

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
EL BANCO FALABELLA SEDE CAJAMARCA AÑO 2025**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
“ECONOMISTA”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:
ROCIO MARIBEL CABRERA HERNÁNDEZ**

**ASESORA
DRA. VERÓNICA YANET GIL JÁUREGUI**

CAJAMARCA-PERÚ

2026

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Rocío Maribel Cabrera Hernández
DNI: 42997858
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Economía – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesora:
Dra. Verónica Yanet Gil Jáuregui
Departamento Académico:
Economía
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO FALABELLA SEDE CAJAMARCA
AÑO 2025
6. Fecha de evaluación: 26/02/2026
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 17%
9. Código Documento: oíd::: 3117:561154150
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 27/02/2026

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 _____ Dra. Verónica Yanet Gil Jáuregui DNI: 27080369	 _____ Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CECA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ECONOMÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Cajamarca, siendo las 7:30 horas del día 10 de febrero del 2026 reunidos en el ambiente IM-301 de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, los integrantes del Jurado Evaluador de Sustentación de Tesis designados mediante Resolución de Consejo de Facultad N° 583-2025-F-CECA-UNC, conforme a lo siguiente:

Presidente: Dr. Econ. Ángel Abelino Lozano Cabrera
Secretario: Dr. Econ. Walter Terán Ramírez
Vocal: M.Cs. Econ. Renato Manuel Vigo Valera
Asesora: Dra. Econ. Verónica Yanet Gil Jáuregui

Con el objeto de ESCUCHAR LA SUSTENTACION Y CALIFICAR la Tesis intitulada:

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO FALABELLA SEDE CAJAMARCA
AÑO 2025

Presentada por la Bachiller en Economía: Rocío Maribel Cabrera Hernández, con el fin de obtener el Título Profesional de Economista dando cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Escuchada la sustentación, comentarios, observaciones y respuestas a las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, SE ACORDÓ: **APROBAR** con la calificación de **dieciséis (16)**.

Siendo las 8:40 horas de la misma fecha, se dio por concluido el Acto de Sustentación



ASESORA

DRA. ECON. VERÓNICA YANET GIL JÁUREGUI



SECRETARIO

DR. ECON. WALTER TERÁN RAMÍREZ



PRESIDENTE DEL JURADO

DR. ECON. ÁNGEL ABELINO LOZANO CABRERA



VOCAL

M.CS. ECON. RENATO MANUEL VIGO VALERA

DEDICATORIA

A mis padres, esposo e hijos, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por ser mi fortaleza y la fuente de mi motivación. Gracias a su amor y aliento constante, hoy alcanzo este objetivo académico que representa la realización de mis más anhelados sueños.

La tesista

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haber forjado mi camino, guiándome espiritualmente y dirigiéndome siempre por el sendero correcto en cada uno de los actos de mi vida.

A mi asesora, Dra. Verónica Gil Jauregui, por su constante orientación, paciencia y valiosas recomendaciones durante el desarrollo de esta tesis.

A la plana docente de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, por los conocimientos brindados a lo largo de mi formación profesional, y a todas las personas que de una u otra manera colaboraron y me apoyaron en la culminación de este trabajo académico.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	1
1.1. Situación problemática y definición del problema.....	1
1.2. Descripción del problema.....	3
1.3. Formulación del problema	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Justificación teórico científica.....	5
1.4.2. Justificación practica:	6
1.4.3. Justificación metodológica:	7
1.4.4. Justificación institucional y académica	7
1.4.5. Justificación personal	8
1.5. Limitación del estudio.....	8
1.6. Delimitación de la investigación	9
1.7. Objetivos de la investigación	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.2. Bases teóricas	16
2.2.1. Teorías y enfoques relacionados	16
2.2.1.1. La teoría del capital humano	16
2.2.1.2. Teoría del desempeño laboral.....	17
2.2.1.3. Teoría de las relaciones humanas	18
2.2.1.4. Teoría de la motivación de Herzberg	19
2.2.1.5. Teoría de la calidad del servicio.....	19
2.2.1.6. Teoría de la satisfacción del cliente	20
2.2.1.7. Enfoque de gestión por resultados.....	21
2.3. Marco conceptual	21
2.3.1. El desempeño laboral	21
2.3.2. Dimensiones del desempeño laboral	23
2.3.3. La calidad del servicio.....	30

2.3.4. Dimensiones de la calidad del servicio	31
2.4. Definición de términos básicos.	36
CAPÍTULO III.....	39
MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1. Nivel y tipo de investigación.....	39
3.2. Objeto de estudio.....	40
3.3. Unidades de análisis y unidades de observación.....	40
3.4. Población y muestra:	41
3.5. Métodos generales de Investigación.....	41
3.6. Métodos particulares de investigación	42
3.7. Técnicas e instrumentos de investigación	43
3.8. Técnicas de procesamiento, análisis y discusión de resultados.....	44
3.9. Hipótesis y variables	46
3.10. Relación de variables que determinan la contrastación de la hipótesis.....	46
3.11. Operacionalización (y definición conceptual) de variables.....	48
3.12. Matriz de consistencia metodológica	50
CAPÍTULO IV.....	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
4.1. El desempeño laboral en la entidad.....	51
4.2. La calidad del servicio en la entidad	59
4.3. Asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio	69
4.4. Prueba de las hipótesis de estudio	71
4.5. Discusión de los resultados	75
CONCLUSIONES	80
SUGERENCIAS	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
APÉNDICE	86
APÉNDICE 1: Datos utilizados en el estudio.....	86
APÉNDICE 2: El cuestionario.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremos para las categorías de las variables de estudio	45
Tabla 2. Matriz de operacionalización de los componentes de la hipótesis	49
Tabla 3. Matriz de consistencia metodológica	50
Tabla 4. Resultados de las variables de estudio	70
Tabla 5. Pruebas de normalidad	72
Tabla 6. Indicador de asociación de rho de Spearman	73
Tabla 7. Contrastación de las hipótesis del estudio	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación funcional de las variables	47
Figura 2. Resultados a las preguntas de la dimensión productividad	53
Figura 3. Resultados a las preguntas de la dimensión Aporte al valor financiero	55
Figura 4. Resultados a las preguntas de la dimensión Competencias financieras	57
Figura 5. Resultados a las preguntas de la dimensión Fiabilidad	61
Figura 6. Resultados a las preguntas de la dimensión Capacidad de respuesta	63
Figura 7. Resultados a las preguntas de la dimensión Seguridad	65
Figura 8. Resultados a las preguntas de la dimensión Empatía	66
Figura 9. Resultados a las preguntas de la dimensión Elementos tangibles	68
Figura 10. Resultado se las variables de estudio	71
Figura 11. Correlación de Rho de Spearman	74

RESUMEN

El estudio planteó como objetivo: analizar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el Banco Falabella, sede Cajamarca, durante el año 2025, con la finalidad de aportar al conocimiento de los servicios financieros. Para ello, se consideraron como dimensiones del desempeño laboral: la productividad, el aporte al valor financiero y las competencias financieras, evaluando su vinculación directa con la percepción de la calidad del servicio ofrecido a los clientes. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño asociativo no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 42 trabajadores y 42 clientes de la entidad bancaria, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado bajo la escala de Likert. Los resultados evidenciaron que existe una asociación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio, con un coeficiente $r = 0.685$, lo que indica un nivel de asociación moderado. El estudio confirma la hipótesis general al demostrar que un mejor desempeño laboral se traduce en una mejor calidad del servicio ofrecido en el Banco Falabella. Esto implica que la optimización del trabajo de los colaboradores, tanto en términos de eficiencia como de desarrollo de capacidades financieras y técnicas, tiene un efecto directo en la percepción de los clientes.

Palabras clave. desempeño laboral, calidad del servicio.

ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the relationship between job performance and service quality at Banco Falabella, Cajamarca branch, during 2025, with the purpose of providing improvement proposals from an economic and organizational perspective. For this purpose, the dimensions of job performance considered were productivity, contribution to financial value, and financial competencies, evaluating their direct connection with the perception of service quality offered to customers. The research adopted a quantitative approach, with a non-experimental associational and cross-sectional design. The population consisted of 42 employees of the bank, to whom a structured questionnaire using the Likert scale was applied. The results showed a positive and significant relationship between job performance and service quality, with a coefficient $\rho = 0.68$, indicating a moderate level of association. The study confirms the general hypothesis by demonstrating that better job performance translates into better service quality offered at Banco Falabella. This implies that optimizing employees' work, both in terms of efficiency and the development of financial and technical skills, has a direct effect on customer perception.

Keywords: job performance, service quality.

INTRODUCCIÓN

El estudio del desempeño laboral y su asociación con la calidad del servicio constituye un tema de interés para la economía aplicada, en la medida en que permite comprender cómo la asignación y el uso eficiente del factor trabajo influyen en la productividad del sector servicios.

En las instituciones financieras, como el Banco Falabella sede Cajamarca, el capital humano representa un factor productivo cuyo rendimiento impacta directamente en la eficiencia productiva y la generación de valor agregado. En un contexto de creciente competencia y profundización del sistema financiero, la calidad del servicio se configura como un mecanismo de diferenciación que incide en la demanda de servicios bancarios.

Desde la perspectiva de la teoría del capital humano, el desempeño laboral trasciende la noción de esfuerzo físico o cumplimiento de tareas, incorporando elementos como la formación, la experiencia, las habilidades cognitivas y sociales, y la capacidad de adaptación a entornos dinámicos. Estos factores influyen en la productividad laboral y en la provisión de servicios financieros, afectando la percepción de calidad.

La tesis se organiza en cuatro capítulos. El Capítulo I desarrolla el problema de investigación, describiendo la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos y las justificaciones. El Capítulo II presenta el marco teórico, incluyendo antecedentes relevantes, la teoría del capital humano y el marco conceptual de las variables y sus dimensiones. El Capítulo III expone el marco metodológico, precisando el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, así como los métodos, técnicas, instrumentos de análisis. Por último, el Capítulo IV muestra los resultados y su discusión, analizando la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio. Y las conclusiones y sugerencias derivadas del estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

1.1. Situación problemática y definición del problema

En el contexto internacional, el desempeño laboral se ha consolidado como una variable estratégica que incide directamente en la calidad del servicio, especialmente en sectores altamente competitivos como el financiero. Según el informe del Foro Económico Mundial (2023), “más del 70% de las empresas en países desarrollados consideran que la productividad laboral está estrechamente vinculada con la calidad del servicio, especialmente en el sector financiero” (p. 15). Esto se explica por el hecho de que una mayor eficiencia y compromiso del personal no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece la reputación institucional y la rentabilidad a largo plazo. En esa línea, McKinsey & Company (2022) destaca que “las empresas que priorizan el desempeño o productividad de sus empleados incrementan la satisfacción del cliente en un 25%” (p. 9), lo que evidencia la relevancia de alinear las capacidades del capital humano con los estándares de atención al usuario. Este enfoque cobra aún mayor importancia en un contexto postpandemia, donde los consumidores exigen canales ágiles, seguros y personalizados para gestionar sus productos financieros.

Asimismo, el sector bancario enfrenta desafíos crecientes vinculados a la transformación digital, lo cual exige no solo inversiones tecnológicas, sino también una mejora sostenida en las competencias de los trabajadores. De acuerdo con el Informe Global de Experiencia del Cliente en Banca publicado por Salesforce (2023), “el 78% de los clientes globales espera interacciones consistentes y de alta calidad en todos los canales de servicio, y el 56% cambiaría de entidad financiera tras una mala experiencia” (p. 5).

Estos datos subrayan la necesidad de contar con personal altamente capacitado, capaz de responder eficazmente a las expectativas de usuarios cada vez más informados y exigentes. Además, en el contexto de economías emergentes, la mejora del desempeño laboral y de la calidad del servicio se ha convertido en un diferenciador clave para la fidelización del cliente y el posicionamiento competitivo.

En el Perú, el sistema financiero ha mostrado un crecimiento sostenido en la última década, con un enfoque creciente en la mejora de la calidad del servicio. Según el reporte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2023), el 65% de los clientes peruanos consideran la atención personalizada como un factor determinante para mantener su relación con un banco. Asimismo, un estudio de Ipsos Perú (2022) señala que el 58% de los peruanos ha tenido experiencias negativas relacionadas con la falta de capacitación del personal bancario, lo que afecta directamente la percepción de calidad. Por otro lado, el sector bancario en el país enfrenta una transformación digital acelerada, que exige al personal mayores competencias técnicas y habilidades blandas. Según la Cámara de Comercio de Lima (CCL, 2023) el 75% de las instituciones financieras peruanas invirtieron en programas de capacitación para su personal, buscando mejorar el desempeño y, con ello, la experiencia del cliente. Esto evidencia que el desempeño laboral sigue siendo una prioridad estratégica en el sector financiero nacional.

En la región Cajamarca, el sector financiero ha mostrado un crecimiento sostenido en los últimos años, impulsado por una mayor inclusión bancaria, la digitalización de servicios y la expansión de agencias en zonas urbanas e intermedias. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023), el 62% de la población adulta de Cajamarca ya accede a algún producto o servicio financiero formal, frente al 48% registrado en 2018, lo que evidencia un avance significativo en la bancarización. Este crecimiento ha generado una mayor demanda por servicios eficientes y de calidad,

especialmente en entidades que operan bajo un enfoque de atención directa al cliente. Sin embargo, también persisten desafíos relacionados con la preparación del personal y la calidad de la atención, en un contexto donde el usuario exige cada vez más rapidez, trato personalizado y asesoramiento confiable. Esto subraya la necesidad de que el personal esté adecuadamente preparado para ofrecer una experiencia que cumpla con estos estándares.

1.2. Descripción del problema

Este contexto refuerza la pertinencia del estudio, ya que busca analizar por una parte cómo el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Falabella afecta la percepción de la calidad del servicio en una región con expectativas crecientes y desafíos particulares. Las entidades financieras se enfrentan entre otros a la competencia por la captación de mayores clientes y poseer mayor cobertura del mercado, para tal fin son instituciones que permanentemente generan innovaciones en sus servicios en donde la calidad del servicio constituye un factor clave. Dado que para poder desarrollar dicho servicio se requiere de los colaboradores quienes son el primer contacto que tienen los clientes con la organización, el desempeño de dichos colaboradores determina en cierta forma la valoración que perciben los clientes sobre el servicio financiero que reciben.

El estudio del desempeño laboral resulta fundamental en esta investigación porque permite analizar cómo las acciones, capacidades y resultados individuales de los trabajadores influyen directamente en la calidad del servicio ofrecido por el Banco Falabella sede Cajamarca. Esta variable, vista desde la economía del trabajo, se descompone en tres dimensiones relevantes: la productividad, que refleja la eficiencia operativa del colaborador en el uso del tiempo y recursos; el aporte al valor financiero, que representa la contribución directa del trabajador a los indicadores económicos de la institución, como ingresos, ahorro de costos y cumplimiento de metas; y las competencias financieras, entendidas como los conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten

asesorar adecuadamente al cliente y tomar decisiones en contextos complejos. Analizar el desempeño laboral desde estas dimensiones no solo permite comprender el rendimiento individual, sino también su impacto en la eficiencia y sostenibilidad financiera del servicio bancario.

Por otra parte, respecto a la calidad del servicio del caso del Banco Falabella; este se enmarca en un entorno competitivo y dinámico dentro del sistema financiero peruano, donde los clientes no solo demandan productos accesibles, sino también atención eficiente, asesoría clara y soluciones oportunas a sus requerimientos. En la actualidad, los usuarios financieros comparan permanentemente las experiencias de servicio entre distintas entidades, valorando aspectos como la rapidez en la atención, la confiabilidad de la información brindada, la amabilidad del personal y la capacidad de resolver reclamos. Cuando estos elementos no se gestionan adecuadamente, se genera insatisfacción, pérdida de confianza y migración hacia otras instituciones financieras.

En la sede Cajamarca, pueden identificarse situaciones que evidencian debilidades potenciales en la calidad del servicio, tales como tiempos de espera prolongados en horas de alta afluencia, comunicación poco clara sobre los productos financieros, limitada personalización en la atención y de resolución de consultas o reclamos. Estos factores impactan directamente en la percepción del cliente, quien evalúa el servicio no solo por el producto financiero ofrecido, sino por la experiencia integral vivida durante su interacción con la entidad.

La calidad del servicio en el sector bancario depende en gran medida del desempeño laboral de los colaboradores, quienes constituyen el principal canal de contacto entre la organización y el cliente. Si el personal no cuenta con las competencias financieras necesarias, habilidades comunicativas adecuadas o motivación suficiente, la experiencia del usuario puede verse afectada negativamente.

1.3. Formulación del problema

Problema principal

¿En qué medida el desempeño laboral contribuye en la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025?

Problemas auxiliares

- a. ¿Cómo se asocia la *productividad* con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025?
- b. ¿Cómo se asocia el *valor financiero* con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025?
- c. ¿Cómo se asocian las *competencias financieras* con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórico-científica

Desde la perspectiva de la ciencia económica, el estudio adquiere relevancia al contribuir a la comprensión de cómo los factores microeconómicos asociados al capital humano se vinculan directamente con la calidad del servicio financiero. En el ámbito de la economía del trabajo, el desempeño de los colaboradores no solo incide en la productividad individual, sino también en la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas, especialmente en sectores altamente competitivos como el bancario. Este estudio se sustenta en la teoría del capital humano de Becker, la cual plantea que la educación, las habilidades y la experiencia constituyen inversiones que incrementan la productividad, el valor financiero generado y las competencias del trabajador, aspectos que se reflejan en el servicio que brinda la entidad financiera. En este contexto, el desempeño laboral se configura como un factor estratégico que contribuye a la fidelización del cliente, a la disminución de costos asociados a la rotación de personal y al fortalecimiento de una cultura organizacional

orientada al valor económico. Además, la investigación aportó evidencia empírica sobre cómo la calidad del servicio, entendida como resultado del trabajo humano, se constituye en un determinante del crecimiento sostenido de los servicios financieros a nivel regional. En economías descentralizadas como la peruana, donde la banca minorista cumple un rol clave en la inclusión financiera, comprender esta asociación fortalece el análisis económico de los servicios y orienta la toma de decisiones para mejorar la eficiencia del sector privado. Como señala Becker (1993), “las personas racionales deciden cuánto invertir en capital humano comparando los beneficios esperados con los costos” (p. 17), siendo el desempeño laboral una manifestación observable de dicha inversión y la calidad del servicio su expresión más directa en el sector financiero.

Científica: La investigación se basa en los procesos de la metodología de la investigación científica desde la formulación del problema hasta la contrastación de la hipótesis, siendo una investigación aplicada descriptiva asociativa que hizo uso del análisis inductivo deductivo basado en indicadores estadísticos para su validación.

1.4.2. Justificación practica

En el ámbito práctico, el estudio buscó contribuir a la mejora de la oferta financiera: la calidad del servicio brindado a los usuarios, la cual incide directamente en el acceso, uso y permanencia de la población en el sistema bancario. Al identificar cómo el desempeño laboral contribuye en la calidad del servicio, los resultados permiten orientar acciones que fortalezcan la atención al cliente, reduzcan barreras de acceso y mejoren la experiencia del usuario. De esta manera, la investigación beneficia tanto a la entidad financiera, al optimizar el uso de su capital humano, como a la ciudadanía, al promover una atención más eficiente, confiable y cercana, contribuyendo al fortalecimiento de la inclusión financiera en la ciudad de Cajamarca.

1.4.3. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque aplicó un enfoque cuantitativo que permite analizar de manera objetiva la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en una institución financiera, utilizando instrumentos estructurados y técnicas estadísticas que aseguran la validez y confiabilidad de los resultados. El diseño no experimental y de corte transversal posibilita observar el comportamiento real de las variables en un contexto específico y en un periodo determinado, sin alterar las condiciones naturales en las que se desarrolla la actividad económica. Asimismo, la operacionalización de las variables en dimensiones e indicadores medibles facilitó la contrastación de las hipótesis planteadas y la estimación de la magnitud de la asociación entre ambas variables, contribuyendo al análisis empírico propio de la economía aplicada. La metodología propuesta puede ser replicada en otras entidades del sistema financiero, lo que permite generar evidencia comparable para el estudio del capital humano, la productividad del trabajo y la calidad de los servicios financieros, fortaleciendo así el rigor metodológico y la utilidad del estudio para futuras investigaciones económicas.

1.4.4. Justificación institucional y académica

Institucional: Las organizaciones demandan de información respecto a los factores que determinan su desarrollo, dentro de este aspecto el estudio científico del desempeño y la calidad de los servicios financieros aportó a dicho conocimiento para el sector.

Académica: La investigación se justifica académicamente está acorde a los fines del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Economía de la Universidad Nacional de Cajamarca, orientados a la producción de conocimiento científico sobre fenómenos económicos relevantes. El estudio analizó una problemática concreta del sector financiero desde una perspectiva económica basada en el capital humano y su impacto en la eficiencia del servicio. Asimismo, se alinea con los objetivos formativos de

la carrera de Economía al aplicar herramientas teóricas y metodológicas para examinar el desempeño laboral y su asociación con la calidad del servicio, generando evidencia empírica que contribuye al fortalecimiento del perfil profesional del economista y al análisis del desempeño organizacional en el sector bancario.

1.4.5. Justificación personal

La investigación de tesis posibilitó la mejora de las capacidades investigativas que todo economista debe poseer, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en la formación profesional, y el interés de estudiar a las organizaciones, ya que permite aplicar las teorías sobre la realidad local y poder contrastar los resultados y validar las hipótesis planteadas; de igual modo servirá como base para desarrollar estudios posteriores en economía como especialización profesional, obteniendo conocimientos y capacidades para resolver problemas de manera científica y plantear soluciones factibles aportando al desarrollo.

