el supervisor/a.				X				X			X	(Ctrl) ▾
20	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.				X				X			X	
21	Tenemos una adecuada coordinación para desarrollar las actividades en equipo.				X				X			X	
22	La comunicación entre el personal del almacén y los clientes es adecuada.				X				X			X	

Observaciones: La comunicación puede ser buena, regular o mala, fluida.

Apellidos y nombres del juez validador Dra. María Elena Elizabeth Coronado de la Cruz

DNI: 07364352

Especialidad del validador: Doctora en Educación, Maestra en Administración, con especialidad en Gestión de Recursos Humanos.

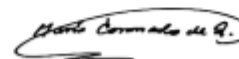
Lima, 23 de mayo del 2021

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



Dra. María Elena Coronado de la Cruz
Especialidad en Gestión de Recursos Humanos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	
	DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES											
1	La financiera presenta equipos y materiales de aspecto moderno para prestar el servicio.			X			X					
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.			X			X					
3	Los empleados de la empresa en todo momento se ven pulcros, de buena presencia.			X			X					
4	Los elementos materiales (folletos, banners, etc.) son visualmente atractivos y claros.			X			X					
	DIMENSION 2: FIABILIDAD											
5	Cuando los trabajadores de la financiera prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.			X			X					
6	Cuando un cliente tiene un problema, el trabajador demuestra interés en solucionarlo			X			X					
7	El trabajador realiza bien el servicio la primera vez.			X			X				X	Quiso decir: El trabajador realiza bien el servicio DESDE la primera vez, si es así, debe agregar la palabra mayúscula
8	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.			X			X				X	
	DIMENSION 3: SEGURIDAD											
9	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad.			X			X				X	
10	Usted se siente seguro con las transacciones que realiza en la financiera.			X			X				X	Realiza las transacciones con transparencia
11	Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes											Los empleados demuestran un trato igualitario con sus clientes
12	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.			X			X				X	Reemplazar por LAS preguntas
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
13	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio			X			X				X	El tiempo para brindar el servicio a los clientes es satisfactorio
14	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un servicio rápido.			X			X				X	
15	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.			X			X				X	Se resuelven las dudas en el menor tiempo

16	Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle.					X						X			X		Los empleados siempre están dispuestos para dar atención.
17	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.					X						X				X	
DIMENSION 5: EMPATIA																	
18	Recibo atención individualizada satisfactoria.					X						X				X	El cliente recibe atención individualizada
19	Los horarios de atención al cliente me resulta cómodo					X						X				X	El horario de atención es favorable al cliente
20	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes					X						X				X	
21	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente					X						X				X	
22	El empleado es amable y respetuoso.					X						X				X	

Observaciones: Hay que tener claro ¿a quién se dirigen los ítems al empleado o al cliente? Porque puede causar confusión.

Apellidos y nombres del juez validador Dra. María Elena Elizabeth Coronado de la Cruz

DNI: 07364352

Especialidad del validador: Doctora en Educación, Maestra en Administración, con especialidad en Gestión de Recursos Humanos.

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



Dra. María Elena Coronado de la Cruz
Especialidad en Gestión de Recursos Humanos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción laboral

+

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: RECONOCIMIENTO													
1	Estoy satisfecho con los beneficios laborales que me brinda la organización.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
2	Dentro de la organización reconocen la trayectoria del personal para ser promovido.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
3	Al momento de dar un reconocimiento dentro de la organización se respeta la meritocracia.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
4	Mi jefe demuestra que valora mi esfuerzo y las aportaciones en mi trabajo.				X				X				X	Ítem reestructurado.
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO													
5	Considero que la iluminación de mi puesto de trabajo es adecuada.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
6	Cuento con todos los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.				X				X				X	
7	El ambiente físico de mi puesto de trabajo influye de una manera positiva en mi desempeño laboral.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
8	Las herramientas y equipos que utilizo reciben su mantenimiento de acuerdo con la programación sugerida.				X				X				X	Ítem reestructurado.
	DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISION													
9	Mis opiniones son tomadas en cuenta por mi jefe y compañeros de trabajo.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
10	Confío en mí mismo a la hora de tomar una decisión para el bienestar de la organización.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
11	Al momento de tomar una decisión importante en la organización mi jefe toma en cuenta mi opinión.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
12	Para la toma de decisiones existe una comunicación adecuada entre jefe y subordinados.				X				X				X	Ítem reestructurado.
	DIMENSIÓN 4: SATISFACCION CON SU TRABAJO													
13	En el lugar donde trabajo puedo desarrollar mis habilidades personales y profesionales.				X				X				X	Ítem reestructurado.
14	Mi jefe me brinda información sobre mi desempeño laboral.				X				X				X	Ítem reestructurado.
15	En la organización los trabajadores tienen funciones y responsabilidades definidas.				X				X				X	Ítem reestructurado.

