TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SURCO, LIMA- PERÚ 2023."

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Yanara Maritrini Morante Palacios (0000-0003-2094-2671)

Indira Hayli Salazar Urrutia (0000-0003-3189-7474)

Asesor:

Felix Jose Colina Ysea (0000-0002-6651-3509)

Lima – Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 28 de agosto de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**
Miembro 1	**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 2	**WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SURCO, LIMA- PERÚ 2023"

Presentado por el(la) bachiller.
YANARA MARITRINI MORANTE PALACIOS
INDIRA HAYLI SALAZAR URRUTIA

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
FELIX JOSE COLINA YSEA

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**YANARA MARITRINI MORANTE PALACIOS**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**INDIRA HAYLI SALAZAR URRUTIA**		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado

FELIX JOSE COLINA YSEA
Asesor(a)

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1

WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 02 de septiembre del 2024

Señor, Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Yanara Maritrini Morante Palacios y Indira Salazar Urrutia estudiante/egresado de la carrera de administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Felix José Colina Ysea, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SURCO, LIMA- PERÚ 2023." sustentado para obtener el título/grado de Licenciatura es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Tesista Yanara Morante Bachiller	Tesista Indira Salazar Bachiller	**Firma del asesor de tesis** **DNI: 003312384**
DNI 75536332	**DNI 70271648**	

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Comportamiento organizacional y calidad del servicio en el área comercial de una institución financiera Surco, Lima- Perú 2023.

Autores. Yanara Maritrini Morante Palacios; Indira Hayli Salazar Urrutia

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2463114326).

Resultado de la evaluación. 2%

Revisado por. Helbert Rubén Borja García.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir citas, excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Comportamiento Organizacional Y Calidad Del Servicio

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%	2%	1%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Glenda Meliza Flores-Zavala, Fabiola Wendy Villegas-Cayllahua, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Calidad de servicio y su relación con la fidelización de los clientes", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	vsip.info Fuente de Internet	<1%
5	m.gestion.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Comportamiento Organizacional y Calidad de Servicio en el área comercial de una Institución Financiera Surco, Lima – Perú 2023.

Organizational Behavior and Service Quality in the commercial area of a Surco Financial Institution, Lima – Peru 2023.

Yanara Maritrini Morante Palacios
Indira Hayli Salazar Urrutia
Felix José Colina Ysea

Resumen

El estudio presentado a continuación se enfoca en medir la relación existente entre el comportamiento organizacional (CO) que es un compendio de saberes enfocado en el estudio del comportamiento humano en el entorno organizacional y la calidad de servicio (CS), que es el juicio o percepción del consumidor sobre la excelencia del servicio; en el área comercial de una institución financiera durante el año 2023. El trabajo es cuantitativo con un alcance descriptivo correlacional considerando que brinda información de lo estudiado y se puede entender el grado de la relación de las mismas. La técnica para el procesamiento de datos es de Kolmogorov - Smirnov, para determinar la normalidad y significancia del estudio. Los resultados muestran un valor de 0.001 con respecto al grado de significancia, confirmando la relación entre el CO y la CS, se muestra un factor correlacional de 0.744 lo que de acuerdo al coeficiente de Rho Spearman se traduce en una relación positiva considerable aceptando la hipótesis alternativa afirmando que en medida que mejore la gestión del CO también aumenta la CS de la institución financiera logrando mejoras en la rentabilidad, fidelidad de los clientes y satisfacción del colaborador.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, Calidad de Servicio, Institución Financiera

Abstract

The study presented below focuses on measuring the relationship between organizational behavior (OC), which is a set of knowledge to study human behavior in organizations, and service quality (SC), which is the consumer's judgment or perception. about service excellence; in the commercial area of a financial institution during the year 2023. The work is quantitative with a correlational descriptive scope considering that it provides information on the study variables, and the degree of their relationship can be understood. The data processing technique to be used is Kolmogorov - Smirnov, to determine the normality and significance of the study. The results show a value of 0.001 with respect to the degree of significance, confirming that there is a correlation between the variables and a correlation coefficient of 0.744, which according to the Rho Spearman test translates into a considerable positive relationship, accepting the

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

alternative hypothesis stating that as CO management improves, the Quality of Service of the financial entity also increases, achieving greater profitability, customer loyalty and employee satisfaction.

Keywords: Organizational Behavior, Service Quality, Financial Institution

Introducción

Dentro del sector empresarial, las organizaciones de todo el mundo indiferentemente del rubro al que se dediquen tratan de diferenciarse una de otras, y actualmente el recurso del conocimiento y su buen uso destinado a las áreas correspondientes es un activo valioso y poderoso para agregar valor a lo que ofrecen o para mantenerse a la vanguardia, buscando principalmente la satisfacción del cliente, este recurso es brindado por el capital humano, el cual debe pasar por un riguroso proceso de selección de acuerdo a las necesidades que buscan cubrir las empresas, y su forma de desenvolverse laboralmente, lo que permite el éxito o fracaso de una organización; es así como nace el concepto de comportamiento organizacional que engloba todos estos elementos y su difusión a todos los niveles de la organización (Alvez, 2023). Para que los objetivos organizacionales sean cumplidos a todo nivel es necesario contar con líderes; los tiempos cambian y, acontecimientos como la pandemia o la crisis sanitaria en el mundo, hacen poner en perspectiva la priorización del dinero. Algunas empresas aún no descubren que aparte de las compensaciones financiera, las personas quieren un entorno en el que puedan encontrar satisfacción personal, cumpliendo sus metas y superando sus expectativas a nivel profesional; permitiéndoles lograr un equilibrio entre su vida personal y la laboral (Ramoni, 2022). Con ello, es importante darle al colaborador ese lugar idóneo de empleo, donde primen la integración, motivación y estabilidad laboral; para prevenir la elevada rotación de empleados y la deficiente calidad. (Rodríguez, 2020).