1.5. Limitación del estudio

Se presentó en la muestra seleccionada, dado que el desempeño laboral fue medido mediante escala de Likert aplicada a los 42 trabajadores de atención al cliente del Banco Falabella, mientras que la calidad del servicio fue medida por 42 clientes, donde cada cliente valoró únicamente al trabajador que lo atendió en el banco. Si bien este diseño permitió establecer una correspondencia directa entre ambas variables y cumplir con los objetivos de analizar su contribución y asociación, la evaluación de la calidad del servicio se basa en una experiencia individual, lo que podría estar influenciado por factores circunstanciales propios del momento de atención. No obstante, como estrategia metodológica para reducir este sesgo, se seleccionaron clientes que registraban más de tres visitas mensuales al banco, asegurando que contaran con una experiencia recurrente y un

conocimiento previo de la calidad ofrecida, al margen del trabajador específico que los atendiera, lo que permitió obtener una percepción más ajustada a la realidad.

1.6. Delimitación de la investigación

Delimitación geográfica:

La investigación fue en Banco Falabella sede Cajamarca

Delimitación temporal:

Esta investigación fue de corte transversal correspondiente al año 2025.

1.7. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la contribución del desempeño laboral en la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.

Objetivos específicos

- a. Determinar la asociación de la productividad con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.
- b. Determinar la asociación del valor financiero con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.
- c. Determinar la asociación de las competencias financieras con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Dahal (2024) en su tesis *“Desempeño percibido del empleado en el sector bancario de Nepal”* [Tesis de Maestría, Tribhuvan University]. La tesis tuvo como objetivo analizar la relación entre la motivación laboral y el desempeño percibido de los empleados en bancos comerciales de Nepal. El estudio se centró en comprender cómo los factores motivacionales influyen en la eficiencia, productividad y cumplimiento de metas del personal bancario, considerando que el desempeño laboral constituye un elemento clave en la competitividad del sector financiero. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel correlacional-analítico, con diseño no experimental y corte transversal. Se empleó el método hipotético-deductivo mediante la aplicación de encuestas estructuradas. La población estuvo conformada por empleados de bancos comerciales en Nepal y la muestra fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Las variables estudiadas fueron motivación laboral (factores intrínsecos como reconocimiento y crecimiento profesional, y extrínsecos como remuneración y beneficios) como variable independiente, y desempeño laboral percibido como variable dependiente. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado con escala Likert de cinco puntos; los datos fueron procesados mediante análisis estadístico en SPSS, aplicando correlación y análisis de regresión. Los resultados evidenciaron que la motivación laboral influye de manera significativa y positiva en el desempeño percibido de los empleados bancarios, concluyendo que políticas adecuadas de incentivos, reconocimiento y desarrollo

profesional fortalecen el rendimiento individual y contribuyen indirectamente a mejorar la calidad del servicio ofrecido por las instituciones *financieras*.

Haouimi (2023), en la tesis doctoral titulada “Gestión de la Calidad en el sector bancario del Reino Unido”, desarrollada en la University of Wales Trinity Saint David, tuvo como objetivo analizar cómo la implementación de la Gestión de la Calidad Total (TQM) influye en la calidad del servicio y el desempeño organizacional en bancos del Reino Unido. La investigación buscó evaluar la relación entre prácticas de calidad, compromiso del empleado y resultados en el servicio bancario. El estudio fue de tipo mixto con predominancia cuantitativa, nivel exploratorio–explicativo y diseño no experimental. Se empleó el método analítico–descriptivo mediante encuestas estructuradas y grupos focales. La población estuvo conformada por empleados y directivos de instituciones bancarias del Reino Unido, seleccionándose una muestra por conveniencia. Las variables incluyeron implementación de TQM, desempeño organizacional, compromiso del empleado y calidad del servicio. Las técnicas utilizadas fueron encuesta y entrevista, y los instrumentos cuestionarios estructurados validados mediante análisis estadístico y análisis de contenido. Las conclusiones señalaron que la aplicación sistemática de prácticas de calidad total fortalece el desempeño laboral, incrementa el compromiso del personal y mejora significativamente la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes, evidenciando la relación directa entre gestión interna y excelencia en el servicio bancario.

Hernández, Guerrero, Gómez y Ramírez (2023), en su artículo científico *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México* [Revista Venezolana de Gerencia], tuvieron como objetivo determinar si la satisfacción laboral tiene influencia en el rendimiento de los trabajadores del sector bancario en el estado de Morelos, durante el primer semestre de 2023. Aplicaron un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, utilizando instrumentos

estandarizados: la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979), y la escala de rendimiento laboral de Koopmans et al. (2013). La muestra estuvo compuesta por 208 trabajadores de distintas instituciones bancarias. Los datos fueron analizados mediante técnicas estadísticas que revelaron una correlación positiva moderada ($r = 0.415$) entre las dos variables, lo que sugiere que, a mayor satisfacción laboral, el rendimiento de los empleados también tiende a ser mejor. Además, se encontraron diferencias por grupo de edad: los empleados mayores de 51 años mostraron mayores niveles de satisfacción y desempeño comparados con los más jóvenes. Los autores concluyen que el bienestar del trabajador no solo depende de beneficios contractuales, sino también de factores motivacionales como el reconocimiento, el ambiente laboral y la participación en la toma de decisiones.

Hidalgo (2021), en su tesis *Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato* [Universidad Técnica de Ambato, Ecuador], tuvo como finalidad identificar la relación entre la calidad del servicio percibido y el nivel de satisfacción de los clientes que utilizan servicios financieros en distintas entidades bancarias del Cantón Ambato. Para ello, aplicó un estudio de tipo cuantitativo, con diseño correlacional y enfoque no experimental. Se encuestó a clientes utilizando el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio en cinco dimensiones (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), y se utilizaron escalas de satisfacción validadas. El análisis estadístico, realizado con la correlación de Pearson, mostró un valor de $r = 0.68$, lo que indica una relación positiva y significativa entre ambas variables. Los resultados mostraron que el 65 % de los clientes consideraron la calidad del servicio como alta, un 25 % la calificó como moderada, y solo un 10 % como baja. Las dimensiones de empatía y fiabilidad fueron las más valoradas por los usuarios, quienes resaltaron la importancia de recibir atención personalizada, respetuosa y oportuna. Como

conclusión, se señala que las entidades financieras que invierten en mejorar su atención al cliente, no solo aumentan la satisfacción del usuario, sino que también fortalecen su imagen y fidelización, impactando de forma directa en su rentabilidad.

A nivel nacional:

Ortiz Villalta y Ortiz Villalta (2021) desarrollaron la investigación *“Percepción del desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias”* con el objetivo de determinar la relación entre la percepción que tienen los trabajadores bancarios sobre su propio desempeño laboral y la calidad del servicio que ofrecen a los clientes en Lima, aplicando un enfoque cuantitativo para capturar este vínculo en el contexto de instituciones financieras. La metodología fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo–correlacional y diseño no experimental transversal. Se trabajó con una población de 34,499 empleados bancarios y una muestra de 150 trabajadores, seleccionados mediante muestreo representativo, aplicando encuestas estructuradas validadas por juicio de expertos (con fiabilidad de Alfa de Cronbach = 0.918). Las variables fueron desempeño laboral (eficiencia, cumplimiento de metas, productividad) y calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta y atención al cliente), medidos con escalas tipo Likert. Los resultados mostraron una relación muy fuerte y positiva entre la percepción del desempeño y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.803 y significancia estadística menor a 0.05, concluyendo que a mayor percepción de desempeño laboral en los empleados bancarios se asocia una mejor calidad percibida en el servicio financiero hacia los clientes.

Pérez Quiroz et al. (2021) *“Desempeño laboral y calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. La investigación tuvo como objetivo general calificar la manera en

que el desempeño laboral de los trabajadores se relaciona con la calidad del servicio ofrecido por esa agencia, abordando específicamente casos reales en un banco comercial. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y de diseño transeccional correlacional, con una muestra de 48 trabajadores y 110 clientes, quienes respondieron un cuestionario de 20 ítems para medir desempeño laboral (habilidades, compromiso, eficiencia) y calidad del servicio (capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía). La confiabilidad de las mediciones fue alta (Alfa de Cronbach 0.90 para desempeño y 0.96 para calidad). Los resultados permitieron determinar que la relación entre desempeño laboral y calidad de servicio fue muy débil y no significativa, lo que indica que en esa agencia no se estaban alineando efectivamente los indicadores de desempeño de los trabajadores con la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, evidenciando áreas de mejora en gestión humana y atención al cliente.

Valenzuela (2022), en su investigación *Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú], se propuso explicar cómo la gestión de recursos humanos afecta el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación. Utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional y la aplicación de encuestas tipo Likert a trabajadores de la entidad bancaria. Los resultados fueron procesados con el software estadístico SPSS, utilizando regresión logística. El análisis indicó un coeficiente de determinación Nagelkerke de 0.987, lo que significa que el 98.7 % de la variación del desempeño laboral puede explicarse por las políticas y prácticas de gestión humana. Entre los encuestados, el 25 % manifestó estar totalmente de acuerdo en que la gestión de recursos humanos influye de forma positiva en su rendimiento, aunque un 18.8 % expresó lo contrario. Las conclusiones destacan que una buena gestión del personal —que incluya capacitación, evaluación del desempeño, motivación y liderazgo— es fundamental para mejorar el rendimiento individual y colectivo, lo que repercute en el logro de metas y la calidad del servicio brindado.

A nivel local:

Rojas y Rujel (2021), en su tesis *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú agencia Atahualpa–Cajamarca* [Universidad Privada del Norte], se propusieron determinar si existe una relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores en dicha agencia. El estudio empleó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, aplicando encuestas a 26 trabajadores del banco. Las variables analizadas fueron liderazgo, capacitación, motivación y evaluación del desempeño. Los datos fueron procesados utilizando el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo un valor de $r = 0.736$ ($p = 0.026$), que indica una relación positiva y significativa entre la gestión del talento y el desempeño laboral. Los autores concluyen que una buena estrategia de gestión humana mejora el compromiso y la productividad del personal. Se recomienda fortalecer la comunicación interna, ofrecer formación continua y establecer incentivos que alineen los objetivos del trabajador con los de la organización.

Pérez y Vásquez (2016), en su tesis *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016* [Universidad Privada del Norte], buscaron identificar cómo influye la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones. Utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y transversal, encuestando a 20 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron validados y mostraron una buena confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.812). El análisis con el coeficiente de Pearson reveló una relación positiva de $r = 0.288$, significativa al nivel del 0.01, aunque de baja intensidad. Entre los hallazgos, se destaca que los trabajadores que manifestaron mayor satisfacción —especialmente respecto a la flexibilidad horaria y el clima laboral— presentaron mayor compromiso y rendimiento.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías y enfoques relacionados

2.2.1.1. La teoría del capital humano

La teoría del capital humano, desarrollada por Becker (1964), constituye un marco central para explicar la relación entre desempeño laboral y calidad del servicio en el sector financiero, al concebir a los trabajadores como portadores de conocimientos, habilidades y competencias que incrementan la productividad y la eficiencia organizacional. En el caso del Banco Falabella, sede Cajamarca, el desempeño de los colaboradores y la percepción de la calidad del servicio pueden interpretarse como resultados de la acumulación y uso del capital humano. No obstante, esta teoría asume implícitamente que mayores niveles de formación y experiencia se traducen automáticamente en mejores resultados, lo cual no siempre se cumple en contextos donde existen limitaciones organizacionales o incentivos inadecuados.

El autor Schultz (1961) sostiene que la educación y la capacitación son inversiones clave para fortalecer el capital humano y promover el desarrollo económico, idea que se traslada al ámbito bancario mediante la formación del personal para mejorar su desempeño y la atención al cliente. A su vez, Mincer (1974) destaca la experiencia laboral como factor determinante del rendimiento, particularmente en actividades intensivas en interacción, como los servicios financieros. Sin embargo, desde una mirada crítica, la experiencia acumulada puede perder efectividad si no se actualiza continuamente frente a cambios tecnológicos y nuevas demandas del mercado financiero, lo que limita su impacto en la calidad del servicio.

El autor Sen (1999) amplía la noción de capital humano al enfatizar el desarrollo de capacidades que generan oportunidades y bienestar, permitiendo comprender que la calidad

del servicio también depende de habilidades sociales y éticas, además de las técnicas. Hanushek y Woessmann (2015) refuerzan esta visión al señalar que no solo importa la cantidad, sino la calidad del capital humano para mejorar los resultados organizacionales y la satisfacción del cliente. En este sentido, la teoría del capital humano resulta pertinente para el estudio, aunque requiere complementarse con enfoques organizacionales y de incentivos para explicar de manera más integral cómo el desempeño laboral se traduce efectivamente en una mayor calidad del servicio en el sector bancario.

2.2.1.2. Teoría del desempeño laboral

La teoría del desempeño laboral se centra en el análisis de cómo los trabajadores utilizan sus capacidades, conocimientos y esfuerzos para generar resultados medibles dentro de una organización. Desde la economía del trabajo, el desempeño laboral se asocia con la productividad individual y colectiva, entendida como la relación entre los insumos laborales y los productos generados. Autores como Campbell (1990) señalan que el desempeño no solo depende de las habilidades técnicas del trabajador, sino también de factores conductuales y contextuales que influyen en el logro de objetivos organizacionales.

El desempeño laboral se explica como un resultado del capital humano acumulado, el cual incluye educación, experiencia y competencias específicas adquiridas a lo largo del tiempo. Becker (1964) sostiene que la inversión en capital humano incrementa la productividad y mejora el rendimiento laboral, generando retornos tanto para el trabajador como para la organización. En el sector servicios, como el financiero, el desempeño se refleja en la eficiencia operativa, la calidad de la atención y la capacidad de resolver problemas del cliente.

Desde una perspectiva aplicada, el desempeño laboral se vincula directamente con la eficiencia económica y la competitividad de las organizaciones. Un adecuado desempeño

reduce costos operativos, mejora los tiempos de atención y fortalece la percepción del servicio por parte del usuario. En este sentido, el análisis del desempeño laboral permite identificar brechas de productividad y orientar estrategias de mejora que impactan positivamente en los resultados económicos de la entidad (Chiavenato, 2017).

2.2.1.3. Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas surge como una respuesta a los enfoques mecanicistas del trabajo, destacando la importancia de los factores sociales y emocionales en el desempeño laboral. Elton Mayo (1933), a partir de los estudios de Hawthorne, demostró que las relaciones interpersonales, el clima laboral y el sentido de pertenencia influyen significativamente en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores. Esta teoría introduce una visión más integral del trabajador como agente social dentro del proceso productivo.

Desde esta perspectiva, el desempeño laboral no depende únicamente de incentivos económicos, sino también de la calidad de las interacciones entre compañeros y superiores. Las relaciones humanas influyen en la motivación, la cooperación y la comunicación, factores que inciden directamente en la eficiencia del trabajo. En el sector financiero, una adecuada asociación entre colaboradores favorece la coordinación interna y la consistencia en la atención al cliente.

En términos económicos, la teoría de las relaciones humanas contribuye a explicar cómo el bienestar laboral impacta en la productividad y en la calidad del servicio. Un entorno laboral positivo reduce la rotación, el ausentismo y los costos asociados a la baja moral del personal. Por ello, fortalecer las relaciones humanas constituye una estrategia indirecta para mejorar el desempeño laboral y, consecuentemente, la calidad del servicio ofrecido a los usuarios (Robbins & Judge, 2017).

2.2.1.4. Teoría de la motivación de Herzberg

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959) plantea que la motivación laboral se explica a partir de dos conjuntos de elementos: los factores higiénicos y los factores motivacionales. Los primeros incluyen condiciones salariales, políticas institucionales y seguridad laboral, cuya ausencia genera insatisfacción, mientras que los segundos —como el reconocimiento, el logro y el crecimiento profesional— impulsan un mejor desempeño laboral. Esta teoría aporta una comprensión diferenciada de la satisfacción y la motivación en el trabajo. Desde el ámbito económico, la motivación constituye un determinante clave de la productividad laboral. Herzberg sostiene que incrementar únicamente los factores higiénicos no garantiza un mayor desempeño, sino que es necesario fortalecer los factores motivacionales para lograr un compromiso real del trabajador. En el sector financiero, el reconocimiento al desempeño y las oportunidades de desarrollo profesional inciden directamente en la calidad del servicio brindado al cliente.

En términos aplicados, la teoría de Herzberg permite comprender cómo la motivación influye en el esfuerzo, la eficiencia y la orientación al usuario. Trabajadores motivados tienden a mostrar mayor iniciativa, responsabilidad y calidad en la atención, lo que repercute positivamente en la satisfacción del cliente. Por ello, esta teoría resulta relevante para analizar la asociación entre desempeño laboral y calidad del servicio en instituciones financieras.

2.2.1.5. Teoría de la calidad del servicio

La teoría de la calidad del servicio se fundamenta en la evaluación que realizan los usuarios sobre el desempeño de una organización en la prestación de un servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, el cual define la calidad del servicio como la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción del

servicio recibido. Este enfoque es especialmente relevante en el sector financiero, donde la intangibilidad del servicio dificulta su evaluación objetiva.

Desde una perspectiva económica, la calidad del servicio constituye un factor clave de competitividad y diferenciación en mercados altamente dinámicos. Una mayor calidad reduce los costos de transacción, fortalece la confianza del usuario y favorece la permanencia del cliente en la entidad financiera. Además, la calidad del servicio está estrechamente vinculada al desempeño del personal, dado que la interacción directa con el cliente es un elemento central del proceso productivo. La teoría de la calidad del servicio permite identificar dimensiones críticas como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales dependen en gran medida del desempeño laboral. Por ello, analizar la calidad del servicio desde esta teoría facilita comprender cómo el capital humano contribuye en la percepción del valor económico del servicio ofrecido.

2.2.1.6. Teoría de la satisfacción del cliente

La teoría de la satisfacción del cliente se basa en el paradigma de la confirmación de expectativas, según el cual la satisfacción resulta de la comparación entre las expectativas previas del usuario y el desempeño percibido del servicio (Oliver, 1980). Cuando el servicio supera o cumple las expectativas, se genera satisfacción; en caso contrario, se produce insatisfacción. Este enfoque es ampliamente utilizado en el análisis económico de los servicios.

Desde el punto de vista económico, la satisfacción del cliente tiene implicancias directas en la demanda, la lealtad y la rentabilidad de las organizaciones. Kotler y Keller (2016) señalan que clientes satisfechos presentan una mayor probabilidad de permanencia y recomendación, lo que reduce costos de captación y fortalece la posición competitiva de la empresa. En el sector bancario, la satisfacción se traduce en mayor uso de productos financieros. En el contexto del estudio, la satisfacción del cliente se asocia estrechamente

con el desempeño laboral, dado que la calidad de la atención depende del comportamiento y competencias del personal. Un adecuado desempeño laboral contribuye a generar experiencias positivas para el usuario, fortaleciendo la confianza en la institución financiera y promoviendo la inclusión financiera.

2.2.1.7. Enfoque de gestión por resultados

El enfoque de gestión por resultados se orienta a evaluar el desempeño organizacional en función del logro de objetivos y resultados medibles, más que en el cumplimiento de procesos. Este enfoque ha sido ampliamente promovido por organismos internacionales como el Banco Mundial y la OCDE, al considerar que la eficiencia en el uso de recursos es fundamental para generar valor económico y social (OCDE, 2010).

Desde la economía, la gestión por resultados se vincula con la eficiencia técnica y asignativa, al buscar maximizar los resultados con los recursos disponibles. En este marco, el desempeño laboral se convierte en un insumo clave para alcanzar resultados institucionales, especialmente en organizaciones de servicios donde el factor trabajo tiene un peso determinante en la producción.

Aplicado al sector financiero, este enfoque permite evaluar cómo el desempeño del personal incide en resultados como la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la fidelización. La gestión por resultados facilita la toma de decisiones basadas en evidencia, orientando la asignación eficiente del capital humano y contribuyendo a mejorar el desempeño económico y social de la institución bancaria.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. El desempeño laboral

El desempeño laboral representa el resultado del trabajo especializado de los empleados y, desde la perspectiva económica, se encuentra estrechamente vinculado al concepto de capital humano, considerado uno de los pilares fundamentales del crecimiento

económico. Tanto la economía clásica como la neoclásica reconocen que la inversión en educación, salud y experiencia laboral incrementa la productividad de los trabajadores, lo cual se refleja en un mejor desempeño en sus funciones y genera retornos tanto a nivel individual como social. Becker (1993) define el capital humano como “el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias que poseen los individuos y que se acumulan mediante la educación y la experiencia” (p. 16).

Este enfoque ha evolucionado hasta consolidarse como una de las principales explicaciones sobre cómo las empresas modernas generan valor y competitividad, no solo a través del capital físico, sino mediante el aprovechamiento eficiente del talento humano. En este sentido, el desempeño laboral constituye una expresión directa del capital humano aplicado a los procesos productivos.

La productividad individual de los trabajadores, determinada por su nivel de capacitación, motivación, experiencia y condiciones de trabajo, se convierte en un componente clave de la eficiencia económica tanto a nivel microeconómico, en la empresa, como a nivel macroeconómico, en el crecimiento del país. Núñez y Gutiérrez (2021) sostienen que “la productividad del trabajo depende en gran medida del nivel de inversión en capital humano, ya que este determina la capacidad de innovación y adaptación de los trabajadores frente a los cambios estructurales del mercado laboral” (p. 89). Por ello, analizar el desempeño laboral implica comprender cómo se movilizan los activos intangibles que sostienen la creación de valor en sectores intensivos en conocimiento y relaciones interpersonales, como el sector bancario.