16	En la organización me siento parte de un equipo de trabajo.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.
17	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi trabajo.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.
DIMENSION 5: COMUNICACIÓN													
18	La comunicación interna dentro de mi área de trabajo es adecuada.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.
19	Me resulta fácil comunicarme con mi jefe inmediato.				X				X			X	Ítem reestructurado.
20	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.				X				X			X	
21	Tenemos una adecuada coordinación para desarrollar las actividades en equipo.				X				X			X	
22	La comunicación entre los trabajadores y los clientes es adecuada.				X				X			X	

Observaciones: _____

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. José Luis Vera La Torre DNI: 07502682

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

27 de mayo de 2021

MD (Muy en desacuerdo), D (En desacuerdo), A (En acuerdo), MA (Muy de acuerdo)

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


Dr. José Luis Vera La Torre
 Psicólogo
 C.Ps.P. 11618



Firmado digitalmente por:
 VERA LA TORRE JOSE LUIS
 FIR 07502682 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 27/05/2021 19:16:10-0500

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES													
1	La organización cuenta con equipos y materiales modernos que permite prestar el servicio al cliente en forma adecuada.				X				X				X	Ítem reestructurado.
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.				X				X				X	
3	Los trabajadores de la empresa son conocedores de los servicios y cuidan su apariencia personal.				X				X				X	Ítem reestructurado.
4	El <u>merchandising</u> de la organización es visualmente atractivos y claros.				X				X				X	Ítem reestructurado.
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD													
5	Cuando los trabajadores de la organización se comprometen hacer algo en un tiempo determinado, lo cumplen.				X				X				X	Ítem reestructurado.
6	Cuando un cliente tiene un problema, el trabajador demuestra interés en solucionarlo.				X				X				X	
7	El trabajador realiza bien el servicio ofrecido desde la primera vez.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
8	El servicio brindado por la organización responde a lo que el cliente espera.				X				X				X	Ítem reestructurado.
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD													
9	El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
10	Usted se siente seguro con las transacciones financieras que realiza la organización.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
11	Los trabajadores tratan con igualdad a todos sus clientes.				X				X				X	Ítem reestructurado.
12	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas de los clientes generando seguridad en ellos.				X				X				X	Ítem reestructurado.
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
13	El tiempo utilizado para atender los servicios es satisfactorio.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
14	Los trabajadores demuestran estar capacitados para ofrecer un servicio rápido.				X				X				X	Algunas palabras cambiadas.
15	Se atienden las consultas de los clientes en un tiempo adecuado.				X				X				X	Ítem reestructurado.
16	Los trabajadores siempre se dan un tiempo para atender a los clientes.				X				X				X	Ítem reestructurado.
17	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a las preguntas del cliente.				X				X				X	

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA													
18	Los clientes reciben una atención personalizada.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.
19	Los horarios de atención al cliente son adecuados.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.
20	El trabajador se preocupa por los intereses de los clientes.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.
21	El trabajador entiende las necesidades de los clientes.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.
22	El trabajador es amable y respetuoso con los clientes.				X				X			X	Algunas palabras cambiadas.

Observaciones: _____

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. José Luis Vera La Torre DNI: 07502682


Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

27 de mayo de 2021

MD (Muy en desacuerdo), D (En desacuerdo), A (En acuerdo), MA (Muy de acuerdo)

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



Dr. José Luis Vera La Torre
Psicólogo
C.Ps.P. 11618



Firmado digitalmente por:
VERA LA TORRE JOSE LUIS
FIR 07502682 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27/05/2021 19:16:31-0500

Anexo # 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Estadísticos de fiabilidad de cuestionario de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	22

Estadísticos de fiabilidad de cuestionario de atención al servicio al cliente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	22

Anexo # 5: Análisis descriptivo según variables y dimensiones.

*Tabla de contingencia TRABAJADORES * RECONOCIMIENTO (agrupado)*

			RECONOCIMIENTO (agrupado)		Total
			MEDIO	ALTO	
Trabajadores	Financiera 1	Recuento	9	41	50
		% dentro de TRABAJADORES	18,0%	82,0%	100,0%
	Financiera 2	Recuento	3	37	40
		% dentro de TRABAJADORES	7,5%	92,5%	100,0%

*Tabla de contingencia TRABAJADORES * SATISFACCION CON SU TRABAJO (agrupado)*

			SATISFACCION CON SU TRABAJO (agrupado)		Total
			MEDIO	ALTO	
Trabajadores	Financiera 1	Recuento	0	50	50
		% dentro de TRABAJADORES	0,0%	100,0%	100,0%
	Financiera 2	Recuento	12	28	40
		% dentro de TRABAJADORES	30,0%	70,0%	100,0%

*Tabla de contingencia TRABAJADORES * CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO (agrupado)*

			CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO (agrupado)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Trabajadores	Financiera 1	Recuento	0	12	38	50
		% dentro de TRABAJADORES	0,0%	24,0%	76,0%	100,0%
	Financiera 2	Recuento	1	34	5	40
		% dentro de TRABAJADORES	2,5%	85,0%	12,5%	100,0%