En Latinoamérica, según el portal Ernst & Young Global Limited (2022), líder mundial en auditorías, y su estudio sobre el trabajo reimaginado 2022; mencionan que el 68% de los colaboradores piensan que la productividad ha mejorado durante la crisis sanitaria, y priorizan seguir en esa tendencia; por otro lado el estudio añade que hay ciertos factores que impulsan la creatividad de los colaboradores dentro de una empresa; como por ejemplo, el 90% opina que se debe apostar por el trabajo híbrido, el 44% apuestan por el empoderamiento a los colaboradores, el 41% solicitan mejorar la tecnología en el lugar de trabajo, como recursos ergonómicos adecuados y software avanzados que no solo genera nuevas vacantes por el nivel de especialización que requiere sino que ayuda a llevar a un crecimiento del negocio por la mayor eficiencia que proporcionan, lo que podría aumentan la demanda de empleos en otras áreas; y el 34% opinan de que se debe invertir en servicios presenciales. (Gonzáles, 2022).

Este estudio de las tendencias del mercado laboral en Latinoamérica es importante, porque muestra un panorama de las acciones que toman otras empresas para mejorar las condiciones de sus colaboradores, acciones que permitirán mejorar la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

forma en que estos desempeñan sus funciones, así como el comportamiento organizacional de la empresa.

Perú se destaca como uno de los países con mayor índice de rotación laboral en Latinoamérica, con un 20.7% de empleados que dejan sus trabajos en un período determinado. Esta cifra refleja que los trabajadores están en constante búsqueda de mejores oportunidades laborales, lo que implica que las ofertas atractivas deben ir más allá de un salario competitivo y ofrecer otros incentivos para mantener a los empleados a largo plazo. Según una encuesta de la consultora Dench, el 46% de los peruanos que busca un nuevo empleo lo hace debido a la. Falta de reconocimiento en su empresa, mientras que solo el 15% lo hace en busca de un mejor salario, Garrigues (2022). Si se analizan estos datos, es lógico pensar que invertir en la satisfacción del colaborador es indispensable para el crecimiento económico de la compañía y el cumplimiento de los objetivos organizacionales; permitiendo potenciar las habilidades y conocimientos de cada individuo y/o grupo de ellos, haciéndolos sentir cómodos en la institución y lograr la retención del personal, y con respecto a los otros incentivos que se pueden ofrecer serían reconocimiento por su trabajo, oportunidades de desarrollo profesional, buen ambiente laboral, flexibilidad laboral que permita una bance vida – trabajo, y, más oportunidades de participación y autonomía.

Ahora bien, en el sector financiero; según un análisis de reputación digital que estudió a las cinco entidades bancarias más importantes del Perú, indicó que el 30.81% de los clientes de los principales bancos en Perú expresan insatisfacción con los servicios digitales, destacando fallas en aplicaciones y cobros indebidos. También se observa que un 36.5% de los clientes valora más una atención personalizada que otras estrategias del banco. Se suman también quejas en los tiempos largos de espera en locales físicos, desinformación de los colaboradores y hostigamiento frecuente para ofrecer servicios. (Infobae, 2023). Si se analizan estos datos entendemos que en general los usuarios de los bancos en el Perú no perciben una alta calidad en el servicio; esto genera para la entidad financiera cuestión de estudio una oportunidad de mejorar, logrando diferenciarse de sus competidores y abarcar mayor territorio en el mercado financiero.

Finalmente, en la institución financiera dedicada a la prestación de servicios bancarios y venta de productos activos y pasivos; ubicada en el distrito geográfico de Surco, ésta tiene como principal problema la baja calidad de servicio al cliente; presentando una puntuación promedio de 68% de clientes insatisfechos hasta el tercer trimestre del 2023. De igual manera se ha identificado la existencia de conflictos internos entre los trabajadores del banco, que a nivel individual sienten que se pueden desempeñar más eficientemente en su trabajo estando mejor capacitados y no sobre cargándose de trabajo ya que causa estrés y agotamiento dificultando su rendimiento y bienestar. A nivel grupal se evidencia una comunicación deficiente entre los colaboradores del área comercial y las demás áreas cayendo en errores y falta de claridad al comunicar los servicios a los clientes; por último, a nivel organizacional se presentan fallas frecuentes en los sistemas que pueden interrumpir las operaciones diarias causando retrasos en los servicios y afectando los niveles de satisfacción. Esta

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

problemática fundamenta este estudio ya que identificando el nivel de relación del CO y la CS genera un mejor ambiente laboral y una cultura organizacional positiva que suele reflejarse en un mejor servicio al cliente, aumentando a su vez la satisfacción y lealtad del mismo.

Sabiendo el nivel de relación de ambas variables de estudio se puede mejorar la problemática de la empresa teniendo en cuenta que el logro de un adecuado comportamiento organizacional es vital para que las empresas sean más productivas, para que los colaboradores tengan mayor rendimiento y para que los resultados organizacionales sean cumplidos más eficientemente; sin mencionar que las instituciones preocupadas por el comportamiento organizacional generan mayor confianza y son más atractivas por los profesionales aumentando la posibilidad de retener a los mejores. (Madero & Olivas, 2020). Es fundamental tomar medidas y mejorar la atención al cliente de la institución financiera ubicada en Surco,, de lo contrario se estarían perdiendo clientes por la falta de satisfacción al momento de la atención, generaría mala reputación por las experiencias negativas de los mismos, habrían menores ingresos y se perderían ventas en la contratación de servicios adicionales (inversiones, préstamos, tarjetas de crédito, etc.), afectando la imagen ética, pues la entidad está sujeta a diversas regulaciones y normativas para garantizar la protección del consumidor y la integridad del sistema financiero; y, se incurrirá en costos adicionales para solucionar la insatisfacción del cliente.