En el ámbito financiero, el desempeño laboral se manifiesta en el conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y experiencias que permiten a los trabajadores generar valor económico para la organización. Becker (1993) señala que el capital humano comprende las capacidades productivas adquiridas mediante educación, capacitación y

experiencia, las cuales posibilitan optimizar procesos, reducir errores y mejorar la eficiencia en la atención al cliente, traducéndose en mayores niveles de rentabilidad. Asimismo, Schultz (1971) destaca que la inversión en capital humano transforma al trabajador en un agente estratégico de crecimiento, capaz de aportar directamente al valor financiero de la organización. En este contexto, el desempeño laboral trasciende el cumplimiento de tareas operativas y se evalúa por su contribución a indicadores como la fidelización de clientes, la reducción de costos y la mejora del margen financiero. Finalmente, como señalan Hanushek y Woessmann (2015), el capital humano calificado no solo incrementa la productividad individual, sino que fortalece la capacidad innovadora del sector, convirtiéndose en una ventaja competitiva clave en un entorno bancario cada vez más dinámico y digitalizado.

2.3.2. Dimensiones del desempeño laboral

Desde la teoría del capital humano, Becker (1964) sostiene que el desempeño es la expresión observable de la inversión en educación, capacitación y experiencia, en tanto “el capital humano incrementa la productividad y la eficiencia del trabajo” (p. 15). En el sector financiero, este desempeño se manifiesta principalmente a través de la productividad, entendida como la capacidad del trabajador para cumplir metas, optimizar el uso del tiempo y mantener niveles constantes de eficiencia operativa, así como mediante el aporte al valor financiero, que se refleja en la generación de ingresos, la reducción de costos y la mejora de la rentabilidad institucional. En este sentido, Schultz (1961) afirma que “la inversión en las personas es un medio fundamental para elevar el rendimiento económico” (p. 9), lo cual permite vincular directamente el desempeño laboral con los resultados financieros del banco.

De igual forma, el desempeño laboral se estructura a partir de las competencias financieras, las cuales comprenden el dominio técnico, el conocimiento de productos y

normativas, y la capacidad para tomar decisiones adecuadas en contextos de riesgo y atención al cliente. Mincer (1974) señala que la experiencia y las habilidades adquiridas en el trabajo inciden positivamente en el rendimiento individual, especialmente en actividades intensivas en conocimiento como los servicios financieros. Complementariamente, la teoría de las relaciones humanas y la teoría de la motivación de Herzberg explican que el desempeño no depende únicamente de capacidades técnicas, sino también de factores motivacionales y sociales. Herzberg (1959) sostiene que “los factores motivacionales son los que conducen a un desempeño superior” (p. 114), mientras que Mayo (1933) destaca la importancia del clima laboral y las relaciones interpersonales para sostener niveles altos de rendimiento.

a.- Productividad

La productividad, como dimensión del desempeño laboral, representa la capacidad del trabajador para transformar sus conocimientos, habilidades y tiempo en resultados eficientes que generen valor económico para la organización. En el sector financiero, esta dimensión se manifiesta a través de indicadores como la atención oportuna y ágil al cliente, la reducción de errores operativos, el cumplimiento de metas comerciales y la optimización del uso de los recursos disponibles. En este sentido, a mayor nivel de capital humano, mayor será la productividad esperada, dado que los trabajadores con sólida formación financiera y experiencia laboral contribuyen de manera más eficaz al logro de los objetivos institucionales. Becker (1993) sostiene que “la productividad de los trabajadores se incrementa cuando han adquirido habilidades específicas que se ajustan a las necesidades del puesto y a los objetivos de la empresa” (p. 22), lo que evidencia que la productividad no solo implica eficiencia operativa, sino también rentabilidad y sostenibilidad organizacional.

Desde una perspectiva funcional, la productividad se asocia directamente con el cumplimiento de tareas y objetivos laborales. Eufracio (2018) señala que el desempeño de la tarea dentro de una empresa guarda una asociación proporcional con la productividad alcanzada, mientras que Bolzan (2018) la define como el rendimiento del trabajador en función del cumplimiento de metas y objetivos previamente establecidos por la organización. En este marco, la calidad del trabajo realizado por el empleado depende del fortalecimiento continuo de sus habilidades y competencias personales, las cuales inciden de manera directa en los resultados organizacionales. Por ello, el desempeño laboral puede entenderse como el conjunto de acciones ejecutadas de forma eficiente por el capital humano en concordancia con las metas institucionales, donde las capacidades, habilidades y destrezas laborales cumplen un rol determinante.

Diversos autores destacan la importancia de factores organizacionales que influyen en la productividad del trabajador. Ivars et al. (2016) resaltan la adecuada conformación de los grupos de trabajo como un elemento clave para mejorar el rendimiento laboral, mientras que Forbes (2013) subraya la necesidad de generar entornos que favorezcan el desarrollo eficiente de las funciones asignadas. De igual manera, el compromiso organizacional constituye un factor relevante en el logro de objetivos y metas institucionales (Pedraza et al., 2010). En este contexto, resulta fundamental aplicar técnicas y métodos adecuados para la gestión y evaluación de las actividades laborales (Fuentes et al., 2019), considerando que la formación, actualización y capacitación constante del personal permiten fortalecer el capital humano y consolidar organizaciones más competitivas, especialmente en sectores intensivos en conocimiento como el financiero.

Indicador

Cumplimiento de tareas laborales

Mide el grado en que el trabajador cumple metas, organiza su tiempo, mantiene un ritmo constante de trabajo y ejecuta sus funciones con precisión y mejora continua. Se construye a partir del cumplimiento de objetivos, uso eficiente del tiempo, exactitud en las funciones y mejora del rendimiento (preguntas del 1 al 6).

b.- Aporte al valor financiero

El aporte al valor financiero se entiende como la capacidad del trabajador para generar resultados económicos tangibles a partir de su desempeño laboral. Esta dimensión no se limita al cumplimiento de funciones operativas, sino que implica una contribución directa a variables estratégicas como el incremento de ingresos, la reducción de costos, la mejora de la rentabilidad y el fortalecimiento de la eficiencia organizacional. En este sentido, el capital humano se convierte en un factor decisivo para la sostenibilidad financiera de las organizaciones. Schultz (1971) sostiene que “la inversión en capital humano no debe considerarse un gasto, sino un instrumento fundamental para elevar la productividad económica” (p. 3), destacando que el desempeño laboral constituye un mecanismo clave para la generación de valor económico sostenido, especialmente en sectores intensivos en conocimiento como el financiero.

El sector financiero, y en particular la banca, se caracteriza por la provisión de productos y servicios intangibles que demandan altos niveles de precisión, confianza y conocimiento técnico por parte del personal. Por ello, el valor financiero no se mide únicamente en términos de beneficios monetarios inmediatos, sino también a través de la calidad del servicio, la fidelización de clientes y la mejora continua de los procesos internos. Becker (1993) señala que “el capital humano calificado tiene un retorno económico directo, en tanto los trabajadores más capacitados tienden a generar mayores ingresos para la empresa” (p. 18). En este contexto, el trabajador bancario que posee competencias financieras sólidas, habilidades analíticas y criterio profesional contribuye

de manera significativa al crecimiento de indicadores financieros como la utilidad neta, la ampliación de la cartera de clientes y la eficiencia operativa.

Una manifestación concreta del aporte al valor financiero en el ámbito bancario se observa en la gestión eficiente de riesgos, la atención al cliente, la comercialización de productos financieros y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Dicho aporte puede evaluarse mediante indicadores como ingresos por trabajador, rentabilidad por cliente o ratios de eficiencia operativa. Hanushek y Woessmann (2015) sostienen que “el conocimiento aplicado en el trabajo genera una externalidad positiva que se traduce en ganancias de productividad para todo el sistema económico” (p. 97), lo que evidencia que los trabajadores capacitados no solo mejoran su desempeño individual, sino que optimizan la estructura financiera y operativa de la organización.

En el caso del Banco Falabella, sede Cajamarca —objeto de estudio de la presente tesis—, resulta fundamental analizar cómo el desempeño laboral, a través de esta dimensión, contribuye al valor financiero institucional. En un entorno marcado por la digitalización y la creciente demanda de servicios personalizados, el trabajador debe generar valor no solo mediante el cumplimiento de metas, sino también a través de la creación de experiencias que fortalezcan la fidelización del cliente y aumenten su rentabilidad. Como señalan Díaz-Chao et al. (2015), “el conocimiento del trabajador, su capacidad de innovar y resolver problemas, es lo que diferencia a las empresas financieramente exitosas de aquellas que no logran ser sostenibles” (p. 74). De este modo, el aporte al valor financiero permite evidenciar que los trabajadores no son solo ejecutores de tareas, sino auténticos generadores de valor económico y competitividad bancaria.

Indicador

Contribución del trabajador a la generación de valor económico

Evalúa el grado en que las actividades del trabajador inciden en el incremento de ingresos, reducción de costos, optimización de recursos y mejora de la eficiencia financiera del banco. Integra la participación del colaborador en decisiones, propuestas y acciones que impactan positivamente en la rentabilidad institucional (ítems 7 al 12).

c.- Competencias financieras

En el contexto económico actual, caracterizado por una creciente complejidad financiera y tecnológica, las competencias financieras de los trabajadores representan un componente esencial del capital humano en el sector bancario. Estas competencias no se limitan al dominio técnico de conceptos económicos, sino que incluyen habilidades prácticas, actitudes proactivas y experiencia acumulada que permiten tomar decisiones acertadas en contextos de incertidumbre. Según Becker (1993), “el capital humano se forma mediante inversiones en educación y formación que permiten al trabajador ser más eficiente y productivo en el uso de la información” (p. 17). Por tanto, quienes poseen un mayor nivel de competencias financieras aportan significativamente al valor agregado de las organizaciones donde laboran.

Las habilidades financieras incluyen la capacidad de analizar riesgos, interpretar estados financieros, evaluar productos bancarios y gestionar eficientemente los recursos del cliente. Estas habilidades permiten una atención más estratégica, fortaleciendo la relación banco-cliente y contribuyendo a una mejor toma de decisiones institucionales. Hanushek y Woessmann (2015) subrayan que “los trabajadores con competencias cognitivas avanzadas tienden a adaptarse mejor a los cambios tecnológicos y estructurales del mercado, aumentando el valor de su aporte a la economía” (p. 110). En el sector bancario, donde la precisión y la confianza son fundamentales, esta adaptabilidad es vital para sostener la competitividad. Además de las habilidades, las actitudes juegan un rol esencial. La responsabilidad, la ética, la orientación al logro y el compromiso con los

objetivos institucionales son actitudes que fortalecen el ejercicio profesional en el sector financiero. Las competencias no solo se manifiestan en saber hacer, sino en querer hacer con integridad y eficacia. Como señala Díaz-Chao et al. (2015), “el capital humano se concreta en la capacidad de las personas de resolver problemas, asumir retos y actuar con compromiso organizacional” (p. 69). En este sentido, las actitudes fortalecen la sostenibilidad operativa y refuerzan la confianza del cliente en la calidad del servicio.

Por su parte, la experiencia laboral acumulada contribuye a la toma de decisiones rápidas y contextualizadas, lo que optimiza el desempeño individual y colectivo. Un trabajador experimentado no solo conoce los procedimientos, sino que puede anticiparse a errores, entender patrones financieros y actuar con criterio en situaciones críticas. Schultz (1971) ya advertía que “el aprendizaje en el trabajo representa una fuente poderosa de acumulación de capital humano, al igual que la educación formal” (p. 4).

Por ello, la experiencia es un componente valioso que, al integrarse con formación continua, amplía el impacto del desempeño en términos económicos y organizacionales. Para la tesis, el análisis de las competencias financieras es clave, ya que permite identificar cómo los trabajadores aplican su capital humano en beneficio de la organización. Esta dimensión revela la capacidad de generar valor no solo a través de la ejecución de tareas, sino mediante el uso inteligente de conocimientos financieros en un entorno competitivo. Evaluar estas competencias permitirá a la investigación establecer conexiones entre el nivel de preparación del personal, su desempeño efectivo y la percepción de calidad del servicio, generando evidencias útiles para la gestión del talento humano en instituciones financieras.

Indicador

Dominio técnico-financiero del trabajador

Mide el grado de conocimiento, aplicación y actualización de habilidades financieras necesarias para desempeñarse eficazmente en el sector bancario. Se basa en el

conocimiento de productos, indicadores financieros, normativas, uso de herramientas y capacitación continua (ítems 13 al 18).

2.3.3. La calidad del servicio

Desde la economía, la calidad del servicio en el sector financiero constituye una fuente intangible de generación de valor y competitividad. La calidad percibida por el cliente no solo influye en su nivel de satisfacción, sino que determina su disposición a pagar, su lealtad y su propensión a recomendar la institución, factores que inciden directamente en la sostenibilidad de los ingresos. La economía de los servicios reconoce que “la calidad es un determinante clave del valor económico agregado que una empresa puede obtener de su clientela, en tanto incrementa la disposición del consumidor a continuar con la relación comercial” (Grönroos, 2000, p. 78). En este sentido, la calidad del servicio financiero se convierte en un activo estratégico que fortalece la posición competitiva de las entidades bancarias en mercados cada vez más dinámicos y exigentes.

En el sistema bancario, la calidad del servicio no se limita a la eficiencia técnica de los procesos, sino que abarca elementos como la confianza, la agilidad, la transparencia y la personalización en la atención, los cuales dependen en gran medida del capital humano. Juran (1990) define la calidad como “la ausencia de deficiencias” tales como retrasos, errores en los servicios, información incorrecta o fallas operativas, y la concibe como la capacidad de un producto o servicio para “adecuarse al uso” (p. 23). Esta concepción resulta particularmente relevante en el sector financiero, donde incluso errores menores pueden deteriorar la percepción del cliente y afectar indicadores clave como la retención, el costo de atención o la rentabilidad. Asimismo, la trilogía de la calidad propuesta por Juran —planificación, control y mejora continua— permite optimizar los procesos financieros, reducir costos derivados de la insatisfacción y mejorar el desempeño organizacional, traduciéndose en mayor eficiencia económica para la institución.

La calidad del servicio financiero se asocia a la satisfacción de las necesidades del usuario en función de su experiencia de consumo. Morin y Jallais (1991) señalan que el concepto de calidad ha evolucionado “de una calidad objetiva a una calidad subjetiva”, basada en la evaluación que el cliente realiza a partir de sus expectativas y percepciones (p. 118). Esta dimensión subjetiva es especialmente sensible en productos financieros como créditos, ahorros o seguros, donde la claridad de la información, la rapidez de respuesta y la confianza institucional influyen decisivamente en la continuidad de la relación comercial.

En esta línea, Ishikawa (2003) destaca que “el principio fundamental de una administración acertada es permitir que los subalternos aprovechen la totalidad de sus capacidades en el trabajo por la búsqueda de la excelencia” (p. 56), lo que implica que todos los trabajadores, y no solo aquellos en contacto directo con el cliente, comprendan el impacto de sus funciones en la calidad percibida del servicio.

Los autores Kotler y Keller (2012) sostienen que “todas las actividades realizadas por un empleado repercutirán de alguna manera en el nivel de calidad real o percibida por el consumidor” (p. 412). En instituciones como el Banco Falabella, donde la atención es multicanal, la calidad del servicio se refleja en la satisfacción, la fidelización, la reputación corporativa y los márgenes de utilidad, consolidándose como una variable económica estratégica que conecta el desempeño del capital humano con la generación de valor financiero.

2.3.4. Dimensiones de la calidad del servicio

Desde la teoría de la calidad del servicio, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definen la calidad como “la diferencia entre las expectativas del consumidor y sus percepciones del desempeño real del servicio” (p. 17), planteamiento que dio origen al modelo SERVQUAL. En este marco, la calidad del servicio se estructura en dimensiones

clave como la fiabilidad, referida al cumplimiento de lo prometido de manera precisa y consistente; la capacidad de respuesta, asociada a la rapidez y disposición para atender las solicitudes del cliente; y la seguridad, vinculada a la confianza, el conocimiento del personal y la protección de la información financiera.

La tesis propone además incorporar dimensiones de carácter relacional y físico, como la empatía y los elementos tangibles, que complementan la experiencia del cliente. La empatía se asocia con la atención personalizada, el trato cordial y la comprensión de las necesidades del usuario, mientras que los elementos tangibles abarcan la infraestructura, el equipamiento y la apariencia del personal, los cuales influyen en la percepción global del servicio. Desde la teoría de la satisfacción del cliente, Oliver (1980) sostiene que la satisfacción surge cuando el desempeño percibido confirma o supera las expectativas, lo que refuerza la importancia de estas dimensiones en la evaluación del servicio.

a.- Fiabilidad

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Duque (2005) explica “Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento” (p. 7).

Indicador:

Cumplimiento y consistencia del servicio

Evalúa la capacidad del banco para cumplir lo prometido, brindar información clara y ofrecer un servicio correcto desde la primera vez. Basado en el cumplimiento de plazos, precisión del servicio y coherencia del personal (ítems 1 al 5).

b.- Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta del servicio bancario implica anticiparse a los cambios del mercado que obliga a los bancos a rediseñar su oferta. Esta dimensión exige que la atención sea proactiva, comprendiendo los nuevos paradigmas del ahorro y deuda, lo que se traduce en personal capacitado para explicar productos novedosos y en canales accesibles y actualizados.

La capacidad de respuesta también requiere la personalización del servicio según diferentes perfiles: jóvenes digitales, adultos mayores o emprendedores. Un estudio de Astudillo y Gemignani (2024) señala que “los clientes más jóvenes exigen plataformas sin fricciones y seguras”, enfatizando la importancia de diseñar experiencias distintas según el público. Esto significa que la banca debe segmentar correctamente su base de clientes y adaptar horarios, lenguaje y canales —virtuales o presenciales—, integrando soporte humano cuando la tecnología no cubre las expectativas.

La capacidad de respuesta implica actualización constante ante nuevos servicios financieros como billeteras digitales, pagos sin contacto o asistencia virtual, complementada con educación financiera para empoderar al usuario. Un informe de Funcas (2025) resalta que “la correcta gestión de tecnología y de datos es clave para proporcionar una mejor experiencia al cliente”, subrayando que la personalización y la transparencia son esenciales para construir confianza. De esta manera, los bancos deben entrenar a su personal no solo en productos, sino también en herramientas digitales, y crear canales educativos para que el cliente participe de su propia transición financiera.

Indicador:

Rapidez y efectividad en la atención al cliente

Mide la prontitud, disposición y eficiencia del personal para atender solicitudes, consultas y requerimientos del cliente. Considera la agilidad, tiempo de respuesta y solución efectiva de problemas (ítems 6 al 10).

c.- Seguridad

La seguridad del servicio se define como el conocimiento, la atención y las habilidades de los empleados para generar credibilidad y confianza en los clientes, quienes depositan sus problemas en la organización con la expectativa de que serán resueltos de manera eficiente y responsable. Esta dimensión implica valores como integridad, confiabilidad y honestidad, por lo que no solo es relevante la protección de los intereses del cliente, sino también la demostración explícita del compromiso institucional con su seguridad, a fin de incrementar su satisfacción y confianza.

En una institución financiera como el Banco Falabella, la seguridad del servicio es un aspecto prioritario, especialmente tras la pandemia, periodo en el que la demanda de servicios financieros digitales se incrementó significativamente. De acuerdo con la consultora Infosecurity (2022), en el sector financiero surgieron tres tendencias que elevaron el riesgo cibernético: el cambio en las preferencias de los consumidores hacia canales digitales, la acelerada digitalización bancaria y la migración al trabajo remoto. La rápida transformación digital convirtió al sector en un objetivo atractivo para los ciberdelincuentes, agravado por debilidades en los controles de seguridad y en la gestión del riesgo operativo.

Ante este escenario, las entidades financieras vienen implementando acciones orientadas a fortalecer la seguridad de sus servicios y canales digitales. Según COBIS (2022), para asegurar los entornos operativos resulta fundamental identificar los principales

puntos de amenaza dentro de los sistemas internos, considerar los riesgos asociados a proveedores y clientes, y priorizar medidas como la capacitación continua del personal en ciberseguridad, la detección y mitigación de vulnerabilidades críticas y la incorporación de la ciberseguridad como un eje transversal en todos los productos y servicios financieros digitales.

Indicador

Confianza y protección percibida por el cliente

Evalúa la percepción del cliente sobre la seguridad de las transacciones, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de normas de seguridad. Se basa en la confianza inspirada por el personal y la seguridad de los procedimientos (ítems 11 al 15).

D4: Empatía

La empatía se refiere al nivel de atención individualizada que una empresa brinda a sus clientes, expresada a través de un servicio personalizado y adaptado a sus necesidades, preferencias y características particulares. Esta dimensión implica comprender al cliente como un sujeto con expectativas específicas y no únicamente como un usuario del servicio, lo que exige una interacción cercana, respetuosa y orientada a la solución efectiva de sus problemas. En el sector financiero, la empatía se manifiesta en la capacidad del personal para escuchar, comprender y ofrecer respuestas adecuadas a las demandas financieras de cada usuario, fortaleciendo así la confianza y la relación de largo plazo con la institución.

Según Duque (2005), “la empatía significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también lo es de la seguridad, sino que requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos”. En este sentido, la empatía se convierte en un factor estratégico para la calidad del servicio, ya que contribuye a la

satisfacción del cliente, a la fidelización y al fortalecimiento del valor percibido del servicio financiero ofrecido.