*Tabla de contingencia TRABAJADORES * PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIÓN (agrupado)*

				PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIÓN (agrupado)			Total
				BAJO	MEDIO	ALTO	
Financiera 2	TRABAJADORES	Recuento	Recuento	0	14	36	50
		% dentro de TRABAJADORES	% dentro de TRABAJADORES	0,0%	28,0%	72,0%	100,0%
	TRABAJADORES	Recuento	Recuento	5	34	1	40
		% dentro de TRABAJADORES	% dentro de TRABAJADORES	12,5%	85,0%	2,5%	100,0%

*Tabla de contingencia TRABAJADORES * COMUNICACIÓN (agrupado)*

			COMUNICACIÓN (agrupado)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
TRABAJADORES	FINANCIERA 1	Recuento	1	35	14	50
		% dentro de TRABAJADORES	2,0%	70,0%	28,0%	100,0%
	FINANCIERA 2	Recuento	2	34	4	40
		% dentro de TRABAJADORES	5,0%	85,0%	10,0%	100,0%

*Tabla de contingencia CLIENTES * FIABILIDAD (agrupado)*

			<u>FIABILIDAD (agrupado)</u>			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Clientes	Financiera 1	Recuento	8	158	34	200
		% dentro de CLIENTES	4,0%	79,0%	17,0%	100,0%
	Financiera 2	Recuento	17	159	24	200
		% dentro de CLIENTES	8,5%	79,5%	12,0%	100,0%

*Tabla de contingencia CLIENTES * ELEMENTOS TANGIBLES (agrupado)*

			<u>ELEMENTOS TANGIBLES (agrupado)</u>			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CLIENTES	FINANCIERA 1	Recuento	18	145	37	200
		% dentro de CLIENTES	9,0%	72,5%	18,5%	100,0%
	FINANCIERA 2	Recuento	14	155	31	200
		% dentro de CLIENTES	7,0%	77,5%	15,5%	100,0%

*Tabla de contingencia CLIENTES * SEGURIDAD (agrupado)*

			<u>SEGURIDAD (agrupado)</u>			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CLIENTES	FINANCIERA 1	Recuento	15	145	40	200
		% dentro de CLIENTES	7,5%	72,5%	20,0%	100,0%
	FINANCIERA 2	Recuento	16	146	38	200
		% dentro de CLIENTES	8,0%	73,0%	19,0%	100,0%

*Tabla de contingencia CLIENTES * CAPACIDAD DE RESPUESTA (agrupado)*

			CAPACIDAD DE RESPUESTA (agrupado)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CLIENTES	FINANCIERA 1	Recuento	2	169	29	200
		% dentro de CLIENTES	1,0%	84,5%	14,5%	100,0%
	FINANCIERA 2	Recuento	5	168	27	200
		% dentro de CLIENTES	2,5%	84,0%	13,5%	100,0%

*Tabla de contingencia CLIENTES * EMPATIA (agrupado)*

			EMPATIA (agrupado)			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
CLIENTES	FINANCIERA 1	Recuento	6	160	34	200
		% dentro de CLIENTES	3,0%	80,0%	17,0%	100,0%
	FINANCIERA 2	Recuento	5	169	26	200
		% dentro de CLIENTES	2,5%	84,5%	13,0%	100,0%

Anexo # 5: Resultados inferenciales según dimensiones.

Rangos

	TRABAJADORES	N	Rango promedio	Suma de rangos
Condiciones físicas de trabajo	Financiera 1	50	60,15	3007,50
	Financiera 2	40	27,19	1087,50
	Total	90		
Participación en la toma de decisión	Financiera 1	50	62,86	3143,00
	Financiera 2	40	23,80	952,00
	Total	90		
Comunicación	Financiera 1	50	50,51	2525,50
	Financiera 2	40	39,24	1569,50
	Total	90		

Estadísticos de contraste^a

	Condiciones físicas de trabajo	Participación en la toma de decisión	Comunicación
U de Mann-Whitney	267,500	132,000	749,500
W de Wilcoxon	1087,500	952,000	1569,500
Z	-5,993	-7,084	-2,052
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000	,040

a. Variable de agrupación: TRABAJADORES

Rangos

	CLIENTES	N	Rango promedio	Suma de rangos
Elementos tangibles	Financiera 1	200	207,28	41456,50
	Financiera 2	200	193,72	38743,50
	Total	400		
Seguridad	Financiera 1	200	202,72	40544,00
	Financiera 2	200	198,28	39656,00
	Total	400		
Capacidad de respuesta	Financiera 1	200	206,12	41223,00
	Financiera 2	200	194,89	38977,00
	Total	400		

Estadísticos de contraste^a

	Elementos tangibles	Seguridad	Capacidad de respuesta
U de Mann-Whitney	18643,500	19556,000	18877,000
W de Wilcoxon	38743,500	39656,000	38977,000
Z	-1,185	-,388	-,982
Sig. asintót. (bilateral)	,236	,698	,326

a. Variable de agrupación: CLIENTES