Antecedentes y bases teóricas del estudio

En el ámbito internacional se encuentran investigaciones como la de Alwedyan et al. (2023) quienes estudiando los bancos en Jordania, afirman que involucrar a los empleados en iniciativas de mejora es clave para garantizar que la calidad siga siendo una prioridad máxima en una organización; mencionando que el capital humano capacitado que participa activamente en la toma de decisiones y se les anima a aportar ideas para mejorar procesos tienen más probabilidades de comprometerse a ofrecer resultados de alta calidad principalmente en el sector bancario. Del mismo modo Belem et al. 2024 mencionan que la satisfacción en el trabajo es fundamental para el desempeño de los empleados en el sector bancario, influyendo en su efectividad al momento de desarrollar sus funciones, reflejándose en un mejor rendimiento y mayor motivación por parte de ellos. Esa mejora en la satisfacción laboral se da con una gestión eficiente del comportamiento organizacional. Por otro lado, mencionan que contribuye a mejorar la CS con el cliente, evitando quejas constantes, mejorando su experiencia al generar un ambiente más acogedor, profesional y de confianza; es así como se fortalece la entidad financiera, fomentando la fidelización y recomendación positiva hacia la misma. Por su parte Peringanam & Bheemaiah,(2024), mencionan que un pilar importante en el sector financiero es la capacitación del personal ya que está asociada a la productividad ayudando a que los colaboradores puedan tomar decisiones más informadas y eficientes, ser más rápidos en las operaciones que realizan y cometiendo menos errores; que benefician no solo el rendimiento empresarial haciendo al banco más competitivo en el sector financiero; sino también la perspectiva que tiene el cliente

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

sobre la calidad, ya que automatizan el servicio haciéndolo más rápido y accesible generando lealtad y confianza; ofreciendo soluciones personalizadas y proporcionando información precisa y útil. Desde otro punto de vista Cheng-Kun et al. (2023) dicen según su estudio que, los trabajadores juegan un rol significativo en el servicio de calidad ofrecido en las instituciones financieras; siendo vital en la percepción de los clientes su desempeño, actitud y habilidades. Entre los factores más importantes para que se brinde un servicio de calidad está la capacitación adecuada en habilidades técnicas, la comunicación clara y efectiva, la actitud de empatía y amabilidad, el nivel de confianza que genere un colaborador y la capacidad de los empleados de mejorar de manera eficaz las quejas y resolver problemas.

A nivel nacional autores como Oruña et al. (2023) indican que hay una interconexión entre el CO y la CS sabiendo que se refuerzan mutuamente dentro del sector financiero aplicado específicamente a los bancos, toda vez que el CO promueve la excelencia en el servicio al cliente, manteniendo a los colaboradores motivados y desempeñando sus funciones de manera óptima; generando lealtad en el consumidor y fidelización gracias a la rapidez y seguridad del servicio que se ofrece el cual es potenciado con la comunicación asertiva por parte de los colaboradores y su alto nivel de empatía; mencionando también que el cliente busca un servicio promedio sin errores, rápido, y con atención personalizada. Desde el mismo punto de vista Salas (2022), menciona que la capacitación del personal, la orientación al cliente, la innovación constante y las estrategias de responsabilidad social son factores clave que las organizaciones deben gestionar adecuadamente para mejorar el servicio. Con lo que se puede concluir que la CS en instituciones financieras tiene un alto nivel de relación con el comportamiento organizacional. Del mismo modo un colaborador empático capaz de entender y atender a su cliente logra mejorar la percepción de calidad, al igual que lo hace un ambiente idóneo y limpio que genere un ambiente agradable y profesional. Por otro lado, Pazos et al. (2024) indica que la mejora en las prácticas de gestión administrativas (elemento fundamental del CO) mejora aspectos en la calidad del servicio, incluyendo mejoras en infraestructura, formación del personal y promoción de una cultura empática; igualmente, sugieren enfocar los esfuerzos para fortalecer las áreas de atención directo al público pues garantiza una experiencia de servicio de alta calidad que cumple con las necesidades y expectativas requeridas por el cliente. Así mismo, Huerta et al.(2020), manifiestan que la satisfacción de los clientes en entidades financieras se da a través de un servicio de calidad eficiente, también es importante establecer una relación personalizada y de confianza entre el colaborador y el cliente, al igual que responder rápidamente a necesidades y problemas que puedan surgir y que los sistemas móviles puedan ayudar en ello para mejorar su experiencia, estos factores influenciados por un comportamiento organizacional positivo son esenciales para aumentar la CS.

En atención a la variable comportamiento organizacional Punnett & Anyanje (2022), lo definen como el estudio de recursos humanos en entornos organizacionales, que involucra también estudiar la psicología, antropología y economía de estos. Este concepto trata de responder el por qué los individuos y/o grupos de ellos, se comportan de la manera en que lo hacen dentro de una organización. Por su parte Robbins y Judge (2004), indican que en este campo de estudio se encuentran tres determinantes en las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