Indicador

Atención personalizada y trato humano

Mide el nivel de interés, cordialidad y personalización del servicio que el cliente percibe durante su interacción con el banco. Integra la atención individualizada, escucha activa y valoración del cliente (ítems 16 al 20)..

D5: Elementos tangibles

Para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio. Para ellos se utiliza determinados recursos físicos, infraestructura, equipos, materiales, personal, entre otros. Según explica Duque (2005) “La calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio se refiere al soporte físico (actualidad, sofisticación, limpieza, etc.), contacto personal (eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad, etc.), clientela (pertenencia al mismo segmento) y eficacia de su participación”.

Indicador

Adecuación de la infraestructura y recursos físicos

Evalúa la percepción del cliente sobre las condiciones físicas del banco, equipamiento, presentación del personal y material informativo. Se construye a partir del estado de las instalaciones, equipos, apariencia y comodidad del entorno (ítems 21 al 25).

2.4. Definición de términos básicos.

Aporte al valor financiero. Se refiere a la contribución del trabajador a los resultados económicos de la organización mediante la generación de ingresos, la reducción de costos y la mejora de la eficiencia operativa, vinculando el desempeño con la rentabilidad y sostenibilidad financiera (Kaplan & Norton, 2001).

Calidad del servicio. Es el grado en que el servicio ofrecido satisface o supera las expectativas del cliente, constituyéndose en un factor determinante de la competitividad y del valor percibido (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Capacidad de respuesta. Es la disposición y rapidez con la que el personal atiende las solicitudes del cliente, dimensión que influye directamente en la percepción de calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988).

Competencias financieras. Comprenden los conocimientos, habilidades técnicas y capacidades analíticas que permiten gestionar adecuadamente productos y riesgos financieros, formando parte esencial del capital humano (Becker, 1993).

Desempeño laboral. Es el nivel de cumplimiento y eficiencia con que el trabajador ejecuta sus funciones, reflejando la aplicación del capital humano en la generación de productividad y valor (Chiavenato, 2017).

Elementos tangibles. Son los aspectos físicos visibles del servicio, como instalaciones, equipos y apariencia del personal, que influyen en la percepción de calidad (Parasuraman et al., 1988).

Empatía. Es la capacidad de brindar atención personalizada y comprender las necesidades del cliente, favoreciendo la fidelización (Parasuraman et al., 1988).

Fiabilidad. Es la capacidad de prestar el servicio de manera correcta y consistente, reduciendo la incertidumbre y fortaleciendo la confianza del cliente (Parasuraman et al., 1988).

Productividad. Es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, reflejando la eficiencia del capital humano en la organización (Krugman, 1994).

Satisfacción del cliente. Es el resultado de la comparación entre las expectativas y el desempeño percibido del servicio recibido (Kotler & Keller, 2012).

Sector financiero. Es el conjunto de instituciones que intermedian recursos monetarios y facilitan servicios financieros en la economía (Mishkin, 2016).

Seguridad. Es el grado de confianza y credibilidad que transmite la institución, incluyendo confidencialidad y protección de la información, elemento clave en los servicios financieros (Parasuraman et al., 1988).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel y tipo de investigación

Nivel descriptivo asociativo

La investigación se desarrolla en un nivel descriptivo asociativo, ya que busca, en una primera aproximación, examinar y comprender el comportamiento de las variables desempeño laboral y calidad del servicio en el contexto específico del Banco Falabella, sede Cajamarca, y posteriormente describir de manera sistemática sus principales características y manifestaciones. El estudio es de tipo descriptivo porque pretende identificar, precisar y caracterizar las propiedades de dichas variables en la población analizada. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” (p. 92). En ese sentido, esta investigación se orienta a detallar cómo se expresa el desempeño laboral de los colaboradores y cómo es percibida la calidad del servicio por los clientes, sin manipular las variables, proporcionando una base empírica para el análisis posterior de su relación.

Es asociativo de corte transversal, debido a que se pretendía determinar la asociación entre las variables desempeño laboral y calidad del servicio en un único momento del tiempo. Según Hernández et al. (2014), los estudios asociativos buscan “conocer la asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p. 93), mientras que el diseño transversal se caracteriza por recolectar datos en un solo punto temporal, lo que permite describir y analizar dichas asociaciones sin necesidad de seguimiento longitudinal.

Enfoque cualitativo.

Se sustenta en un enfoque cualitativo al centrarse en la comprensión de las percepciones de los participantes respecto a las variables analizadas, recogidas mediante una escala de Likert. En este sentido, Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) señalan que la investigación cualitativa “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 358), lo cual respalda que el interés principal del estudio radique en interpretar las valoraciones y significados que los encuestados atribuyen a las variables examinadas.

Tipo aplicado.

Es de tipo de investigación aplicado, puesto que utiliza teorías ya existentes, como la del capital humano y los modelos de calidad de servicio, para analizar una problemática práctica en un contexto específico: la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el Banco Falabella, sede Cajamarca. Según Arias (2012), la investigación aplicada busca generar soluciones o aportes a situaciones concretas, a diferencia de la investigación básica que se limita a producir conocimiento general.

Diseño de la Investigación

Es no experimental ya que las variables no fueron manipuladas por la tesista, la información necesaria para el estudio será generada a través de una encuesta, aplicada en un momento determinado de tiempo, es por ello que se dice que esta investigación es de corte transversal, en un único momento del tiempo.

3.2. Objeto de estudio

Desempeño laboral y calidad del servicio

3.3. Unidades de análisis y unidades de observación

La unidad de análisis: Trabajadores y clientes del Banco Falabella

Unidades de observación: El desempeño laboral de los trabajadores y la calidad del servicio percibida por los clientes del Banco Falabella.

3.4. Población:

Para el caso de la variable desempeño laboral: La población de estuvo conformada por los 42 trabajadores de la sede Cajamarca del Banco Falabella $N = 42$.

Para el caso de la variable calidad del servicio: La población de estudio son los clientes del Banco Falabella de la sede Cajamarca del Banco que a diciembre del 2025 fueron de $N = 27,248$ clientes.

3.5. Muestra:

Para el caso de la variable desempeño laboral: La muestra será el total de la población $n = 42$.

Para el caso de la variable calidad del servicio: La muestra fue seleccionada por conveniencia, conformada por 42 clientes del Banco Falabella, donde cada cliente valoró únicamente al trabajador que lo atendió en el banco (logrando de esta manera evaluar a los 42 trabajadores de la primera muestra). Si bien este diseño permitió establecer una correspondencia directa entre ambas variables (datos pareados) y cumplir con los objetivos de analizar su contribución y asociación, la evaluación de la calidad del servicio se basa en una experiencia individual respecto a la calidad del servicio, los clientes seleccionados fueron aquellos que registraban más de tres visitas mensuales al banco, asegurando que contaran con una experiencia recurrente y un conocimiento previo de la calidad ofrecida, lo que permitió obtener una percepción ajustada a la realidad.

3.6. Métodos generales de Investigación

El método deductivo-inductivo

Permitió partir de teorías del desempeño laboral y la calidad del servicio, para posteriormente formular hipótesis y desarrollar la operacionalización de las variables. Este

proceso me facilitó la elaboración del cuestionario, que se aplicó a los trabajadores mediante encuestas. Dichas encuestas midieron el desempeño laboral y la calidad del servicio basado en los indicadores para cada dimensión. Según Hernández Sampieri et al. (2014): "El enfoque deductivo-inductivo combina la lógica de deducción para formular hipótesis basadas en teorías existentes y la lógica de inducción para analizar datos empíricos que confirman o refutan dichas hipótesis" (p. 102).

El método analítico-sintético

Este método permitió descomponer las variables de estudio en dimensiones, las cuales fueron medidas mediante indicadores específicos, lo que facilitó la realización de un análisis estadístico detallado y sistemático. Posteriormente, se efectuó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, así como su discusión a la luz del marco teórico, culminando en la formulación de las conclusiones finales de la investigación. En este sentido, Tamayo y Tamayo (2004) señalan que “el análisis descompone un todo en sus elementos esenciales para comprender su naturaleza, mientras que la síntesis integra esos elementos para obtener una visión completa del fenómeno estudiado” (p. 85), principio que orientó el proceso metodológico desarrollado.

3.7. Métodos particulares de investigación

Método descriptivo–asociativo

De acuerdo con la naturaleza del objeto de estudio, se empleó un método descriptivo–asociativo, coherente con el nivel de investigación planteado. Este enfoque permite, en primer lugar, describir las características y manifestaciones del desempeño laboral y de la calidad del servicio en el Banco Falabella, sede Cajamarca, y en segundo lugar, analizar el grado de asociación existente entre ambas variables sin manipularlas. Al respecto, Creswell (2014) sostiene que “el método descriptivo permite captar la realidad tal como es, sin manipular las variables que se analizan” (p. 120).

Método estadístico

Asimismo, para contrastar las hipótesis y determinar la intensidad y dirección de la asociación entre las variables, se usó el método estadístico, específicamente al análisis de asociación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “los estudios asociativos tienen como propósito medir el grado de asociación entre dos o más variables” (p. 304), permitiendo establecer si la asociación es positiva, negativa y su nivel de significancia. En este sentido, el uso de técnicas estadísticas de asociación facilita una interpretación objetiva de los datos, aportando rigor científico al análisis de la asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la entidad financiera.

3.8. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, debido a que permitió recolectar información directa y sistemática de los sujetos de estudio respecto a las variables desempeño laboral y calidad del servicio. Esta técnica resultó pertinente para captar percepciones, opiniones y valoraciones tanto de los colaboradores como de los clientes del Banco Falabella, sede Cajamarca, sin alterar el entorno en el que se desarrollan los fenómenos analizados. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “la encuesta es una técnica que permite obtener información de una muestra de sujetos mediante preguntas estructuradas, con el propósito de describir y analizar variables de interés” (p. 217).

Como instrumento de recolección de datos se empleó el cuestionario, el cual fue diseñado de manera estructurada y estuvo compuesto por ítems cerrados, organizados según las dimensiones de cada variable. El cuestionario se elaboró con base en una escala de Likert de tres niveles, donde 1 corresponde a bajo, 2 a moderado y 3 a alto, permitiendo cuantificar las percepciones de los encuestados y facilitar el posterior análisis estadístico.

Según Likert (1932), “este tipo de escala permite medir actitudes y opiniones a través de una serie de afirmaciones ante las cuales el encuestado expresa su grado de acuerdo” (p. 55), lo que la convierte en una herramienta adecuada para estudios de carácter descriptivo y asociativo.

3.9. Técnicas de procesamiento, análisis y discusión de resultados

Para el procesamiento de los datos se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Inicialmente, se utilizó la estadística descriptiva para organizar, resumir y presentar los datos mediante frecuencias absolutas, porcentajes y medidas de tendencia central, lo cual permitió identificar los niveles de las variables desempeño laboral y calidad del servicio. Posteriormente, se aplicó la estadística inferencial a través de la prueba de correlación de Spearman, adecuada para variables ordinales y no paramétricas, con el fin de determinar la asociación entre ambas variables. Todo el procesamiento se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 25, reconocido por su eficacia en el análisis de datos sociales y educativos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La tabla de baremos estableció rangos de interpretación de las categorías en las variables desempeño laboral y calidad del servicio. Para la variable desempeño laboral, conformada por tres dimensiones y dieciocho ítems en total, los valores posibles van de 18 a 54 puntos, con una amplitud de intervalo de 12 unidades. A partir de estos rangos, se considera un nivel bajo entre 18 y 30 puntos, un nivel moderado entre 31 y 42 puntos, y un nivel alto cuando el puntaje supera los 42 puntos. Esta categorización facilitó la valoración objetiva del nivel de desempeño laboral de los trabajadores encuestados, al permitir diferenciar claramente entre quienes presentan un rendimiento reducido, intermedio o sobresaliente en el marco de sus funciones.

Tabla 1*Baremos para las categorías de las variables de estudio*

Variable	Desempeño laboral	Calidad del servicio
Número de dimensiones	3	5
Número de preguntas por dimensión	6	5
Valor mínimo por pregunta	1	1
Valor máximo por pregunta	3	3
Puntaje mínimo por variable	18	25
Puntaje máximo por variable	54	75
Amplitud del intervalo	12	17
Categorías para el análisis	Intervalos	
Bajo	del 18 al 30	del 25 al 42
Moderado	del 31 al 42	del 43 al 60
Alto	Más de 42	Más de 60

Fuente. Elaborado en base la suma de los valores obtenidas en las preguntas de cada variable de estudio

Nota. Contine como se estructuran las preguntas bajo la escala de Likert y los valores que determinan las categorías de las dimensiones.

En cuanto a la variable calidad del servicio, estructurada en cinco dimensiones con un total de veinticinco ítems, los puntajes fluctúan entre un mínimo de 25 y un máximo de 75 puntos, con una amplitud de intervalo de 17 unidades. De esta forma, se clasifica como bajo el rango de 25 a 42 puntos, moderado entre 43 y 60 puntos, y alto cuando se supera la puntuación de 60. Este esquema de interpretación permitió identificar la categoría en que los clientes perciben la calidad del servicio brindado por el trabajador que le entendió, distinguiendo entre percepciones bajas, moderadas y altas. La utilización de estos baremos asegura un análisis uniforme y coherente de los resultados, en consonancia con la naturaleza cuantitativa del estudio y las escalas de medición utilizadas.

En la discusión de resultados, se establecieron comparaciones entre los hallazgos empíricos obtenidos y los antecedentes. Esta comparación permitió comparar las hipótesis, así como similitudes con estudios previos realizados en el ámbito local, nacional e internacional. Además, se consideran las condiciones particulares del contexto de Cajamarca y del Banco Falabella como institución financiera moderna en proceso de

transformación digital. La interpretación crítica de los resultados permitió formular recomendaciones para la mejora del servicio financiero.

3.10. Hipótesis y variables

Hipótesis general

El desempeño laboral contribuye en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.

Hipótesis específicas

H1: La *productividad* se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.

H2: El *aporte al valor financiero* se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.

H3: Las *competencias financieras* se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca en el año 2025.

3.11. Relación de variables que determinan la contrastación de la hipótesis

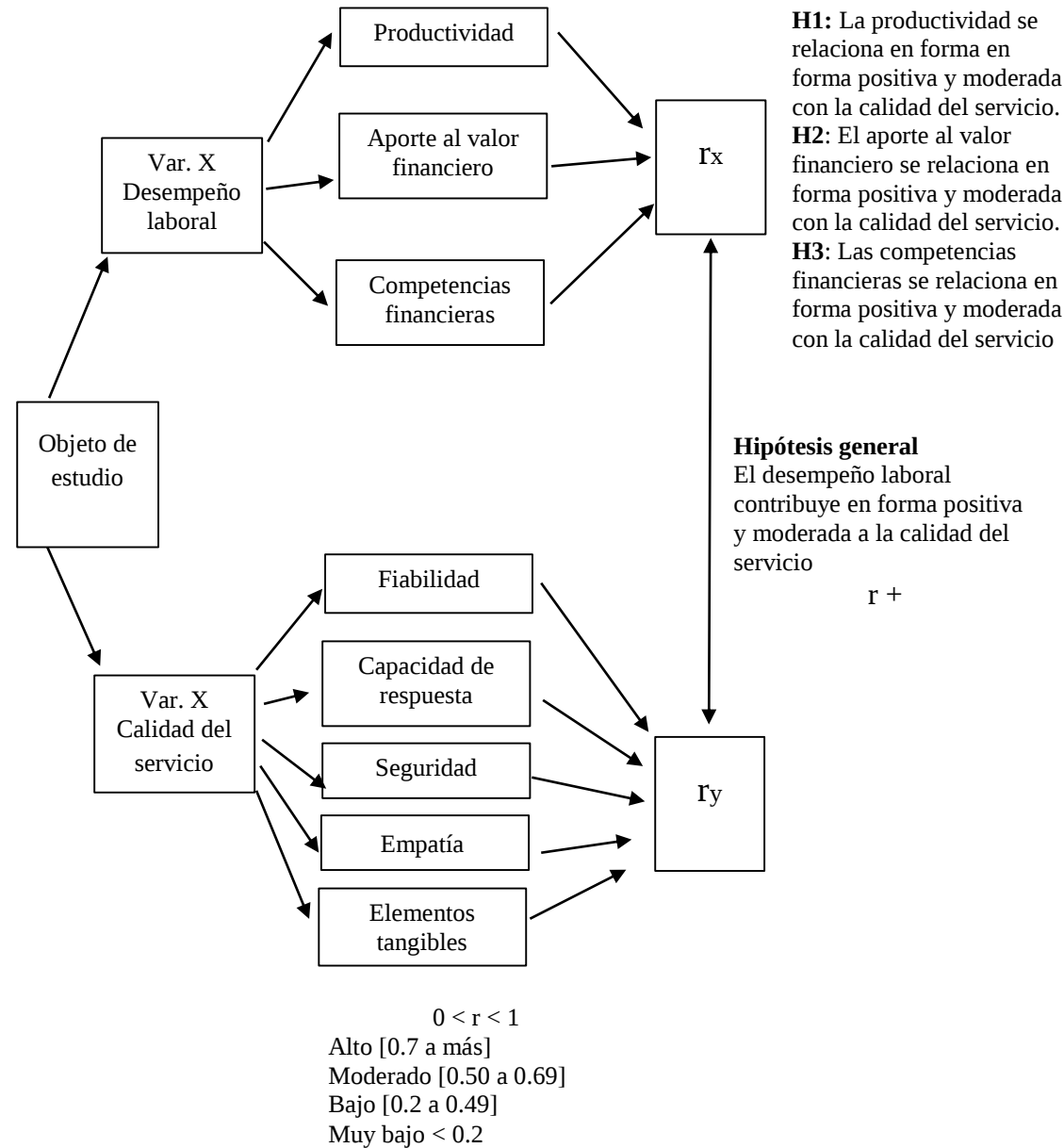
La figura 1 representa la relación funcional entre la variable X desempeño laboral y la variable Y calidad del servicio en el Banco Falabella, sede Cajamarca, año 2025. De acuerdo con el objetivo general de la investigación, se busca determinar en qué medida el desempeño laboral de los colaboradores contribuye a mejorar la calidad del servicio percibida por los clientes.

En coherencia, la hipótesis general plantea que el desempeño laboral contribuye de forma directa a la calidad del servicio, lo que implica una relación positiva, esperándose que el coeficiente de correlación se ubique en el rango $0 < r < 1$, indicando que a mayores niveles de desempeño laboral corresponde una mejor percepción de la calidad del servicio; las hipótesis específicas analizan esta relación de manera desagregada, considerando las

dimensiones de productividad, aporte al valor financiero y competencias financieras, las cuales se espera que se relacionen positivamente con la calidad del servicio.

Figura 1

Relación funcional de las variables



Nota. Los niveles del coeficiente de correlación son tomados de Hernández et. al. (2014)

Desde el punto de vista estadístico, la magnitud de esta relación será interpretada a partir del coeficiente de correlación de (r), cuya clasificación puede variar desde una relación muy baja ($r < 0.2$), baja ($0.2 \leq r \leq 0.49$), moderada ($0.50 \leq r \leq 0.69$), alta ($r > 0.70$),

siguiendo criterios ampliamente utilizados en investigaciones sociales y económicas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Modelo general: Calidad del servicio = f (Desempeño laboral)

Modelos específicos: Calidad del servicio = f (productividad)

Calidad del servicio = f (aporte al valor financiero)

Calidad del servicio = f (competencias financieras)

3.12. Operacionalización (y definición conceptual) de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de los componentes de la hipótesis

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Técnica e instrumento
Hipótesis general El desempeño laboral contribuye en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. Hipótesis específicas He1: La productividad se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. He2: El aporte al valor financiero se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. He3: Las competencias financieras se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.	Desempeño laboral	Es el conjunto de acciones, competencias y resultados que un trabajador realiza en su puesto, reflejando su productividad, aporte al valor financiero y competencias financieras, lo que impacta en la organización. “El desempeño laboral es el comportamiento observable de los empleados relacionado con la productividad, la colaboración, la creatividad y la responsabilidad en el trabajo” (Koopmans et al., 2013, p. 858).	Productividad	Cumplimiento de tareas laborales	Técnica: Encuesta
			Aporte al valor financiero	Contribución del trabajador a la generación de valor económico	
			Competencias financieras	Dominio técnico-financiero del trabajador	
	Calidad del servicio	Es la percepción del cliente sobre la eficiencia, confiabilidad y valor del servicio recibido, determinada por la capacidad del personal para satisfacer o superar sus expectativas y contribuir al valor económico de la empresa. La calidad del servicio es la percepción del cliente sobre la excelencia del servicio recibido en comparación con sus expectativas previas” (Grönroos, 2000, p. 54).	Fiabilidad	Cumplimiento y consistencia del servicio	Instrumento: Cuestionario estructurado basado en escala de Likert 1= bajo 2= moderado 3= alto Muestra: 42 trabajadores.
			Capacidad de respuesta	Rapidez y efectividad en la atención al cliente	
			Seguridad	Confianza y protección percibida por el cliente	
			Empatía	Atención personalizada y trato humano	
			Elementos tangibles	Adecuación de la infraestructura y recursos físicos	

Fuente: Basado en el planteamiento de la investigación realizado por la tesista

Nota: Muestra las variables, dimensiones e indicadores del estudio que fundamentan la hipótesis de investigación

Tabla 3

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnica e instrumento	Metodología
Problema principal ¿En qué medida el desempeño laboral contribuye en la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025?	Objetivo general Analizar la contribución del desempeño laboral en la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. Objetivos específicos a. Determinar la asociación de la productividad con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. b. Determinar la asociación del valor financiero con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. c. Determinar la asociación de las competencias financieras con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.	Hipótesis general El desempeño laboral contribuye en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. Hipótesis Específica He1: La productividad se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. He2: El aporte al valor financiero se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025. He3: Las competencias financieras se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.	Desempeño laboral	Productividad Aporte al valor financiero Competencias financieras	Técnica: Encuesta	Nivel descriptivo asociativo Enfoque cualitativo Tipo aplicado Objeto de estudio Desempeño laboral y calidad del servicio La unidad de análisis: Trabajadores del Banco Falabella Unidades de observación: variables y dimensiones del estudio.
Problemas auxiliares a. ¿Cómo se asocia la productividad con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025? b. ¿Cómo se asocia el valor financiero con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025? c. ¿Cómo se asocia las competencias financieras con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025?			Calidad del servicio	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	Instrumento: Cuestionario estructurado basado en escala de Likert 1= bajo 2= moderado 3= alto Muestra: 42 trabajadores.	Modelo general: Calidad del servicio = f (Desempeño laboral) Modelos específicos Calidad del servicio = f (productividad) Calidad del servicio = f (aporte al valor financiero) Calidad del servicio = f (competencias financieras) Población: N = 42 Muestra: n = 42 El método deductivo-inductivo El método analítico-sintético Método descriptivo–asociativo Método estadístico

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. El desempeño laborar en la entidad

Los resultados referidos a la variable desempeño laboral de los trabajadores se concentra en un nivel moderado, con un porcentaje importante de respuestas también en el nivel alto. Las dimensiones de productividad, aporte al valor financiero y competencias financieras reflejan que los colaboradores cumplen en buena medida con las metas, organizan sus actividades de manera adecuada y poseen conocimientos relevantes en materia financiera, aunque persisten debilidades en aspectos como la optimización de recursos, la toma de decisiones rentables y la actualización constante en normativas y capacitaciones. Esto indica que el personal mantiene un desempeño aceptable que contribuye al funcionamiento del banco, pero aún existe un margen importante para fortalecer sus competencias y asegurar un aporte más sólido al valor institucional.