organizaciones: los individuos, grupos y los sistemas de las organizaciones; para poder crear estrategias de mejora continua para los colaboradores. Es por ello que estas determinantes son consideradas como dimensiones del comportamiento organizacional. Robbins y Judge (2004) definen estas dimensiones; mencionado que: En los **elementos individuales** se quiere identificar las conductas que va a desempeñar un individuo dentro de la organización, se basa en las competencias técnicas, interpersonales y conceptuales que poseen los empleados; al igual que, las características biográficas de cada uno de ellos como el género, la edad y las habilidades desarrolladas; y psicológicas, que influyen en la forma en que un individuo responde a su entorno; de igual manera intervienen sus percepciones, actitudes, valores, emociones, estados de ánimo, motivación y comportamiento ético, que, son esenciales para comprender cómo los empleados se comportan y se desempeñan en el contexto organizacional, y cómo estos comportamientos pueden ser influenciados y gestionados para mejorar la efectividad organizacional. Los **elementos grupales** se consideran factores que influyen en el comportamiento y la dinámica dentro de los equipos y grupos, estos elementos incluyen las reglas y expectativas no escritas sobre el comportamiento que son compartidas por los miembros del grupo; los roles que desempeñan dentro de un grupo de trabajo; la posición o rango dentro de un grupo, que puede influir en el comportamiento y las interacciones de los miembros; el nivel de afinidad que experimentan los miembros del grupo entre sí y su impulso para continuar en él; los patrones y canales de intercambio de información entre los miembros del grupo, que afectan la coordinación, la resolución de problemas y la cohesión; y, la diversidad que puede influir en la creatividad y la toma de decisiones del grupo. Estos elementos son cruciales para comprender cómo funcionan los grupos dentro de las organizaciones y cómo se pueden gestionar eficazmente para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los miembros del grupo. Por último, los **elementos del sistema de la organización** hacen referencia a los componentes y procesos que integran la estructura y el funcionamiento general de una organización incluyendo la estructura organizacional que abarca jerarquía, departamentos y relaciones de autoridad; la cultura organizacional donde intervienen los valores, creencias y normas compartidas; el ambiente de trabajo incluyendo factores económicos, tecnológicos, legales, y socioculturales; recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos; sistemas de información para recolectar, procesar, almacenar y distribuir información; y, control y evaluación para monitorear, medir y evaluar el desempeño de la organización y de sus miembros. Estos elementos interactúan y se influyen mutuamente, formando un sistema complejo y dinámico que define cómo funciona una empresa y cómo se adapta a su entorno.

En relación con la variable CS Rojas et al. (2020) defienden que para que un servicio sea de calidad éste debe orientarse a cubrir la necesidad del cliente facilitando el cumplimiento de sus expectativas y buscando generar la mejor experiencia para lograr ser la primera elección del consumidor final. Por su parte Amiruddin et al. (2023) mencionan que un excelente servicio debe satisfacer las necesidades del cliente generando un vínculo de lealtad, confianza y satisfacción con el cliente. Mencionando que este concepto abarca varios aspectos entre ellos la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad; que usaremos como dimensiones de la calidad de servicios. Es así que se define a la **capacidad de respuesta** como la disposición y voluntad de los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

colaboradores para poder atender y brindar un servicio rápido con una actitud agradable, implica también la prontitud con la que se atienden las necesidades de los clientes, la velocidad de respuesta a sus consultas o problemas, y la habilidad para resolver situaciones de manera eficiente y efectiva; mencionando que una alta capacidad de respuesta puede contribuir significativamente a la percepción positiva del servicio por parte de los clientes. Por su parte la **fiabilidad** pretende cumplir de manera consistente y precisa con las promesas hechas a los clientes brindando un servicio correcto sin errores o fallas, y de manera confiable a lo largo del tiempo; siendo esta dimensión fundamental para generar confianza en los clientes y para mantener relaciones duraderas y satisfactorias con ellos. Y por último la dimensión de **seguridad** se refiere a la protección y la garantía del servicio; esto significa garantizar la protección física, emocional y financiera de los clientes, así como la protección de sus datos personales y cualquier otra información confidencial; por ello esta dimensión es crucial para construir la confianza del cliente y para garantizar que los servicios sean entregados de manera segura y sin riesgos para los usuarios.

De acuerdo con lo ya mencionado la problemática general que se plantea es: ¿Cuál es el nivel de relación entre el comportamiento organizacional y la calidad de servicio en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023? Así mismo se determina que el objetivo general es medir el nivel de relación entre el CO y la CS en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023. En ese sentido y considerando las dimensiones de las variables se determina como primer objetivo específico medir la relación entre los elementos individuales de la organización y la CS en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023; como segundo objetivo específico medir la relación entre los elementos grupales de la organización y la CS en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023; y como tercer objetivo específico medir la relación entre los elementos del sistema de la organización y la CS en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023. Conllevando a la siguiente Hipótesis general: el CO se relaciona significativamente con la CS en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023.

Materiales y métodos

Esta investigación presenta un enfoque de tipo cuantitativo, el cual aspira a hallar datos de la población para comprobar las hipótesis y teorías a través de análisis estadísticos y medición numérica según Hernández y Fernández (2018). El diseño es no experimental ya que los factores de investigación no son manipulados ni se asignan aleatoriamente a los sujetos. Se considera de corte transversal, porque solamente son empleados los instrumentos que medirán en un punto específico de tiempo y lugar.

El alcance es descriptivo correlacional, buscando la información de las variables de estudio para entender la relación de las mismas (Hernández y Fernández, 2018). Según Arias (2012), la población se define como un conjunto de componentes similares a los cuales se aplicarán las conclusiones de la investigación. Se estudia a todos los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ejecutivos del área comercial de una institución financiera del distrito de Surco, el cual asciende a 60 colaboradores que realizan funciones de: venta de seguros, tarjetas de crédito y préstamos personales y cuentas de inversión. La muestra es censal, según Ramírez (1997) este tipo de muestra es utilizada en aquellas investigaciones donde todas las variables objeto de estudio (población) son tomadas como muestra; por lo que se va a trabajar con los 60 colaboradores, de género masculino y femenino con rangos de edades entre 25 a 45 años que tiene grado de instrucción profesional en las carrera de administración, marketing, economía y comunicaciones que realizan sus actividades comerciales de full time con antigüedad laboral de más de 2 años, que, desempeñan sus funciones de subgerentes, gerentes y asesores de servicios dentro de una oficina de ejecutivos de plataforma y negocios; que principalmente se dirige a la atención al público y operaciones monetarias.