Las tres dimensiones del desempeño laboral como son la productividad, aporte al valor financiero y competencias financieras; se encuentran interrelacionadas, ya que juntas explican la capacidad de los trabajadores para generar valor dentro de la organización. La productividad refleja el grado en que los empleados logran cumplir objetivos y mantener eficiencia en sus tareas, lo cual repercute directamente en los resultados financieros. Sin un nivel adecuado de productividad, el aporte al valor económico difícilmente se concretaría de manera sostenible.

A su vez, el aporte al valor financiero depende no solo de la iniciativa de los trabajadores, sino también del dominio de competencias financieras que permitan identificar oportunidades, reducir costos y proponer estrategias efectivas. En otras

palabras, el valor económico que se crea no surge únicamente del esfuerzo operativo, sino del conocimiento especializado que los empleados aplican en la gestión diaria.

Las competencias financieras constituyen el eje articulador que potencia tanto la productividad como el aporte al valor financiero. El dominio de herramientas, la comprensión de indicadores y la actualización normativa fortalecen la capacidad del personal para ser más productivo y, al mismo tiempo, generar impactos positivos en la rentabilidad y sostenibilidad del banco. Así, el desempeño laboral se configura como un fenómeno integral, en el que las tres dimensiones interactúan para sostener la calidad del servicio y la competitividad de la institución financiera en el contexto de Cajamarca.

En detalle por cada una de las dimensiones se determina los siguientes resultados;

Dimensión 1: Productividad

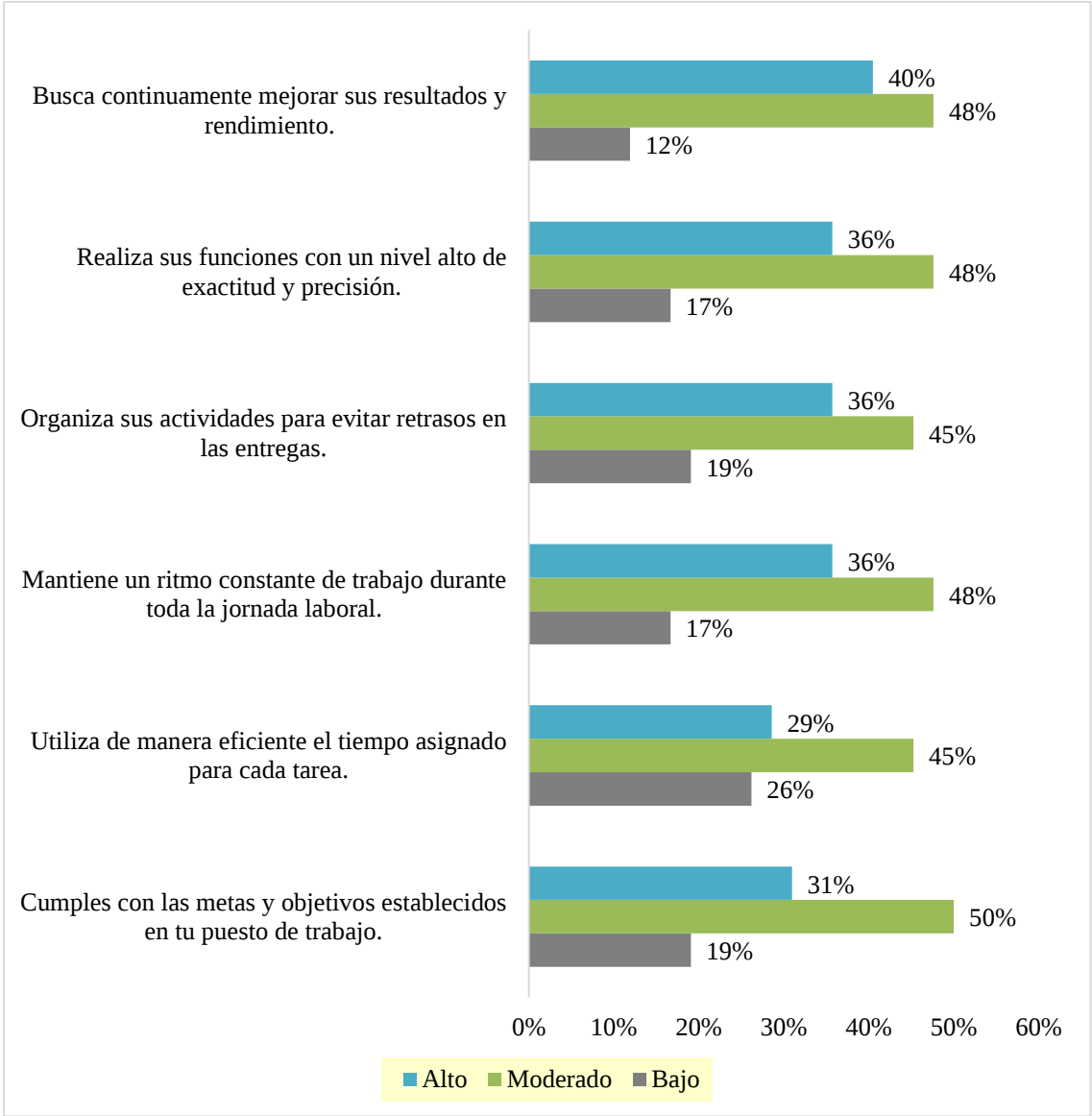
El indicador *cumplimiento de tareas laborales* determina la productividad del personal, los resultados muestran un predominio del nivel moderado, alcanzando porcentajes cercanos al 50% en indicadores como la eficiencia en el uso del tiempo (45%), el ritmo constante de trabajo (48%) y la organización de actividades (45%). Este comportamiento evidencia que, aunque los trabajadores cumplen parcialmente con las exigencias de su rol, aún existen áreas de mejora para alcanzar un desempeño más homogéneo en el nivel alto. Desde la perspectiva de la teoría del capital humano, la productividad depende de la inversión en formación, motivación y desarrollo de competencias, factores que requieren fortalecerse para incrementar los niveles de excelencia.

En cuanto al cumplimiento de metas y objetivos, el 31% de los trabajadores se ubica en nivel alto y el 19% en nivel bajo. Esto refleja que una proporción significativa logra concretar los resultados esperados, aunque todavía un grupo importante presenta dificultades en este aspecto. La capacidad de cumplir objetivos es un indicador central de

la eficiencia organizacional y constituye un factor determinante en la competitividad de la entidad financiera. En este sentido, el desempeño laboral no solo es un reflejo de habilidades individuales, sino también de las condiciones institucionales para facilitar el logro de metas.

Figura 2

Resultados a las preguntas de la dimensión productividad



Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

Respecto a la utilización eficiente del tiempo, los porcentajes se distribuyen entre un 29% en nivel alto y un 26% en nivel bajo. Este hallazgo sugiere que una parte del

personal optimiza adecuadamente su tiempo, pero aún existe un segmento que no logra organizar sus actividades de forma eficiente. La administración del tiempo es clave en los entornos financieros, donde la atención al cliente y el cumplimiento de procesos requieren precisión y rapidez. De ahí que los resultados muestren un área crítica para fortalecer mediante capacitaciones en gestión de tiempos y metodologías ágiles.

El análisis de la constancia en el ritmo laboral revela que un 36% de trabajadores mantiene un desempeño alto, mientras que un 17% se encuentra en el nivel bajo. Este resultado es positivo, ya que refleja la existencia de un grupo que trabaja de manera estable durante la jornada. Sin embargo, las brechas aún presentes confirman que no todos los colaboradores han alcanzado la misma capacidad de sostener esfuerzos. La constancia es esencial para garantizar la continuidad de los servicios bancarios, pues asegura que las operaciones fluyan sin retrasos o interrupciones.

En relación con la exactitud, precisión y la búsqueda de mejora continua, los niveles altos se concentran en 36% y 40% respectivamente, mientras que los bajos no superan el 17%. Esto indica que un sector considerable de empleados procura realizar sus funciones con rigor y se esfuerza por mejorar sus resultados. Estos indicadores refuerzan la importancia del capital humano en tanto recurso estratégico, ya que la calidad de los procesos internos depende de la capacidad de los trabajadores de ejecutar tareas con disciplina y visión de progreso.

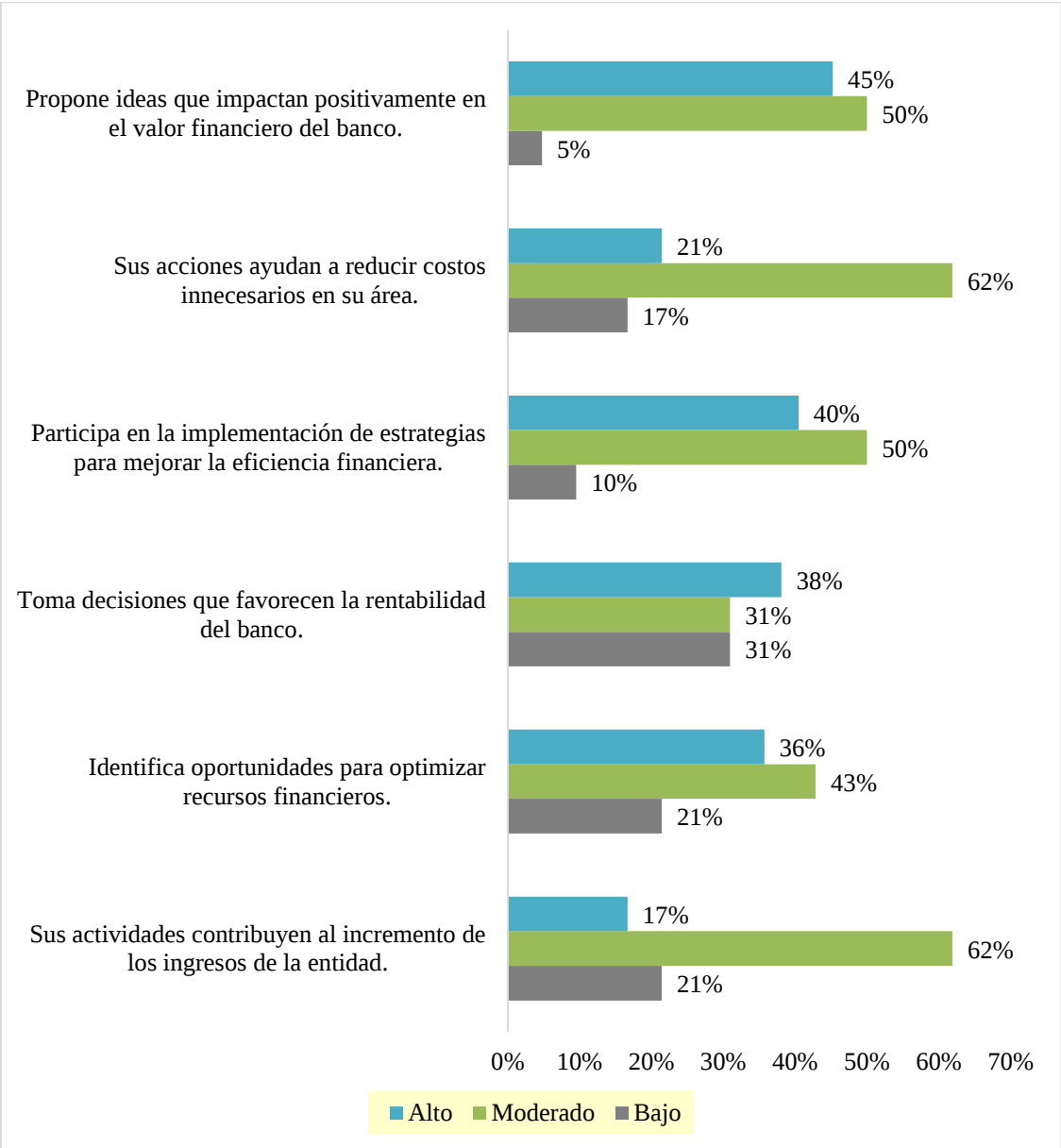
Dimensión 2: Aporte al valor financiero

En esta dimensión se muestra los resultados del indicador *contribución del trabajador a la generación de valor económico*, que muestran una clara concentración en el nivel moderado, alcanzando porcentajes entre 43% y 62% en la mayoría de las preguntas que lo determinan. Esto refleja que los trabajadores contribuyen de manera parcial al valor financiero de la entidad, sin llegar en su mayoría a un desempeño

sobresaliente. Por ejemplo, en la identificación de oportunidades para optimizar recursos, el 43% está en nivel moderado y el 36% en nivel alto, lo que indica un potencial que todavía no se capitaliza del todo.

Figura 3

Resultados a las preguntas de la dimensión Aporte al valor financiero



Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

En cuanto a la contribución al incremento de ingresos, el 21% se encuentra en nivel bajo y solo el 17% en nivel alto. Este hallazgo señala que no todos los trabajadores logran

impactar directamente en los resultados económicos de la entidad, lo cual es fundamental para una institución bancaria. Según la perspectiva del capital humano, el valor financiero depende de la capacidad de los empleados de transformar conocimientos en innovaciones y prácticas eficientes que potencien la rentabilidad.

Respecto a la toma de decisiones que favorecen la rentabilidad, se observa un 31% en nivel bajo y un 38% en nivel alto. Esta distribución indica que mientras una parte importante del personal aplica criterios adecuados para maximizar el valor económico, otra proporción enfrenta dificultades en la toma de decisiones. La gestión financiera requiere habilidades analíticas y dominio de indicadores clave, lo que evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo las competencias técnicas y estratégicas.

La participación en la implementación de estrategias financieras presenta un 50% en nivel moderado y un 40% en nivel alto, con apenas un 10% en nivel bajo. Este dato resulta alentador, pues evidencia un grado de involucramiento significativo de los trabajadores en procesos estratégicos. Sin embargo, aún falta consolidar una cultura institucional en la que todos los colaboradores se sientan parte activa de la mejora de la eficiencia financiera.

Las acciones orientadas a la reducción de costos y la propuesta de ideas innovadoras muestran un panorama mixto: mientras un 62% y 50% respectivamente se ubican en el nivel moderado, los porcentajes en nivel alto alcanzan 21% y 45%. Estos resultados refuerzan la visión de que el personal tiene un papel clave en el control de gastos y en la generación de iniciativas para fortalecer el valor financiero, aunque su potencial no se explota de manera uniforme.

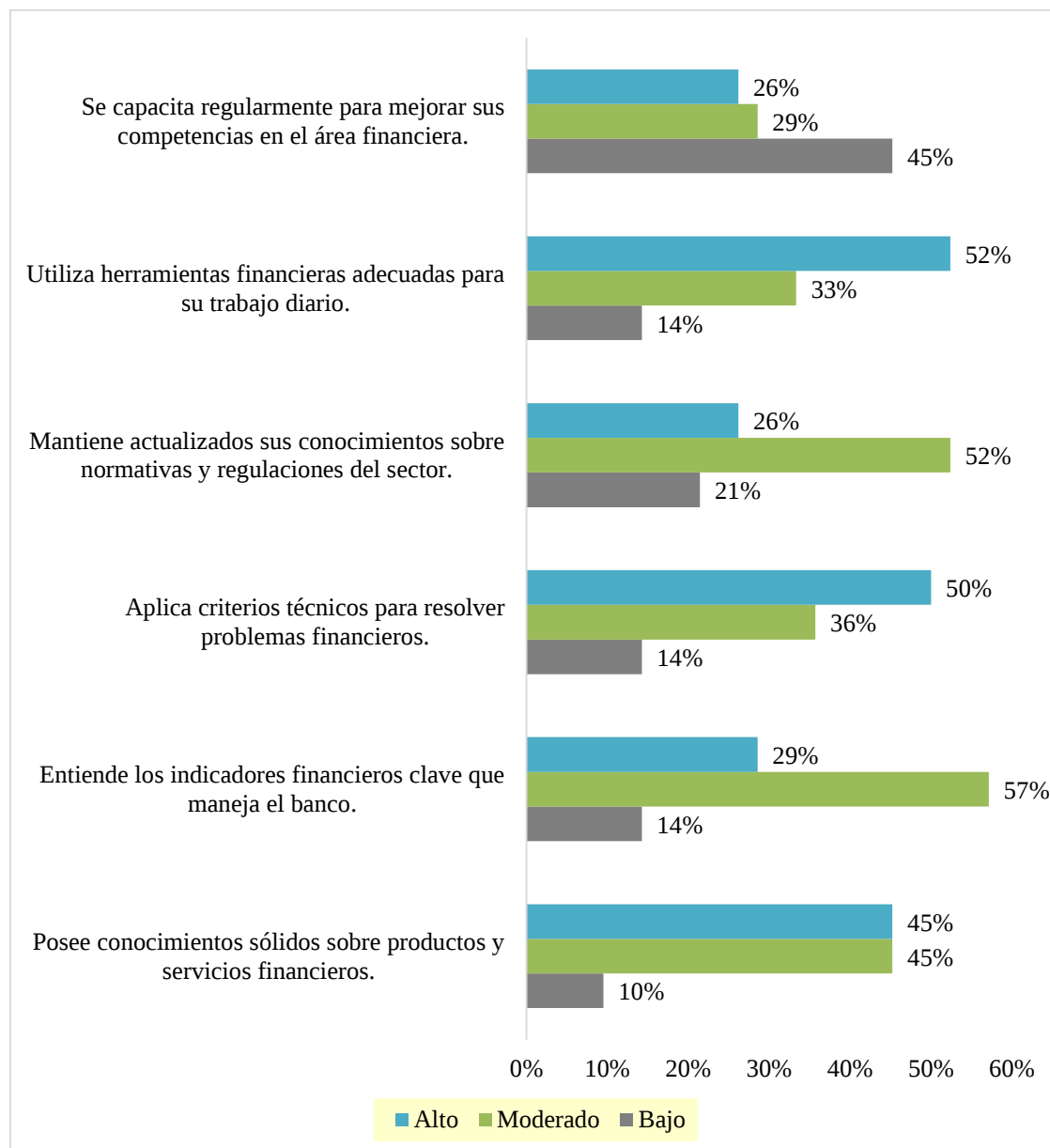
Dimensión 3: Competencias financieras

En la dimensión el indicador que lo determina el *dominio técnico-financiero del trabajador* en donde se aprecia una distribución más heterogénea entre los niveles bajo,

moderado y alto. En el caso de los conocimientos sólidos sobre productos y servicios financieros, el 45% se ubica en el nivel alto y solo el 10% en el nivel bajo. Este resultado muestra que una parte importante del personal maneja adecuadamente la oferta de la entidad, aunque todavía existen debilidades en un grupo reducido de trabajadores.

Figura 4

Resultados a las preguntas de la dimensión Competencias financieras



Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

En lo que respecta al entendimiento de indicadores financieros, un 57% se encuentra en nivel moderado y un 29% en nivel alto. Estos porcentajes reflejan que la mayoría comprende de manera parcial los indicadores clave, pero no alcanza el dominio necesario para ubicarse en los niveles superiores. Esto tiene implicancias directas en la capacidad del banco para analizar tendencias, evaluar riesgos y tomar decisiones estratégicas basadas en información financiera precisa.

En el ámbito de la aplicación de criterios técnicos para resolver problemas financieros, se destaca que un 50% del personal se ubica en el nivel alto y un 36% en el nivel moderado, dejando apenas un 14% en el nivel bajo. Este resultado es alentador, ya que indica que los trabajadores aplican adecuadamente sus conocimientos en situaciones prácticas. No obstante, se requiere reforzar la actualización continua para que la totalidad del personal pueda desenvolverse con la misma efectividad.