El método para recopilar de información es el cuestionario, previamente sometido al juicio de profesores especialistas, quienes aprobaron su uso y validez; cuenta con 18 interrogantes formuladas, con escala de valoración de Likert, aplicadas de manera virtual, enviada mediante correo corporativo a la muestra seleccionada con tiempo estimado de respuesta de diez minutos. Para la gestión de datos se usó programa Ms-Excel donde se calculó un Alfa de Cronbach de 0.787, traduciendo en una confiabilidad de alto nivel. Para el tratamiento de la Hipótesis se usa la prueba estadística de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido al muestreo.

La principal limitación del estudio fue el acceso a la muestra, debido a la jornada laboral y funciones que realizan los encuestados; sin embargo, se logró solucionar en los horarios de refrigerios a través del correo corporativo de uso interno. Por último, es importante precisar que durante toda la investigación se mantuvo absoluta reserva del nombre de la organización con el fin de respetar sus derechos, autonomía y dignidad; de igual manera resaltar que se les comunicó a los participantes los fines del estudio, dando su consentimiento y salvaguardemos los datos de cada uno de ellos. Por otro lado, no se está alterando la información recopilada de los autores en esta investigación, por derecho de protección a ellos mismos. De igual manera, los textos citados se componen por las normas internacionales APA Séptima generación.

Resultados

01. Prueba de confiabilidad

Para que el instrumento de la encuesta con 60 interrogantes sea confiable y otorgue resultados fiables, fue sujeto a la medida estadística de Alpha de Cronbach, donde se obtuvo que:

a. Prueba de fiabilidad para la variable comportamiento organizacional: 0.787 considerándose como un enfoque aceptable y considerable (Hernández & Fernández, 2018).
b. Prueba de fiabilidad para calidad de servicio: 0.724 considerándose de igualmente con un enfoque aceptable y considerable (Hernández & Fernández, 2018)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

02. Prueba de normalidad

H0: Distribución normal

H1: Distribución no normal

Sig: 0.05

Criterio: sig < 0.05 se descarta la H0, de lo contrario se admite.

Tabla A1

Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	statistical	gl	Sig.¨<0.05
Comportamiento org.	,115	60	,000 no normal
Elementos individuales	,250	60	,000 no normal
Elementos grupales	,164	60	,000 no normal
Elementos del sistema de la org.	,138	60	,000 no normal
Calidad de servicio	,099	60	,000 no normal

Con la tabla se concluye que los valores muestran una significancia menor a 0.05 (Sig.<0.05) siendo una distribución no normal, aplicándose para la Hipótesis la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

03. Prueba de correlación de Hipótesis

a. Hipótesis general
   El CO guarda una relación significativa con la CS en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023, aceptando la Hipótesis alternativa y rechazando la Hipótesis nula.

b. Hipótesis específicas
   HE 1: Los elementos individuales guardan una relación significativa con la CS; el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023.

   HE 2: Los elementos grupales guardan una relación significativa con la CS; el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023

   HE 3: Los elementos del sistema de la organización guardan una relación significativa con la CS; el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023.

De acuerdo a lo mencionado para contrastación de Hipótesis se establece que la H0 no guardan relación entre sí, menestras que las H1 sí se relacionan de manera significativa.

Tabla A2:

Correlaciones de Hipótesis

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tipo de Hipótesis	Var. 1	Var. 2	Rho Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
Hipótesis general	Comportamiento organizacional	Calidad de servicio	0.744	0.000	Correlación positiva considerable
	Dimensiones	**Var. 2**	**Rho Spearman**	**Nivel de. significancia**	**Interpretación**
Hipótesis específicas	Elementos individuales	Calidad de serv.	0.643	0.000	Positiva considerable
	Elementos grupales		0.651	0.002	Positiva considerable
	Elementos del sistema de la org.		0.648	0.000	Positiva considerable

De acuerdo a lo que se evidencia en la tabla A2; la ***Hipótesis general***, tiene un coeficiente de correlación con un valor de 0.744 de acuerdo a la prueba de Rho Spearman traduciéndose como positiva considerable según Hernández y Fernández (2018), con un nivel se significación de 0.000 < 0.05, por lo tanto, se concluye que el CO se relaciona de manera directa y significativamente con la CS en el área comercial de una institución financiera, Surco, Lima-Perú 2023, aceptando la H1 y rechazando H0. Se interpreta afirmando que una buena gestión del CO aumenta la CS; lo que quiere decir que en la medida que la entidad financiera tome medidas con relación al CO mejorando la efectividad de sus colaboradores y su entorno, los clientes recibirán una mejor atención, percibiendo la calidad del servicio y bajando los índices de insatisfacción.

Igualmente, se refleja que la ***Hipótesis específica 1*** tiene una correlación positiva de 0.643; y un nivel de significancia de 0.000 < 0.05; por lo tanto, se niega la H0 y se asume H1, relacionando los elementos individuales de la organización con la CS de manera significativa; esto se interpreta indicando que mientras que el personal esté más capacitado técnicamente y con habilidades blandas, tendrá mejor trato a los clientes y tendrá mayor manejo de resolución de problemas, mejorando así la calidad del servicio. Seguido de la ***Hipótesis específica 2*** esta obtuvo 0.651 y 0.002< 0.05 de coeficiente de correlación y significancia respectivamente indicando una relación positiva considerable, por lo tanto, se rechaza H0 y se toma H1, relacionando de manera significativa los elementos grupales de la organización con la CS; lo que se puede interpretar mencionando que en la medida de que los grupos de trabajo o áreas se sientan más a gusto con sus labores se verán reflejados en mayor innovación y creatividad por ende mejora en la productividad y eficiencia, la ***Hipótesis específica 3*** muestra un coeficiente de correlación de 0.648 y significancia de 0.000 < 0.05; concluyendo en una correlación positiva notable, descartando H0 y asumiendo H1: relacionando los elementos del sistema de la organización con la CS de manera

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

significativa. Se interpreta afirmando que una buena gestión de los elementos del sistema de la organización aumenta la CS; toda vez que se son fundamentales para el funcionamiento eficaz de una empresa como los procesos, cultura organizacional y tecnología.

Discusión

Tras examinar los resultados del estudio, se evidencia un nivel significativo y relevante de relación entre los elementos, esto implica que mientras mejore el comportamiento organizacional de la entidad financiera, también mejorará la calidad del servicio de la misma; traduciéndose en un colaborador más comprometido, productivo y a gusto con su trabajo y; en un cliente más satisfecho, con un nivel mayor de confianza y con acceso a servicios rápidos y seguros; estos hallazgos se vinculan con Salas, L. (2022); quien sugiere que el CO se ve reflejado en la calidad de atención impactando directamente en la percepción de los clientes y su satisfacción, siendo esto crucial para la fidelización y captación de nuevos clientes en los bancos; toda vez que la CS influye en que tanto el cliente este satisfecho y en la captación de nuevos . Por otro lado, nos menciona que los principales problemas del sector bancario son los canales de atención/reclamos y fallas en el sistema causando insatisfacción en los clientes; proponiendo soluciones como mejorar tiempos de espera, capacitación del personal y actualización de sistemas. Este estudio sobre la CS y la satisfacción ayuda a la presente investigación porque nos brinda un panorama general de los problemas en el sector financiero y posibles soluciones para ello. que se pueden aplicar para solucionar la problemática de la entidad bancaria. Por su parte Jara et al. (2023), lo ratifican afirmando que los colaboradores capacitados, motivados y comprometidos tienen un impacto directo con los servicios ofrecidos por una empresa y su calidad; gracias a que los empleados se sienten más valorados lo que se ve reflejado en un mayor compromiso con la empresa y sus funciones. Este trabajo sobre la gestión del talento humano nos da una idea de la importancia de la capacitación y motivación de los colaboradores e impacto en su nivel de compromiso, sabiendo que de ello depende el nivel de servicio que ofrecen, por ello la percepción de valor y reconocimiento es tan importante sobre todo en el entorno bancario donde es tan importante la interacción positiva con los clientes. Es así como Huerta et al. (2020) mencionan que el papel del colaborador es imprescindible para que haya un servicio de calidad toda vez que en ellos recae la responsabilidad de la percepción que tiene el cliente para con la empresa; su satisfacción está relacionada con la interacción que se tenga con el colaborador, es por ello que capacitarlos no solo en tecnicismos sino en habilidades blandas en algo importante, al igual que estén motivados a brindar un servicio más eficiente y personalizado; que sean capaces de resolver problemas de manera efectiva y que presenten una actitud positiva y proactiva es importante para ello. Este trabajo sobre la CS en entidades financieras municipales es relevante para la presente ya que se pueden tomar acciones sobre sus conclusiones donde le dan al colaborar un papel crucial para la satisfacción del cliente, por ello enfocarnos en su capacitación es tan importante no solo para la resolución efectiva de problemas sino también para tratar de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

manera oportuna a los clientes, al igual es importante que estén motivados y con una actitud positiva y proactiva.

Las conclusiones también acreditan una relación notablemente positiva en el OE N°1; demostrando que los elementos individuales cumplen un papel fundamental para lograr la calidad de servicio; toda vez que el desenvolvimiento de las habilidades de cada individuo hace más eficiente el servicio brindado; estos resultados se asemejan a los de Cantú et al. (2023), quienes resaltan que las organizaciones hoy en día valoran no sólo los activos financieros y físicos, sino los intangibles como lo es el talento y habilidad de cada individuo en la empresa constituyéndose en un factor clave de la ventaja competitiva agregando valor en la calidad del servicio contribuyendo al desempeño organizacional al cumplir con las expectativas del cliente. También es importante que las empresas brinden acciones para tener satisfecho al colaborador como implementar una estructura de cultura organizacional que facilite un ambiente de trabajo positivo y eficiente; de igual manera ofrecer ambientes que aumenten y optimicen su desempeño con buena iluminación y espacios ergonómicos para trabajar; es importante que los empleados cumplan sus expectativas laborales e incrementen sus capacidades; estas acciones están orientadas a mejorar el desempeño laboral del personal, esto, a su vez, tiene un efecto favorable en la satisfacción del personal y en el alcance de las metas organizacionales. Este estudio sobre el colaborador y su desempeño aporta a nuestra investigación la necesidad de una gestión integral del talento y la creación de un ambiente de trabajo positivo y eficiente para mejorar la satisfacción del cliente y el desempeño organizacional. Por otro lado, Alwedyan et al. (2023), analizan al individuo concluyendo que de su empoderamiento depende el logro de objetivos estratégicos, enfatizando su importancia en la innovación y productividad, concluyendo que es vital su participación en la toma de decisiones y capacitaciones para conducir a la empresa a mejorar la calidad en sus productos y servicios. Este autor y su estudio sobre el empoderamiento de los recursos humanos para lograr objetivos en bancos de Jordania aporta a la presente investigación estrategias específicas de empoderamiento y formación continua que fomenten la innovación y productividad para tener un cliente contento en el sector bancario; como la participación en la toma de decisiones, capacitación continua e innovación para proponer y adoptar nuevas ideas y métodos que pueden mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente. Por su parte Valastegui y Mayorga (2024) encontraron datos que demuestran que las prácticas efectivas en capacitación, motivación y retención de empleados resultan en una mayor eficiencia operativa y en una mejor calidad de servicio, ya que aumenta la productividad y garantiza una experiencia positiva para los clientes, lo cual es determinante para lograr el éxito empresarial. Por ello hacen énfasis en que un colaborador motivado y bien capacitado no solo realiza sus tareas con mayor eficiencia, sino que también interactúa de manera más positiva con los clientes, lo que mejora la percepción del servicio. Este estudio sobre la gestión del talento humano para aumentar la productividad nos proporciona información importante que podemos considerar en nuestra investigación como la implementación de capacitaciones, y estrategias de retención de empleados