El análisis de la actualización en normativas y regulaciones muestra que un 52% se encuentra en el nivel moderado y un 26% en el nivel alto. Esto refleja que, si bien los trabajadores tienen cierto conocimiento del marco regulatorio, aún falta consolidar una cultura de aprendizaje constante para responder a la dinámica cambiante del sector financiero. La actualización normativa es fundamental para garantizar la seguridad de las operaciones y la confianza de los clientes.

En lo que se refiere al uso de herramientas financieras y la capacitación regular, se observa un contraste interesante: mientras un 52% alcanza un nivel alto en el uso de herramientas, en la capacitación continua predomina el nivel bajo con un 45%. Esto evidencia que, si bien el personal utiliza adecuadamente los recursos disponibles, existe una brecha importante en la formación continua, lo cual limita la posibilidad de sostener y mejorar las competencias en el largo plazo.

4.2. La calidad del servicio en la entidad

La calidad del servicio percibida por los clientes también se ubica en niveles mayoritariamente moderados, con tendencia hacia lo alto en dimensiones como seguridad y elementos tangibles, pero con mayores rezagos en la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Los usuarios reconocen que el banco ofrece instalaciones adecuadas, procedimientos seguros y una atención relativamente confiable; sin embargo, identifican deficiencias en la rapidez de respuesta, en la atención personalizada y en el interés genuino por sus necesidades. Estos hallazgos reflejan que, si bien el servicio mantiene una base sólida de confianza y formalidad, no logra consolidar una experiencia plenamente satisfactoria, lo cual limita la fidelización de los clientes y plantea retos en la gestión de la atención al usuario.

Las cinco dimensiones de la calidad del servicio se encuentran estrechamente relacionadas, configurando una percepción integral en los clientes. La fiabilidad y la capacidad de respuesta se complementan, pues el cumplimiento de promesas carece de valor si no se acompaña de rapidez y eficacia en la atención. Ambas dimensiones, a su vez, son sostenidas por la seguridad, que garantiza confianza en las transacciones y en el trato de los datos financieros.

La empatía se convierte en el componente humano que articula el servicio, ya que permite que la fiabilidad, la rapidez y la seguridad se traduzcan en experiencias personalizadas y cercanas. Sin empatía, el servicio corre el riesgo de percibirse como mecánico, aunque cumpla con los requisitos técnicos.

Los elementos tangibles refuerzan la experiencia global, al brindar un entorno físico que respalda la calidad del servicio percibida. Instalaciones limpias, equipos en buen estado y personal bien presentado transmiten profesionalismo y fortalecen la confianza. En conjunto, estas cinco dimensiones interactúan para definir la calidad del servicio en el

Banco Falabella, mostrando avances importantes, pero también desafíos en la atención personalizada y en la consolidación de la seguridad percibida por los clientes.

En detalle por cada una de las dimensiones se determina los siguientes resultados;

Dimensión 1: Fiabilidad

El indicador que lo define se refiere al *cumplimiento y consistencia del servicio*, mide la fiabilidad percibida por los clientes, las respuestas se concentran mayormente en el nivel moderado, con porcentajes entre 43% y 57% en la mayoría de los ítems. Esto refleja que el personal del banco cumple parcialmente con las expectativas de los clientes en cuanto a plazos, exactitud y coherencia en el servicio. Por ejemplo, el 52% considera moderado el cumplimiento de promesas en los plazos establecidos, lo que demuestra un desempeño aceptable, pero no completamente satisfactorio.

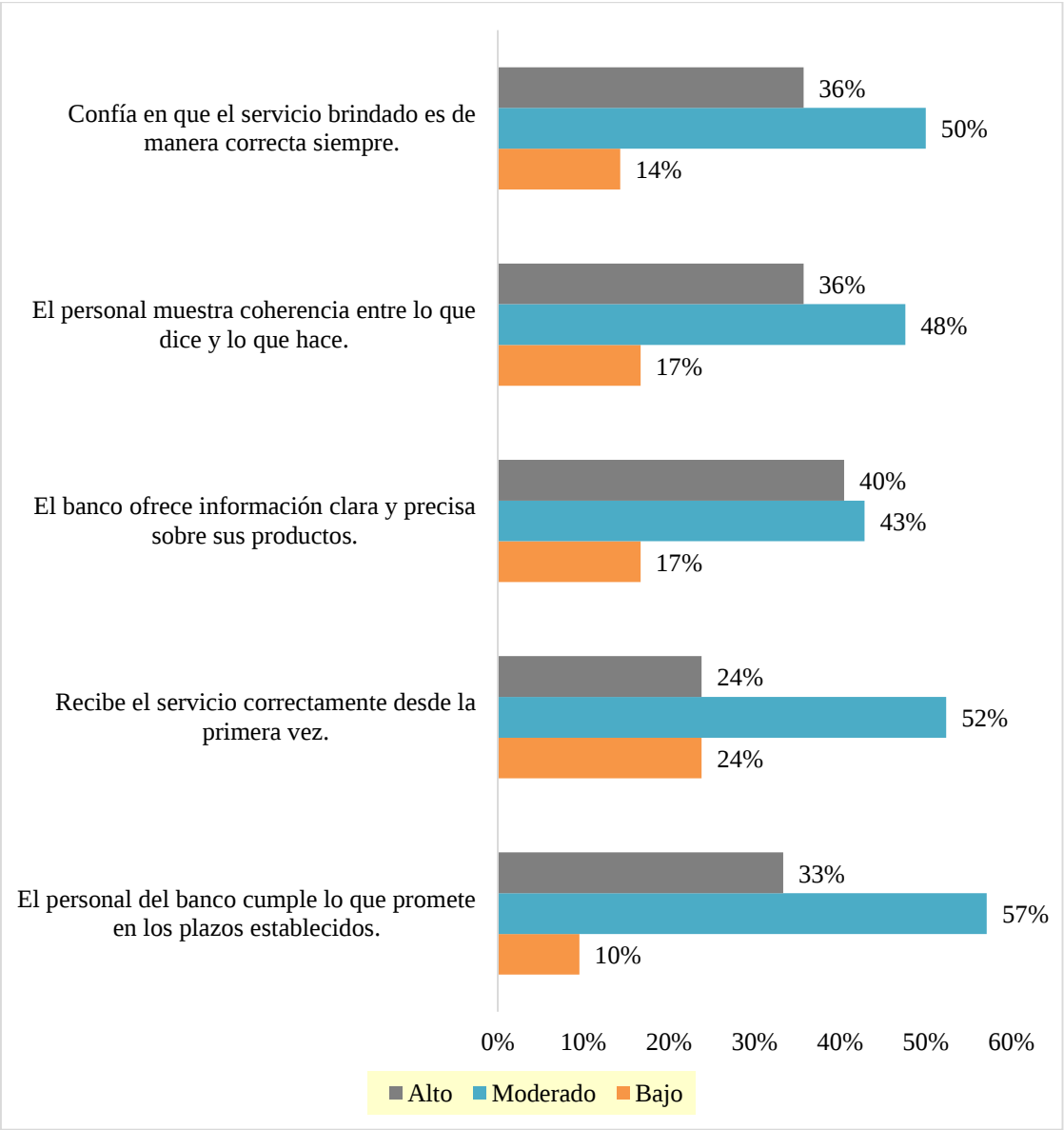
En el indicador de servicio correcto desde la primera vez, un 43% de los clientes lo ubica en nivel moderado y un 40% en nivel alto. Esta distribución revela que, aunque existe un grupo significativo de usuarios que experimenta un servicio eficiente en la primera interacción, otro sector importante aún percibe deficiencias en la precisión del servicio. La fiabilidad, en este sentido, muestra márgenes de mejora en la consistencia de los resultados.

El análisis de la información clara y precisa sobre los productos muestra un 50% en nivel moderado y un 36% en nivel alto, con un 14% en nivel bajo. Esto sugiere que, si bien la mayoría de clientes recibe información aceptable, todavía existen casos en los que la comunicación no es lo suficientemente transparente o completa. La fiabilidad de una institución financiera depende en gran medida de la claridad de la información, por lo que este hallazgo resulta relevante.

En cuanto a la coherencia del personal, un 48% de los clientes la percibe como moderada y un 36% como alta. Este indicador revela que existe un grupo considerable

que encuentra consistencia entre lo que el personal promete y lo que efectivamente hace, aunque persisten dudas en otros usuarios. La fiabilidad se ve afectada cuando las expectativas y las acciones del personal no coinciden plenamente.

Figura 5
Resultados a las preguntas de la dimensión Fiabilidad



Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

La confianza en que el servicio siempre es correcto alcanza un 60% en nivel moderado y un 24% en nivel alto. Esto indica que, aunque los clientes reconocen un desempeño aceptable, todavía no se consolida una percepción plena de fiabilidad. La

banca requiere un alto nivel de consistencia en sus procesos para generar seguridad y credibilidad en los clientes, por lo que esta dimensión se convierte en un pilar crítico para la calidad del servicio.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta determinada por el indicador *rapidez y efectividad en la atención al cliente* muestra un predominio claro de las respuestas en el nivel moderado, con porcentajes que oscilan entre 40% y 67% en la mayoría de los ítems. Esto evidencia que, aunque los clientes perciben un grado aceptable de rapidez y disposición, aún no se logra consolidar una percepción de eficiencia sobresaliente. Por ejemplo, el 67% considera moderada la rapidez en la atención, con solo un 21% en nivel alto.

Respecto a la disposición para ayudar, un 29% ubica este aspecto en nivel bajo y un 36% en nivel alto, lo que refleja una percepción dividida. Mientras algunos clientes experimentan un personal accesible y dispuesto, otros consideran que la ayuda no es inmediata ni constante. Esta brecha muestra la necesidad de estandarizar la calidad en la atención para todos los clientes.

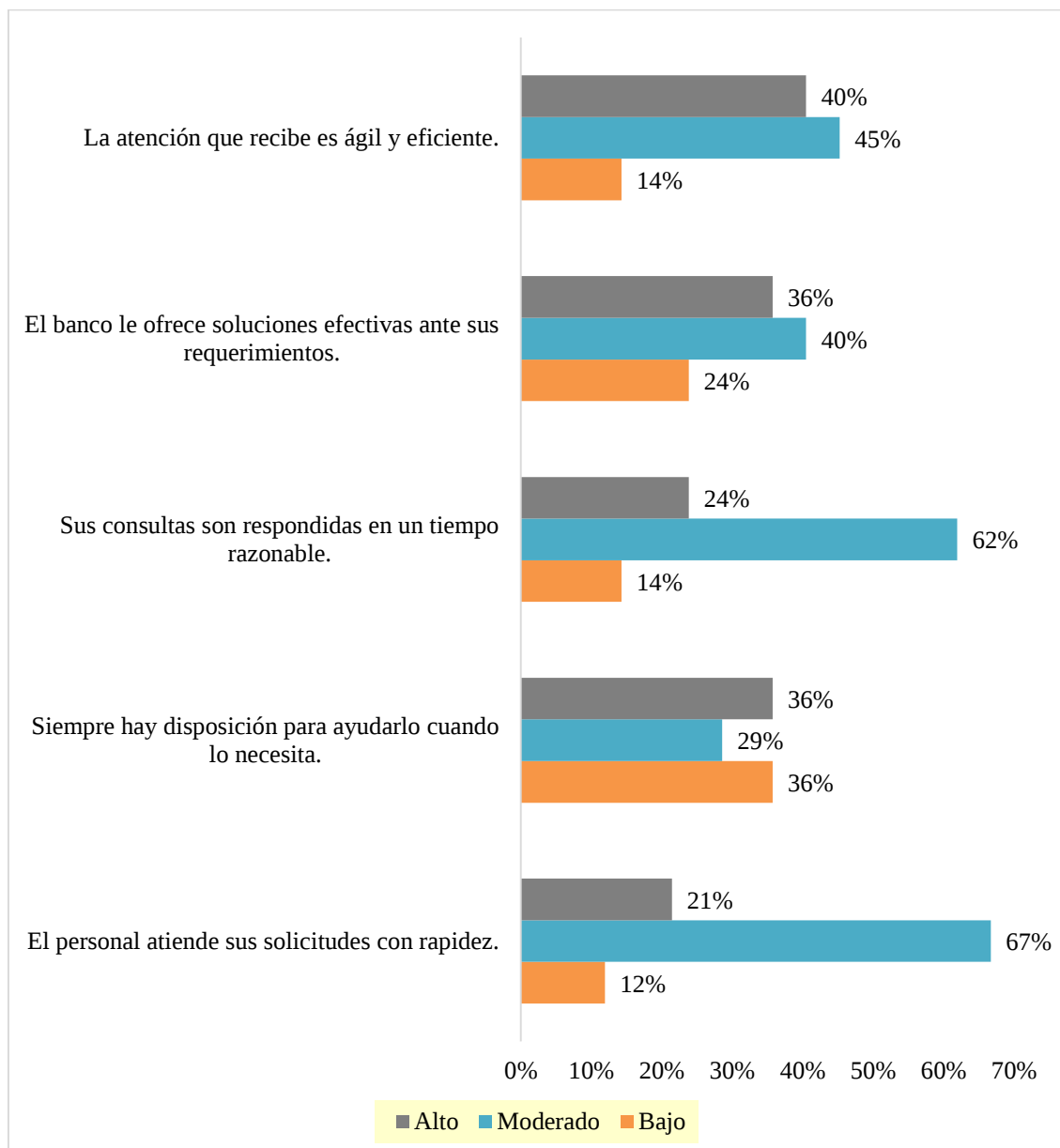
En el tiempo de respuesta a las consultas, el 62% de clientes lo percibe como moderado y solo un 24% como alto. Este hallazgo señala que, aunque el personal brinda respuestas en un plazo razonable, no siempre lo hace con la agilidad necesaria para generar satisfacción total. La rapidez es un atributo esencial en el sector financiero, donde los clientes valoran la inmediatez en las soluciones.

Sobre las soluciones efectivas ante requerimientos, un 40% considera la atención moderada y un 36% la ubica en nivel alto. Este resultado es alentador, ya que muestra una tendencia hacia un servicio más resolutivo, aunque aún persiste un porcentaje que lo califica como bajo (24%). La capacidad de respuesta no solo implica rapidez, sino también eficacia en la resolución de problemas.

En la percepción de atención ágil y eficiente, el 45% se ubica en nivel moderado y un 40% en nivel alto. Esto evidencia que una parte significativa de los clientes reconoce la eficiencia del personal, pero no de manera homogénea. La capacidad de respuesta se configura, entonces, como una dimensión crucial que condiciona directamente la satisfacción del cliente y la percepción global de la calidad del servicio.

Figura 6

Resultados a las preguntas de la dimensión Capacidad de respuesta



Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

Dimensión 3: Seguridad

El indicador que lo determina se refiere a la *confianza y protección percibida por el cliente*, los resultados muestran un predominio del nivel moderado, con porcentajes entre 36% y 60% según los indicadores. Esto refleja que los clientes perciben un nivel aceptable de confianza y seguridad en las transacciones, aunque no siempre de manera sobresaliente. Por ejemplo, sentirse seguro en las operaciones alcanza un 55% en nivel moderado y solo un 33% en nivel alto.

La confianza inspirada por el personal presenta un 36% en nivel bajo y un 43% en nivel alto, con un 21% en nivel moderado. Esta distribución revela percepciones divididas: algunos clientes valoran la actitud confiable del personal, mientras otros mantienen reservas. En un banco, la confianza en el personal es determinante para fidelizar a los usuarios.

Respecto al tratamiento confidencial de los datos personales y financieros, un 36% lo ubica en nivel moderado y un 38% en nivel alto, mientras que un 26% lo percibe en nivel bajo. Esto indica que existe una percepción relativamente favorable de la confidencialidad, aunque todavía persisten dudas en un sector considerable de clientes.

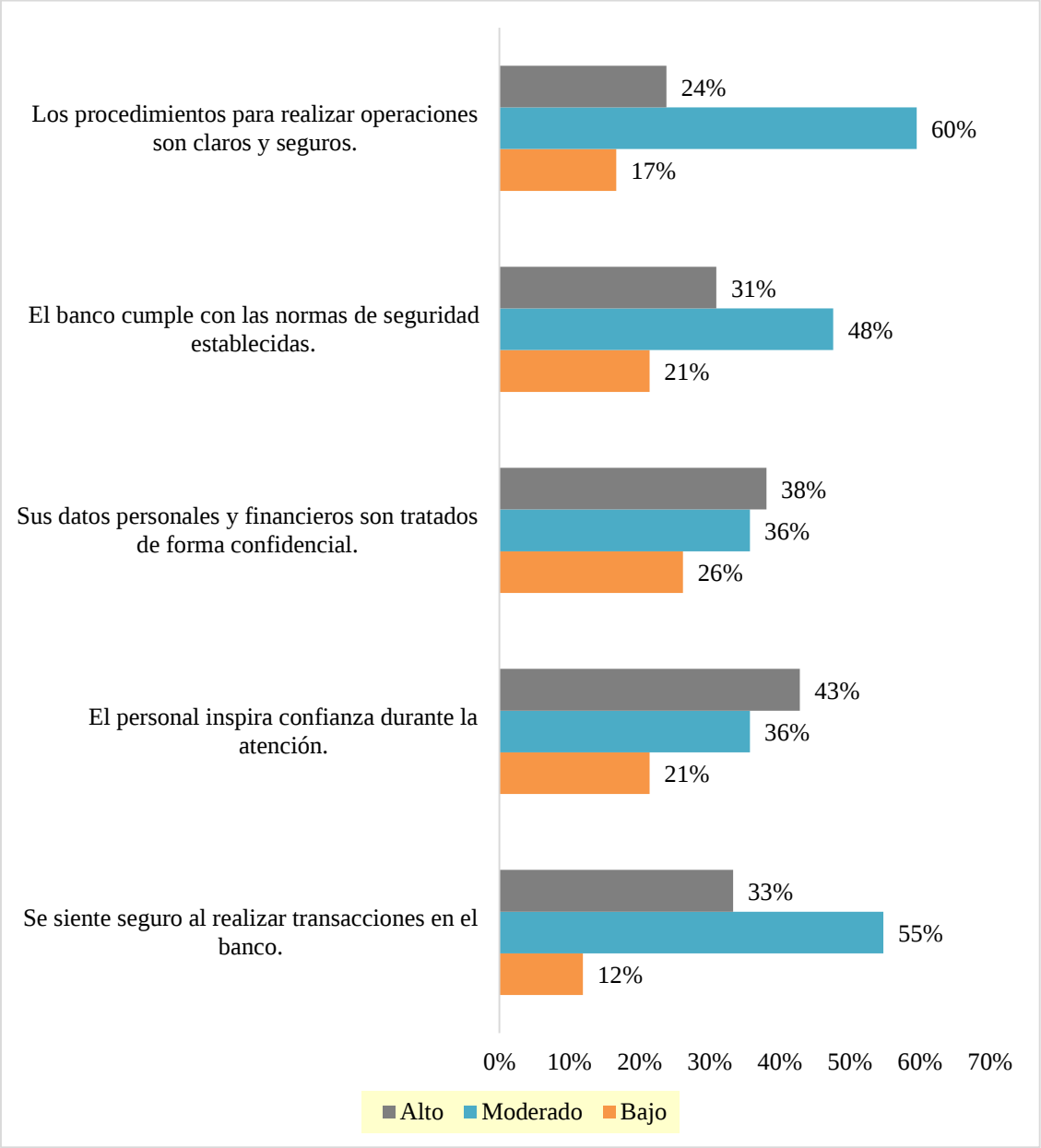
El cumplimiento de normas de seguridad se concentra en el nivel moderado con un 48% y en el nivel alto con un 31%. Este hallazgo demuestra que los clientes reconocen el esfuerzo de la institución por cumplir la normativa, aunque no todos perciben la misma rigurosidad en la implementación. La seguridad institucional se mide no solo por el cumplimiento formal, sino por la capacidad de transmitir confianza al cliente.

En lo que respecta a los procedimientos claros y seguros, un 60% de clientes se ubica en nivel moderado y un 24% en nivel alto. Este resultado revela que la mayoría de clientes considera que los procesos cumplen con lo mínimo aceptable, pero aún falta mayor claridad y consistencia en la comunicación de protocolos. La seguridad, por tanto,

se configura como una dimensión indispensable, aunque todavía vulnerable en la percepción de los usuarios.