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

como desarrollo de carrera, reconocimiento o flexibilidad laboral, que promuevan una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia del cliente.

El OE N°2 también se cumple demostrando una relación positiva entre los elementos grupales de la organización y la CS; lo que quiere decir que mientras mejore la relación y comunicación entre los colaboradores también mejorará el servicio brindado; estos datos son similares a los autores Cheng-Kun et al. (2023) quienes mencionan que trabajar en equipo en las instituciones financieras impacta positivamente en la calidad de servicio ofrecido debido a que se mejora la coordinación y colaboración entre los miembros siendo más eficientes para garantizar mejorar la experiencia en los clientes, también se sabe que los equipos de trabajo multidisciplinarios combinan habilidades y conocimientos permitiendo una mejor atención brindando un servicio completo y especializado, por otro lado la resolución de problemas se vuelve más efectiva; y se brindan espacios para intercambiar feedback constructivo que permite identificar áreas de mejoras y oportunidades de aprendizaje. Este estudio sobre el compromiso de los empleados en la mejora de la CS proporciona un aporte importante para la presente investigación ya que promueve estrategias que se pueden tomar en consideración como promover el trabajo en equipo con reuniones o trabajos colaborativos, crear equipos multidisciplinarios para aprovechar la diversidad de habilidades y conocimientos, establecer canales de comunicación eficiente y proporcionar espacios para feedback para mejorar la atención de servicio al cliente. Así también tenemos a Belem et al. (2024) nos dicen que los equipos de trabajo brindan un entorno seguro para el colaborador pueda compartir sus conocimientos fomentando un sentido de pertenencia y camaradería entre los miembros, de igual manera se sabe que los grupos eficaces tienen como pilar la comunicación abierta y clara lo que contribuye a reducir conflictos y aumentar la cohesión del equipo, además que teniendo diferentes habilidades, experiencias y perspectivas se pueden llegar a soluciones más creativas y eficaces generando una satisfacción laboral y rendimiento de equipo, lo que a su vez se ve reflejado en la calidad de servicio ya que, hay más colaboración y coordinación permitiendo una distribución equitativa de tareas y una respuesta rápida no solo a las necesidades del cliente sino también a sus problemas y quejas; demostrando que equipo bien estructurado, comprometido y orientado al cliente puede contribuir significativamente a la excelencia en la prestación de servicios bancarios y a la satisfacción de los clientes. Este autor y su estudio sobre los colaboradores satisfechos y su desempeño aporta prácticas como crear espacios y oportunidades para que los empleados compartan conocimientos y experiencias, como talleres, seminarios y reuniones de equipo; también establecer canales de comunicación abiertos y claros y asegurar que las tareas se distribuyan de manera equitativa entre los miembros del equipo; en resumen demostrar cómo la estructura, el compromiso y la orientación al cliente de los equipos de trabajo pueden llevar a la excelencia en la prestación de servicios bancarios. De igual manera, Oruña et al. (2023) nos dicen que los equipos de trabajo deben estar bien capacitados y actualizados en los productos y servicios que ofrece el banco con el fin de asesorar de manera efectiva al cliente, resolver dudas y ofrecer soluciones de manera personalizada. Destacan también que la actitud,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

profesionalismo y empatía de los empleados impactan en la percepción de confianza por parte de los clientes. Un trato amable, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades del consumidor contribuye a fortalecer la relación de lealtad, ya que los clientes se sienten valorados y escuchados; y eso se logra gracias a un ambiente laboral positivo y motivado que los hace ser más comprometidos a cumplir con sus funciones. Los autores que estudian la CS y al consumidor son relevantes para esta investigación porque se puede demostrar cómo un ambiente laboral positivo y motivado, junto con una formación continua y un enfoque en habilidades blandas, puede conducir a una mayor satisfacción del cliente y a relaciones más sólidas y leales.