Figura 7

Resultados a las preguntas de la dimensión Seguridad



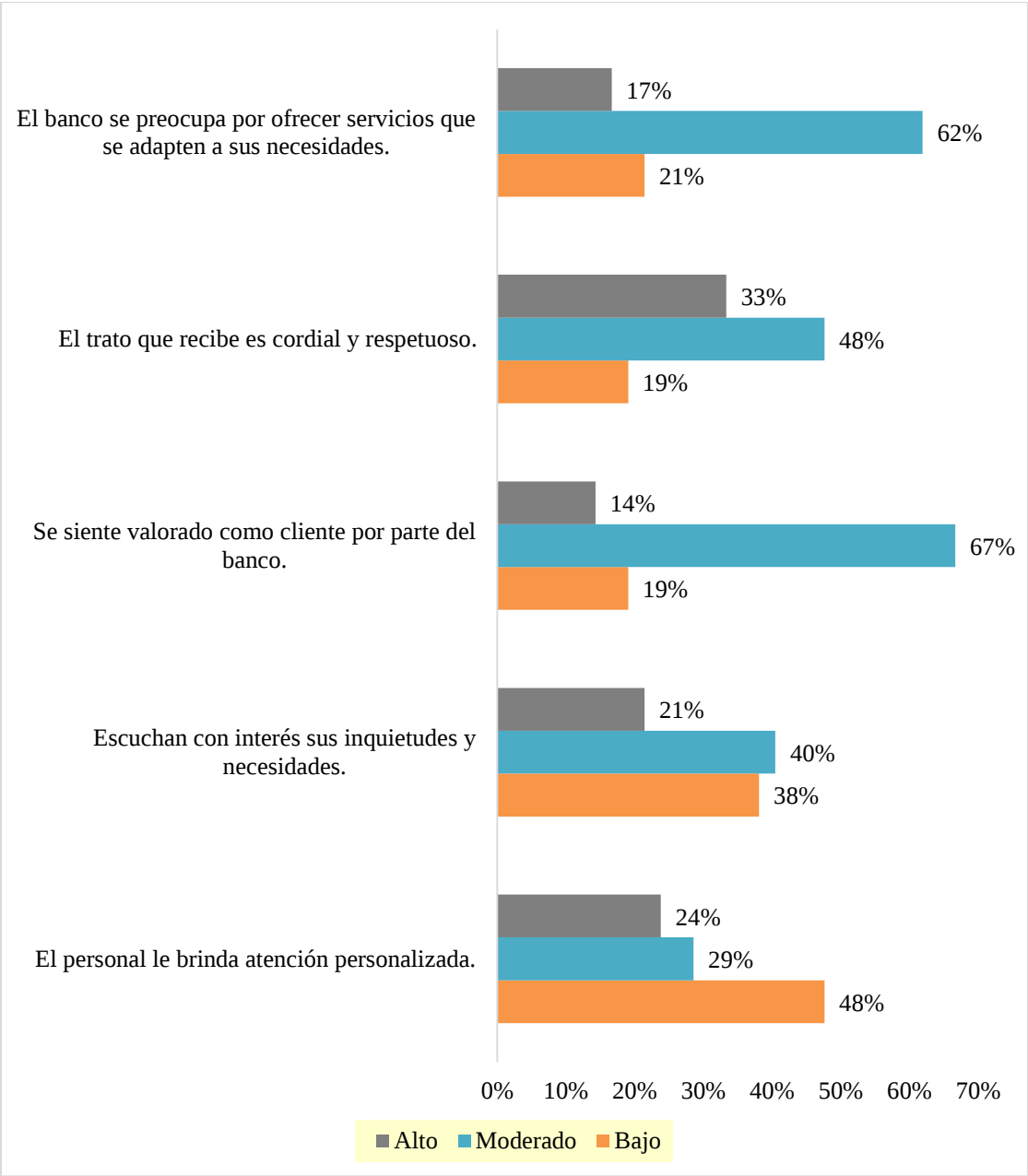
Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

Dimensión 4: Empatía

Los resultados de la dimensión definidos por el indicador *atención personalizada y trato humano* muestran debilidades evidentes, ya que los niveles bajos alcanzan hasta un

48% en algunos indicadores. Por ejemplo, la atención personalizada es percibida en nivel bajo por el 48% de los clientes, mientras solo un 24% la ubica en nivel alto. Este hallazgo evidencia una clara carencia en la individualización del servicio.

Figura 8
Resultados a las preguntas de la dimensión Empatía



Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

En la escucha activa de inquietudes, el 38% percibe un nivel bajo, el 40% un nivel moderado y apenas un 21% un nivel alto. Esto refleja que los clientes no siempre sienten

que sus necesidades son atendidas con interés. La empatía es clave en el servicio al cliente, pues fortalece la relación interpersonal y la percepción positiva de la atención.

La valoración del cliente presenta un 19% en nivel bajo, un 67% en nivel moderado y un 14% en nivel alto. Estos resultados indican que, aunque la mayoría percibe cierto reconocimiento, no se alcanza un trato destacado que genere un sentimiento pleno de valoración. La falta de una percepción alta en este aspecto limita la fidelización del cliente.

El trato cordial y respetuoso es mejor valorado, con un 48% en nivel moderado y un 33% en nivel alto. No obstante, todavía un 19% lo percibe en nivel bajo, lo que significa que no todos los clientes experimentan el mismo nivel de cordialidad en el servicio. Este indicador es particularmente sensible, ya que impacta directamente en la satisfacción general.

En relación con la preocupación del banco por ofrecer servicios adaptados a las necesidades, el 62% lo percibe en nivel moderado y un 17% en nivel alto, mientras que un 21% lo ubica en nivel bajo. Estos datos reflejan una falta de personalización en la oferta, lo cual limita la percepción de empatía y, por ende, la calidad integral del servicio.

Dimensión 5: Elementos tangibles

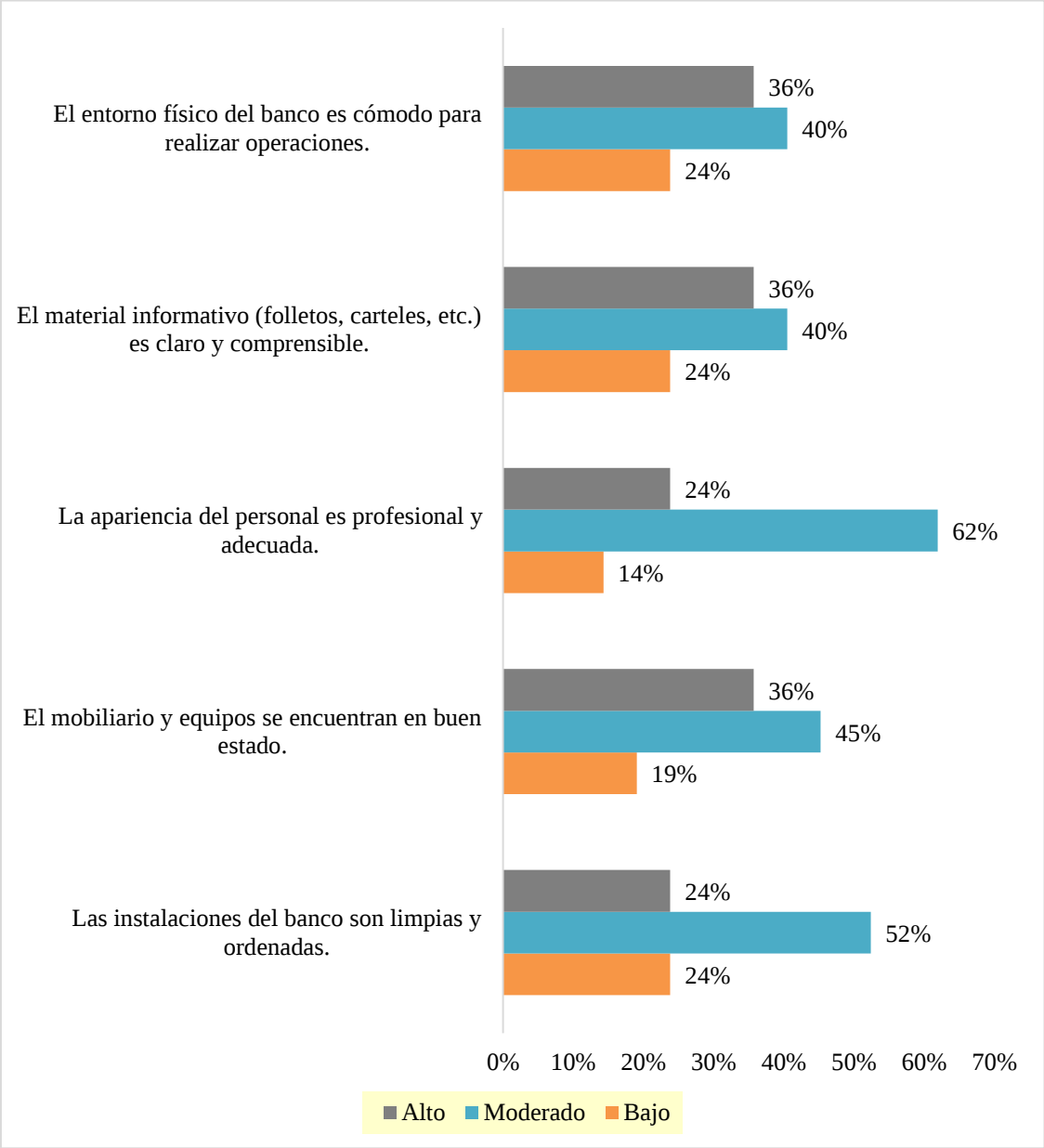
El indicador relacionado *adecuación de la infraestructura y recursos físicos* como recursos tangibles del servicio, aquí los resultados son más positivos, con porcentajes importantes en nivel alto y moderado. Por ejemplo, la limpieza y el orden de las instalaciones son percibidos en nivel moderado por un 52% y en nivel alto por un 24%, mientras que solo un 24% los ubica en nivel bajo. Esto demuestra que los clientes valoran en general la infraestructura física.

Respecto al mobiliario y equipos, el 45% lo considera en nivel moderado y el 36% en nivel alto, con apenas un 19% en nivel bajo. Este hallazgo indica que los recursos

materiales cumplen con las expectativas de los clientes, contribuyendo a una experiencia de servicio satisfactoria.

Figura 9

Resultados a las preguntas de la dimensión Elementos tangibles



Nota. Muestra los niveles de respuesta de los encuestados para la dimensión de estudio.

La apariencia profesional del personal presenta resultados igualmente positivos, con un 62% en nivel moderado, un 24% en nivel alto y solo un 14% en nivel bajo. La

presentación personal influye directamente en la percepción de formalidad y seriedad de la institución.

En relación con el material informativo, un 40% lo percibe en nivel moderado y un 36% en nivel alto, mientras que un 24% lo califica como bajo. Este resultado muestra que, aunque la mayoría de clientes valora la claridad de los folletos y carteles, aún se identifican oportunidades de mejora en la comunicación escrita.

El entorno físico del banco es percibido como cómodo por un 40% en nivel moderado y un 36% en nivel alto, mientras que un 24% lo ubica en nivel bajo. Este indicador refuerza la importancia de la dimensión tangible como un complemento de la atención personal, contribuyendo a consolidar la experiencia global de calidad del servicio.

4.3. Asociación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio

La correspondencia entre ambas variables es evidente; tanto en desempeño laboral como en calidad del servicio, los porcentajes muestran distribuciones paralelas: niveles bajos entre 14% y 17%, moderados alrededor del 45%–50% y altos en torno al 36%–38%. Esta similitud permite inferir que la forma en que los trabajadores desempeñan sus funciones repercute directamente en la percepción que los clientes construyen sobre el servicio recibido. En este sentido, la asociación entre ambas variables no solo es estadística, sino también conceptual y práctica.

La lógica detrás de esta asociación radica en que el desempeño laboral es un determinante del servicio. Cuando los trabajadores cumplen metas, organizan su tiempo y aplican sus competencias financieras de manera efectiva, los clientes experimentan un servicio más confiable, rápido y seguro. Por el contrario, cuando el desempeño se mantiene en un nivel moderado, las experiencias de los usuarios también tienden a

ubicarse en un punto medio, sin llegar a generar niveles altos de satisfacción. Esto reafirma la importancia de analizar ambas variables de forma conjunta.

Tabla 4

Resultados de las variables de estudio

Categoría	Frecuencia		Porcentaje	
	Desempeño laboral	Calidad del servicio	Desempeño laboral	Calidad del servicio
Bajo	7	6	17%	14%
Moderado	19	21	45%	50%
Alto	16	15	38%	36%
Total	42	42	100%	100%

Nota. Describe la tabulación de resultados agrupados en frecuencias para las dos variables de estudio, tomando como referencia los baremos de la tabla 1.

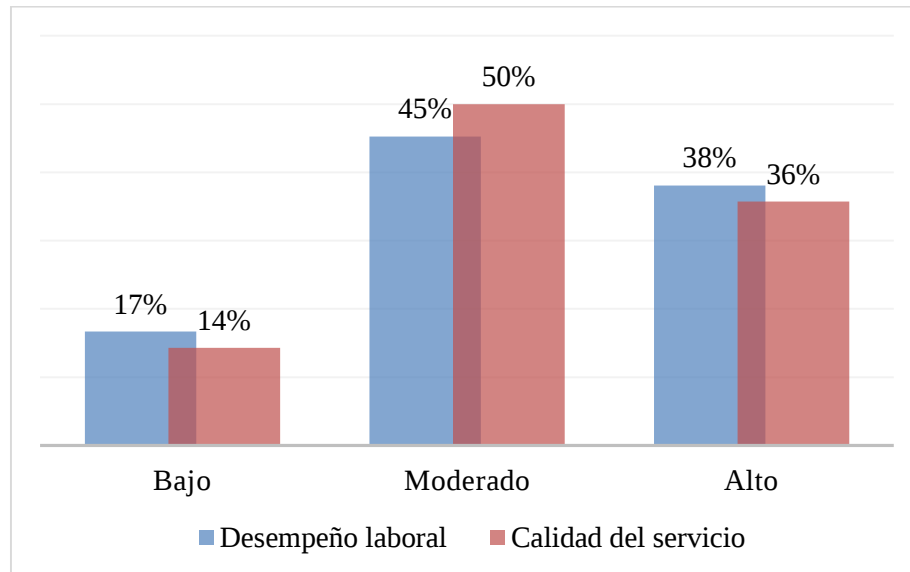
En términos generales, los resultados del estudio confirman que el desempeño laboral y la calidad del servicio avanzan en paralelo, reflejando una asociación estrecha en la dinámica del Banco Falabella – sede Cajamarca. El predominio de los niveles moderados en ambas variables indica que existe una base de cumplimiento aceptable, pero que no se traduce en un estándar de excelencia. Esta asociación permite sostener que la mejora del desempeño laboral impactará directamente en la percepción de calidad de los clientes, y que ambos aspectos constituyen pilares inseparables en la gestión organizacional.

El análisis de los resultados corrobora que las variables de estudio muestran una distribución muy similar entre desempeño laboral y calidad del servicio, lo que refleja una estrecha asociación entre ambas. En el caso del desempeño laboral, el 45% de los trabajadores se ubica en el nivel moderado, seguido por un 38% en el nivel alto y un 17% en el nivel bajo; mientras que, en la calidad del servicio, el 50% de los clientes percibe un nivel moderado, un 36% lo considera alto y un 14% bajo. Esta correspondencia

evidencia que el predominio de un desempeño laboral moderado se traduce también en una percepción moderada de la calidad del servicio, confirmando que el rendimiento de los empleados incide directamente en la experiencia y satisfacción de los clientes en el Banco Falabella – sede Cajamarca

Figura 10

Resultado se las variables de estudio



Nota. Describe los niveles de las variables de estudio elaborado en base a tabla 4.

4.4. Prueba de las hipótesis de estudio

Para realizar la contrastación de hipótesis primero se determina la distribución de los datos para elegir el coeficiente de correlación a utilizar; en la tabla 4 se muestran los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk aplicadas a las variables de estudio en donde se evidencia que tanto el desempeño laboral como la calidad del servicio no siguen una distribución normal, dado que en ambos casos los valores de significancia son menores a 0.05 ($p < 0.05$). Para el desempeño laboral, la prueba de Kolmogórov-Smirnov arroja un valor de significancia de 0.013 y Shapiro-Wilk de 0.002; mientras que para la calidad del servicio, los valores son 0.008 y 0.001 respectivamente. Estos resultados rechazan la hipótesis nula de normalidad y obligan a optar por técnicas estadísticas no paramétricas para evaluar la asociación entre las

variables. En este contexto, el coeficiente de correlación más apropiado es el rho de Spearman, dado que permite analizar la fuerza y dirección de la asociación entre dos variables ordinales o no normales.

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.155	42	0.013	0.904	42	0.002
Calidad del servicio	0.160	42	0.008	0.900	42	0.001

Nota. Muestra la forma de distribución de los datos basado en la significación de Lilliefors. Estimado en SPSS 25.

Procedemos ahora a realizar la prueba de hipótesis correspondiente

La prueba estadística de contrastación de la hipótesis general indica:

Hipótesis Nula (H₀):

Hipótesis general

El desempeño laboral no contribuye en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.

Hipótesis Alternativa (H_a):

El desempeño laboral contribuye en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

Prueba estadística: significancia estadístico rho de Spearman

Tabla 6*Indicador de correlación de rho de Spearman*

Correlación	Variable: Calidad de servicio	
	rho de Spearman	Significancia bilateral
Variable: Desempeño laboral	0.685	0.000
Productividad	0.699	0.000
Aporte al valor financiero	0.478	0.001
Competencias financieras	0.622	0.000

Nota: La magnitud de la asociación será interpretada a partir del coeficiente de correlación rho de Spearman, cuya clasificación puede variar desde una relación muy baja ($r < 0.2$), baja ($0.2 \leq r \leq 0.5$), moderada ($0.51 \leq r \leq 0.7$), alta ($0.71 \leq r \leq 0.9$) hasta muy alta ($r > 0.9$), siguiendo criterios ampliamente utilizados en investigaciones sociales y económicas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Decisión:

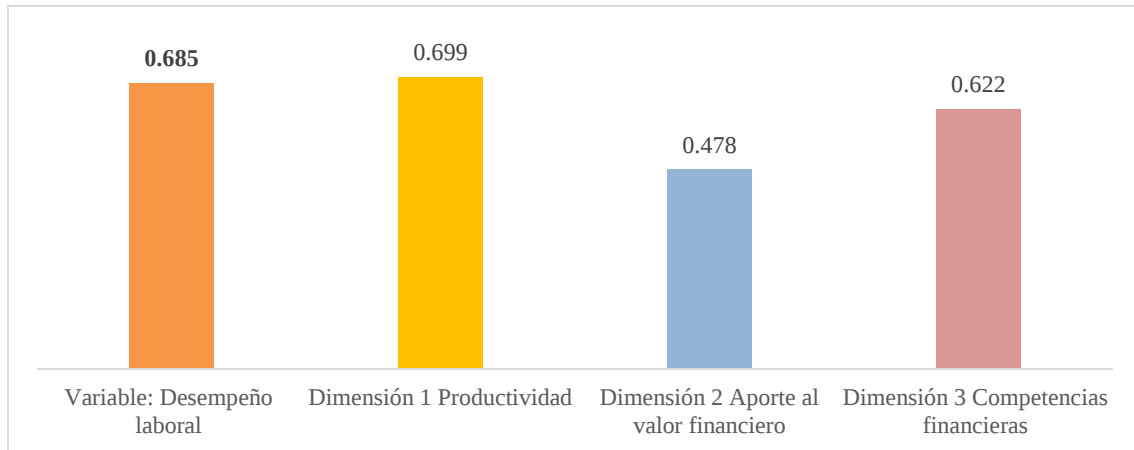
El cuadro de contrastación de hipótesis muestra que existe una asociación significativa entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca durante el año 2025. El coeficiente de Spearman de 0.685, con significancia estadística de 0.000, evidencia que la asociación es positiva, de nivel moderado. Esto confirma que, a medida que el personal mejora su desempeño laboral, se incrementa también la calidad del servicio, lo cual respalda la hipótesis general planteada en la investigación.

En cuanto a las hipótesis específicas, la dimensión de productividad presenta el coeficiente más elevado ($\rho = 0.699$, $p = 0.000$), alcanzando un nivel de correlación moderado. Esto indica que el grado de eficiencia, cumplimiento de tareas y resultados alcanzados por los trabajadores tiene un efecto directo e importante en la percepción de calidad que tienen los clientes. Por su parte, las competencias financieras también registran una correlación positiva y significativa ($\rho = 0.622$, $p = 0.000$), situándose en un

nivel moderado, lo que refleja que el dominio técnico y el conocimiento especializado del personal aportan de manera sustancial a la confianza y satisfacción del cliente.

Figura 11

Correlación de Rho de Spearman de la variable desempeño laboral con la variable calidad del servicio y sus dimensiones



Nota. Los resultados se analizaron utilizando el coeficiente de Spearman, debido a que las pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk) indicaron que las variables involucradas no presentan una distribución normal. Spearman, al ser un método no paramétrico, se ajusta adecuadamente a este tipo de datos, permitiendo evaluar la fuerza y dirección de las relaciones sin requerir normalidad.

La dimensión aporte al valor financiero, aunque con un coeficiente menor ($\rho = 0.478$, $p = 0.001$), muestra igualmente una correlación positiva y significativa de nivel moderado. Esto significa que, si bien el impacto financiero de las acciones del personal contribuye a la calidad del servicio, su efecto es relativamente menos determinante en comparación con la productividad y las competencias financieras. En conjunto, los resultados corroboran que las tres dimensiones analizadas son relevantes, pero se distinguen en la magnitud de su influencia sobre la calidad del servicio, posicionando a la productividad como el factor más decisivo.

Tabla 7*Contrastación de las hipótesis del estudio*

Hipótesis	Contrastación	Conclusión
Hipótesis General: El desempeño laboral contribuye en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.	$\rho = 0.685$, $p = 0.000$. Correlación positiva, moderada y significativa.	Se acepta la hipótesis. El desempeño laboral contribuye de manera directa en la calidad del servicio.
He1: La productividad se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.	$\rho = 0.699$, $p = 0.000$. Correlación positiva, moderada y significativa.	Se acepta la hipótesis. La productividad del personal se asocia en forma moderada con la calidad del servicio.
He2: El aporte al valor financiero se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.	$\rho = 0.478$, $p = 0.001$. Correlación positiva, moderada y significativa.	Se acepta la hipótesis. El aporte al valor financiero se asocia en forma moderada a la calidad del servicio.
He3: Las competencias financieras se asocia en forma positiva y moderada con la calidad del servicio en el Banco Falabella sede Cajamarca año 2025.	$\rho = 0.622$, $p = 0.000$. Correlación positiva, moderada y significativa.	Se acepta la hipótesis. Las competencias financieras se asocian en forma moderada con la calidad del servicio.

Nota. Contiene la prueba estadística de las hipótesis basado en lo detallado en la tabla 6.

4.5. Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación se relacionan con los hallazgos de González (2023), quien mostró cómo la digitalización en el Banco Santander de Argentina reconfiguró el rol del trabajador, permitiendo dedicar más tiempo a la atención personalizada y a la mejora del servicio. En el caso del Banco Falabella en Cajamarca, la correlación positiva entre desempeño laboral y calidad del servicio refleja una lógica similar: el personal, al aumentar su productividad y competencias, genera un impacto directo en la experiencia del cliente, lo que evidencia que la modernización de procesos y el fortalecimiento del capital humano se convierten en factores clave para la calidad percibida.

Los hallazgos también se alinean con lo planteado por Hernández, Guerrero, Gómez y Ramírez (2023), quienes identificaron una correlación positiva moderada entre satisfacción laboral y rendimiento en instituciones bancarias de México. En el presente estudio, si bien la variable medida fue el desempeño laboral, la existencia de una correlación significativa con la calidad del servicio permite inferir que un trabajador con condiciones adecuadas de motivación y satisfacción tiende a desempeñarse mejor, lo que repercute en la percepción positiva de los clientes. Esto refuerza la idea de que los factores internos del recurso humano repercuten en los resultados externos del servicio.

De manera similar, los resultados guardan coherencia con la tesis de Hidalgo (2021), quien en el contexto del Cantón Ambato encontró que la calidad del servicio financiero tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente, especialmente en dimensiones como empatía y fiabilidad. En la investigación realizada en Cajamarca, la correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio también es significativa, lo que confirma que el buen accionar de los trabajadores no solo impacta en la eficiencia, sino que genera confianza, trato personalizado y satisfacción en los usuarios.

En el ámbito nacional, los resultados concuerdan con lo encontrado por Valenzuela Tasayco (2022), quien demostró que la gestión de recursos humanos explica en gran medida el desempeño laboral en el Banco de la Nación. La evidencia hallada en Falabella Cajamarca reafirma esta relación, pues la productividad, el aporte financiero y las competencias financieras de los trabajadores resultaron ser dimensiones claves que inciden directamente en la calidad del servicio, lo que demuestra que políticas efectivas de gestión humana fortalecen tanto el desempeño interno como la atención al cliente.

Asimismo, la tesis de Córdova (2022) refuerza los resultados, ya que encontró que la calidad del servicio tiene una influencia significativa en la fidelización del cliente. En el caso de Falabella Cajamarca, aunque no se midió directamente la fidelización, la fuerte

correlación entre desempeño laboral y calidad del servicio permite proyectar que un mejor rendimiento del personal no solo mejora la percepción del servicio, sino que también podría consolidar la lealtad de los clientes hacia la entidad financiera.

A nivel local, el estudio de Rojas y Rujel (2021) coincide estrechamente con los resultados obtenidos, dado que evidenció una correlación positiva y significativa entre gestión del talento humano y desempeño laboral en otra entidad bancaria en Cajamarca. En el Banco Falabella, la correlación hallada entre desempeño y calidad del servicio refleja que la adecuada gestión del talento no solo fortalece el compromiso y la productividad, sino que también se traduce en una mejora percibida por los clientes en la calidad del servicio brindado.

De igual forma la investigación de Pérez y Vásquez (2016) encontró una relación positiva, aunque de baja intensidad entre satisfacción laboral y desempeño en el Banco de Crédito en Cajamarca. Comparando con los resultados actuales, se observa un avance significativo, pues en el caso del Banco Falabella la correlación entre desempeño y calidad del servicio alcanzó un nivel moderado a alto. Esto sugiere que, con el tiempo, las instituciones financieras han fortalecido la gestión del recurso humano, lo que ha permitido que la relación entre variables como satisfacción, desempeño y calidad del servicio sea cada vez más estrecha y significativa.

En el ámbito teórico los resultados se relacionan estrechamente con lo planteado por Becker (1964). Su teoría sostiene que el capital humano, conformado por conocimientos, habilidades y competencias, determina la productividad y eficiencia organizacional. Esto se confirma en el ámbito investigado, ya que el fortalecimiento de las competencias financieras y técnicas de los trabajadores no solo incrementa su desempeño, sino que también genera una percepción favorable en los clientes sobre la calidad del servicio.

En línea con Schultz (1961), los hallazgos también reflejan que la capacitación y el entrenamiento del personal son mecanismos fundamentales para elevar el capital humano. El predominio de niveles moderados y altos en desempeño laboral y calidad del servicio entre los colaboradores del banco (83% y 86% respectivamente) evidencia que las inversiones en formación inciden en la mejora simultánea de ambas variables, lo cual confirma que la preparación constante se traduce en un servicio más eficiente y competitivo.

La perspectiva de Mincer (1974) también encuentra sustento en los resultados obtenidos. La experiencia laboral acumulada por los colaboradores del banco contribuye a perfeccionar sus competencias y a fortalecer dimensiones de la calidad del servicio, como la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Esto se refleja en la correlación moderada a alta encontrada en dimensiones específicas como la productividad ($\rho = 0.699$), lo que indica que la práctica constante y la interacción con los clientes potencian el desempeño y aseguran un servicio más personalizado.

Desde la visión de Sen (1999), los resultados confirman que el desarrollo de capacidades técnicas y sociales amplía las oportunidades de los colaboradores y mejora su aporte a la organización. En el caso del Banco Falabella, la relación significativa entre competencias financieras y calidad del servicio ($\rho = 0.622$) muestra que trabajadores con mayores capacidades generan confianza, seguridad y satisfacción en los clientes, validando que la inversión en el capital humano tiene un efecto directo en la percepción del servicio.

Asimismo, los planteamientos de Becker (1993) sobre la formación especializada permiten interpretar los resultados de manera más precisa. La correlación significativa entre el aporte al valor financiero y la calidad del servicio ($\rho = 0.478$) refleja que la profesionalización técnica en áreas financieras asegura un desempeño caracterizado por

mayor precisión y eficiencia. Esto, a su vez, refuerza la percepción de seguridad y confiabilidad en los clientes, lo que confirma que el capital humano especializado constituye un vínculo esencial entre las dos variables de estudio.

Finalmente, los aportes de Hanushek y Woessmann (2015) encuentran respaldo en la evidencia empírica. El hecho de que más del 80% de los colaboradores se ubiquen en niveles moderados y altos de desempeño y calidad del servicio confirma que la calidad del capital humano tiene efectos directos tanto en la productividad interna como en la satisfacción y lealtad de los clientes. Los resultados demuestran que trabajadores mejor capacitados generan experiencias positivas que fortalecen la competitividad del banco en el mercado financiero.

CONCLUSIONES

Se determina que el desempeño laboral contribuye de manera positiva a la calidad del servicio. Los resultados muestran una relación positiva de nivel moderado entre ambas variables $\rho = 0.685$, lo que indica que a medida que los colaboradores mejoran su desempeño laboral, se incrementa la calidad del servicio percibida por los clientes.

Se concluye que la productividad mantiene una asociación positiva de nivel alto con la calidad del servicio $\rho = 0.7$, constituyéndose en la dimensión del desempeño laboral con mayor incidencia. Este resultado demuestra que la eficiencia en el cumplimiento de tareas, el uso adecuado del tiempo y el logro de metas institucionales influyen directamente en la percepción del servicio.

El aporte al valor financiero presenta una asociación positiva de nivel moderado con la calidad del servicio $\rho = 0.48$. Este resultado evidencia que, si bien las acciones de los trabajadores orientadas a la generación de ingresos, reducción de costos y eficiencia financiera contribuyen a mejorar la calidad del servicio, su impacto es relativamente menor en comparación con la productividad.

Las competencias financieras mantienen una asociación positiva de nivel moderado con la calidad del servicio $\rho = 0.62$. Este hallazgo confirma que el dominio técnico, el conocimiento de productos financieros y la capacidad para aplicar criterios financieros adecuados fortalecen la confianza, seguridad y satisfacción de los clientes.

SUGERENCIAS

Se sugiere al Gerente de Recursos Humanos del Banco Falabella, sede Cajamarca, diseñar e implementar programas permanentes de capacitación y desarrollo del desempeño laboral, orientados a mejorar la productividad, el dominio de competencias financieras y el aporte al valor financiero de los colaboradores. Esta acción permitirá fortalecer las capacidades del capital humano, optimizar el cumplimiento de metas institucionales y elevar de manera sostenida la calidad del servicio percibida por los clientes.

Al Gerente de Operaciones establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño laboral basados en indicadores de productividad claros y medibles, tales como tiempos de atención, cumplimiento de objetivos y eficiencia operativa. Ello contribuirá a identificar oportunidades de mejora, incentivar el desempeño eficiente y garantizar un servicio más ágil, confiable y orientado a la satisfacción del cliente.

Al Gerente Financiero y Comercial promover estrategias que vinculen el desempeño de los colaboradores con la generación de valor financiero, mediante sistemas de incentivos alineados a resultados, calidad de atención y cumplimiento de objetivos financieros. Esta medida permitirá reforzar la asociación entre el desempeño laboral y la sostenibilidad económica de la entidad, incentivando prácticas que impacten positivamente en la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Becker, G. S. (1993). *Capital humano: Un análisis teórico y empírico, con especial referencia a la educación* (3.^a ed.). University of Chicago Press.
- Bolzan, P. (2018). *Productividad y rendimiento laboral: Análisis desde la gestión del talento humano*. Editorial Académica Española.
- Cámara de Comercio de Cajamarca. (s. f.). *Encuesta sobre percepción del servicio bancario en Cajamarca*.
- Cámara de Comercio de Lima. (2023). *Informe sobre transformación digital y capacitación en el sector financiero*. <https://www.camaralima.org.pe/>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
- Clegg, C., & Cooper, C. (2009). *Psicología organizacional y desempeño laboral*. Routledge.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- COBIS. (2022). *Ciberseguridad en la banca: Principales amenazas y medidas de protección*. <https://www.cobis.com/>
- Córdova, M. (2022). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en la agencia del Banco de Crédito del Perú, sede San Borja – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].
- Dahal (2024) en su tesis “Desempeño percibido del empleado en el sector bancario de Nepal” [Tesis de Maestría, Tribhuvan University]. Tribhuvan University Repository. <https://elibrary.tucl.edu.np/bitstreams/04a035d8-ab85-4e61-a66f-78f110cd1ea3/download>
- Díaz-Chao, Á., Sainz-González, J., & Torrent-Sellens, J. (2015). Capital humano y productividad empresarial: Un estudio empírico en la economía del conocimiento. *Revista de Economía Mundial*, (41), 61–82.
- Duque, L. F. (2005). *Marketing de servicios: Enfoque en la calidad y la satisfacción*. Ecoe Ediciones.
- Ehrenberg, R. G., & Smith, R. S. (2017). *Economía laboral moderna: Teoría y política pública* (12.^a ed.). Routledge.
- Eufracio, M. (2018). *Relación entre el desempeño y la productividad en el entorno empresarial peruano* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

- Foro Económico Mundial. (2023). *Informe sobre el futuro del empleo 2023*. <https://www.weforum.org>
- Forbes. (2013). *Cómo mejorar el desempeño laboral en la era digital*. <https://www.forbes.com/>
- Fuentes, A., Quispe, J., & Delgado, S. (2019). La formación continua como estrategia para la competitividad organizacional. *Revista Científica de Administración*, 12(1), 89–103.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial Teseo.
- Godoy, M. L. (2022). *Relación entre el desempeño de los trabajadores y la calidad del servicio en una entidad bancaria privada de Buenos Aires* [Tesis de licenciatura, Universidad de Buenos Aires].
- González, R. (2023). *El trabajo bancario y el impacto de la digitalización financiera en la estructura laboral de los bancos privados en Argentina: Caso Banco Santander (2011–2019)* [Tesis, Universidad Nacional de San Martín].
- Grönroos, C. (2000a). *Marketing de servicios: Resultados, estrategia y funciones*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hanushek, E. A., & Woessmann, L. (2015). *El capital del conocimiento de las naciones: Educación y economía del crecimiento*. MIT Press.
- Hernández Jaimes, B. G., Guerrero Sánchez, P., Gómez Peralta, H., & Ramírez González, K. (2023). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en colaboradores de organizaciones bancarias en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 378–395. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>
- Haouimi (2023), “Impacto de la Gestión de la Calidad Total en el sector bancario del Reino Unido”, [University of Wales Trinity Saint David] <https://repository.uwtsd.ac.uk/id/eprint/2617/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hidalgo, J. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el sector financiero del cantón Ambato* [Tesis, Universidad Técnica de Ambato].
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Reporte sobre inclusión financiera por regiones 2023*. <https://www.inei.gob.pe/>
- Ipsos Perú. (2022). *Percepción de la calidad en servicios financieros en el Perú*. <https://www.ipsos.com.pe/>
- Ishikawa, K. (2003). *La calidad total: Control y gestión de la calidad total*. Limusa.

- Ivars, M., García, C., & López, A. (2016). Gestión del talento humano y trabajo en equipo. *Revista de Psicología del Trabajo*, 32(1), 55–62.
- Juran, J. M. (1990). *La calidad desde el diseño: El camino hacia la planificación de la calidad total*. McGraw-Hill.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *Organización orientada a la estrategia*. Harvard Business School Press.
- Koopmans, L. (2015). Evaluación del desempeño laboral mediante escalas breves de autoinforme. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(1), 195–205.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., de Vet, H., & van der Beek, A. J. (2011). Marcos conceptuales del desempeño individual en el trabajo: Una revisión sistemática. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866.
- Kothari, C. R. (2004). *Metodología de la investigación: Métodos y técnicas* (2.^a ed.). New Age International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Krugman, P. (1994). *La era de las expectativas limitadas*. MIT Press.
- Lazear, E. P. (2000). *Economía del personal para directivos*. Wiley.
- Mamanil, Y., & Avendaño, M. (2019). *Desempeño laboral: Una revisión teórica*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>
- Martínez, I. (2009). *Metodología de la investigación cualitativa* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- McKinsey & Company. (2022). *Desempeño del empleado y experiencia del cliente: Una perspectiva global*. <https://www.mckinsey.com/>
- Mincer, J. (1974). *Escolaridad, experiencia e ingresos*. Columbia University Press.
- Mishkin, F. S. (2016). *Economía del dinero, la banca y los mercados financieros* (11.^a ed.). Pearson Educación.
- Morin, E., & Jallais, J. (1991). El concepto de calidad en la percepción del consumidor. *Revista Internacional de Marketing*, 12(2), 115–122.
- Ortega, C. A. (2021). *Desempeño laboral y calidad del servicio en instituciones financieras de la región de Coquimbo* [Tesis de maestría, Universidad de La Serena].
- Ortiz Villalta, K., & Ortiz Villalta, L. (2021). *Percepción del desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio en los empleados de entidades bancarias, Lima 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/29955>

- Pérez Quiroz, J., Sifuentes Vela, M., & Aching Ramírez, C. (2021). *Desempeño laboral y calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Pucallpa, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <https://hdl.handle.net/20.500.14621/5024>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pedraza, R., Vargas, L., & Campos, M. (2010). Compromiso organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(2), 115–129.
- Pérez, J., & Vásquez, L. (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú – Agencia Central Cajamarca* [Tesis, Universidad Privada del Norte].
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13.^a ed.). Pearson Educación.
- Rojas, A., & Rujel, M. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, agencia Atahualpa–Cajamarca* [Tesis, Universidad Privada del Norte].
- Rotundo, M. (2002). Desempeño laboral: Hacia una definición y medición clara. *Human Performance*, 15(1), 3–22.
- Salesforce. (2023). *Informe global sobre la experiencia del cliente en banca 2023*. Salesforce Research. <https://www.salesforce.com>
- Schultz, T. W. (1961). Inversión en capital humano. *The American Economic Review*, 51(1), 1–17.
- Schultz, T. W. (1971). *Inversión en capital humano: El papel de la educación y la investigación*. Free Press.
- Sen, A. (1999). *Desarrollo y libertad*. Oxford University Press.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). *Reporte anual del sistema financiero peruano 2023*. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Valenzuela Tasayco, Y. A. (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el Banco de la Nación* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://dialnet.unirioja.es>
- World Economic Forum. (2023). *Informe sobre el futuro del trabajo 2023*. <https://www.weforum.org/>

APÉNDICE

APÉNDICE 1: Datos utilizados en el estudio

	Variable 1: Desempeño laboral																Variable 2: Calidad del servicio																												
N	Dimensión 1 Productividad						Dimensión 2 Aporte al valor financiero						Dimensión 3 Competencias financieras						Dimensión 1 Fiabilidad					Dimensión 2 Capacidad de respuesta					Dimensión 3 Seguridad					Dimensión 4 Empatía					Dimensión 5 Elementos tangibles						
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5	p2 6	p2 7	p2 8	p2 9	p3 0	p3 1	p3 2	p3 3	p3 4	p3 5	p3 6	p3 7	p3 8	p3 9	p4 0	p4 1	p4 2	p4 3	p4 4	
1	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1
5	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
6	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2		
7	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1		
8	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2		
9	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1		
10	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2		
11	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2		
12	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2		
13	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	1	1		
14	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2		
15	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1		
16	3	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3		
17	2	1	3	1	3	1	1	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2		
18	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2		
19	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3		
20	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3		

2 1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1			
2 2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	2	1	2	3	3	
2 3	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	1	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	3	2	2	3	
2 4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
2 5	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2
2 6	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
2 7	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
2 8	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	
2 9	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3
3 0	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	
3 1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
3 2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	
3 3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	
3 4	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
3 5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	
3 6	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
3 7	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3
3 8	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	
3 9	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	
4 0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	
4 1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	
4 2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	

APENDICE 2: El cuestionario

Cuestionario 1. Percepción del desempeño laboral de los trabajadores

Dirigida a: Trabajadores del Banco Falabella – Sede Cajamarca.

Objetivo: Evaluar el nivel de desempeño laboral considerando productividad, aporte al valor financiero y competencias financieras.

Instrucciones: Marque con una “X” la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación.

Escala:

1 = Bajo

2 = Moderado

3 = Alto

1	2	3
---	---	---

Dimensión 1: Productividad

1. Cumples con las metas y objetivos establecidos en tu puesto de trabajo.
2. Utiliza de manera eficiente el tiempo asignado para cada tarea.
3. Mantiene un ritmo constante de trabajo durante toda la jornada laboral.
4. Organiza sus actividades para evitar retrasos en las entregas.
5. Realiza sus funciones con un nivel alto de exactitud y precisión.
6. Busca continuamente mejorar sus resultados y rendimiento.

Dimensión 2: Aporte al valor financiero

7. Sus actividades contribuyen al incremento de los ingresos de la entidad.
8. Identifica oportunidades para optimizar recursos financieros.
9. Toma decisiones que favorecen la rentabilidad del banco.
10. Participa en la implementación de estrategias para mejorar la eficiencia financiera.
11. Sus acciones ayudan a reducir costos innecesarios en su área.
12. Propone ideas que impactan positivamente en el valor financiero del banco.

Dimensión 3: Competencias financieras

13. Posee conocimientos sólidos sobre productos y servicios financieros.
14. Entiende los indicadores financieros clave que maneja el banco.
15. Aplica criterios técnicos para resolver problemas financieros.
16. Mantiene actualizados sus conocimientos sobre normativas y regulaciones del sector.
17. Utiliza herramientas financieras adecuadas para su trabajo diario.
18. Se capacita regularmente para mejorar sus competencias en el área financiera.

Cuestionario 2. Percepción de la calidad del servicio de los clientes

Dirigida a: Clientes del Banco Falabella – Sede Cajamarca.

Objetivo: Evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido.

Instrucciones: Marque con una “X” la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo con cada afirmación.

Escala:

1 = Bajo

2 = Moderado

3 = Alto

1	2	3
---	---	---

Dimensión 1: Fiabilidad

1. El personal del banco cumple lo que promete en los plazos establecidos.
2. Recibe el servicio correctamente desde la primera vez.
3. El banco ofrece información clara y precisa sobre sus productos.
4. El personal muestra coherencia entre lo que dice y lo que hace.
5. Confía en que el servicio brindado es de manera correcta siempre.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

6. El personal atiende sus solicitudes con rapidez.
7. Siempre hay disposición para ayudarlo cuando lo necesita.
8. Sus consultas son respondidas en un tiempo razonable.
9. El banco le ofrece soluciones efectivas ante sus requerimientos.
10. La atención que recibe es ágil y eficiente.

Dimensión 3: Seguridad

11. Se siente seguro al realizar transacciones en el banco.
12. El personal inspira confianza durante la atención.
13. Sus datos personales y financieros son tratados de forma confidencial.
14. El banco cumple con las normas de seguridad establecidas.
15. Los procedimientos para realizar operaciones son claros y seguros.

Dimensión 4: Empatía

16. El personal le brinda atención personalizada.
17. Escuchan con interés sus inquietudes y necesidades.
18. Se siente valorado como cliente por parte del banco.
19. El trato que recibe es cordial y respetuoso.
20. El banco se preocupa por ofrecer servicios que se adapten a sus necesidades.

Dimensión 5: Elementos tangibles

21. Las instalaciones del banco son limpias y ordenadas.
22. El mobiliario y equipos se encuentran en buen estado.
23. La apariencia del personal es profesional y adecuada.
24. El material informativo (folletos, carteles, etc.) es claro y comprensible.
25. El entorno físico del banco es cómodo para realizar operaciones.