Por último, se cumple con el OE N°3 ya que los resultados demuestran una relación positiva entre los elementos del sistema de la organización, es decir, la estructura, procesos y prácticas de la organización con la CS; ello porque es fundamental para la efectividad de la organización en su conjunto; los hallazgos tienen relación con los de Kweku, F. (2024) nos dice que la relación entre los elementos del sistema de la organización y el desempeño organizacional es crucial para comprender cómo las prácticas de gestión financiera impactan en la eficacia y competitividad empresarial, tomando en consideración que las prácticas de gestión financiera eficientes son una fuente de ventaja competitiva y contribuyen significativamente al desempeño organizacional; igualmente menciona que la inversión en gestión de activos ha aumentado y se reconoce su importancia para la toma de decisiones a todo nivel; por último la cultura organizacional también desempeña un papel crucial en la relación entre los elementos del sistema de la organización y el desempeño organizacional. Una cultura robusta y en sintonía con los objetivos estratégicos puede mejorar la implementación exitosa de las prácticas de gestión financiera y la gestión de activos, lo que a su vez impacta positivamente en el desempeño global de la organización. Este autor y su investigación sobre las prácticas de gestión financiera en el desempeño organizacional aporta al presente estudio ya que demuestra cómo una gestión financiera eficiente y una cultura organizacional alineada pueden conducir a un mejor rendimiento y competitividad en el sector bancario, pudiéndose aplicar invirtiendo en tecnologías de gestión de activos y capacitar a los empleados para utilizar estas herramientas de manera efectiva. Pazos et al. (2024) lo refuerza mencionan que la gestión estratégica (que es componente clave del comportamiento organizacional) se relaciona significativamente con la CS; esto incluye elementos tangibles como infraestructura, equipos y tecnología; por otro lado, la seguridad, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y apariencia del personal; todos estos factores generan confianza en los clientes y una percepción de calidad. Su estudio sobre la gestión administrativa y CS proporciona información importante para la investigación ya que analiza qué mejorando tanto los aspectos tangibles (infraestructura, tecnología) como los intangibles (actitudes del personal, capacidad de respuesta) puede elevar la percepción de CS. Finalmente Peringanam & Bheemaiah (2024) expresan que los elementos del sistema de la organización, incluyendo la adopción de tecnologías digitales como banca móvil, cajeros automáticos y terminales de puntos de venta (POS); la inversión en tecnologías de la información ya que se ha demostrado que mayor gasto en TI está asociado con mayor

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

productividad y calidad de servicio; el desarrollo del capital humano y capacitación, y la capacidad de análisis de datos que facilita la personalización de las decisiones y optimizar de procesos internos, están estrechamente relacionados con la mejora de la productividad en el sector bancario. Estos factores permiten a los bancos operar de manera más eficiente, responder mejor a las necesidades del cliente y mantenerse competitivos en un mercado en constante evolución. Por último, el estudio de estos autores sobre los servicios financieros digitales y la productividad en el sector bancario Indio favorece la investigación permitiendo desarrollar un análisis más completo y actualizado sobre cómo los bancos pueden mejorar su competitividad y eficiencia operativa mediante la integración estratégica de tecnologías digitales, inversiones en TI, desarrollo de personal y capacidad de análisis de datos. Esto es fundamental para comprender cómo estos elementos contribuyen a la mejora continua del servicio en el contexto bancario moderno.

Conclusiones

Existe una relación positiva significativa entre el CO y CS en el área comercial de la institución financiera estudiada. Esto indica que una mejora en la gestión del comportamiento organizacional puede traducirse directamente en una mejor calidad de servicio, lo cual es esencial para aumentar la rentabilidad, la fidelidad de los clientes y la satisfacción de los colaboradores. Se ha identificado que las condiciones laborales actuales, incluyendo el estrés y agotamiento debido a la sobrecarga de trabajo, afectan negativamente la calidad del servicio. Es necesario implementar estrategias para mejorar el entorno laboral, como la distribución equitativa de tareas, la creación de espacios de trabajo ergonómicos y la promoción de un equilibrio entre la vida personal y laboral. Estas acciones no solo aumentan la satisfacción y el rendimiento de los empleados, sino que también se reflejarán en una atención al cliente más eficiente y empática.

La comunicación deficiente entre los colaboradores de diferentes áreas ha sido un factor crítico que afecta la claridad en la transmisión de información a los clientes y entre los empleados mismos. Es crucial establecer canales de comunicación claros y efectivos que faciliten el intercambio de información precisa y oportuna. La implementación de reuniones regulares, la utilización de plataformas digitales de comunicación y la promoción de una cultura de feedback constructivo son estrategias que pueden mejorar significativamente la coordinación y la cohesión dentro de la organización. La falta de capacitación adecuada ha sido identificada como una barrera para el desempeño eficiente de los colaboradores. Es fundamental invertir en programas de formación continua que además de cubrir las habilidades técnicas requeridas, también se enfocan en las habilidades blandas como la empatía, la resolución de problemas y la comunicación efectiva. Los colaboradores bien entrenados y capacitados están mejor preparados para manejar las demandas del cliente y resolver problemas de manera efectiva, mejorando así la percepción de calidad del servicio. El empoderamiento y la motivación de los colaboradores son esenciales para promover un ambiente laboral constructivo y eficaz. Los empleados que perciben apoyo y reconocimiento son más propensos a mostrar un mayor compromiso con la empresa y sus objetivos. Es necesario desarrollar políticas de reconocimiento y recompensas que valoren el esfuerzo y los logros de los empleados, así como promover su participación en la toma de decisiones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

y la innovación dentro de la organización, sin dejar de lado la promoción del bienestar integral desarrollando programas promuevan el bienestar físico, emocional y mental de los colaboradores, como actividades deportivas, asesoramiento psicológico y programas de salud.
La estructura organizacional, los procesos y las prácticas de gestión deben ser revisados y optimizados para asegurar un funcionamiento eficaz de la empresa. Esto incluye la adopción de tecnologías avanzadas, la mejora de los sistemas de información y la actualización constante de los procesos internos. Una gestión eficiente de estos elementos es fundamental para ofrecer un servicio excelente que se ajuste con los requerimientos de los clientes y mejore la competitividad de la institución financiera en el mercado.

Para poder implementar las mejoras de manera efectiva en la entidad financiera es necesario que se empiece con una planificación estratégica que incluya metas, plazos y responsables por cada punto recomendado, al igual que establecer indicadores de desempeño y mecanismos de monitoreo continuo para evaluar el progreso y el impacto de las acciones implementadas; y, por último mantener una comunicación transparente con todos los colaboradores sobre las iniciativas y su avance, fomentando un ambiente de confianza y colaboración. Esto permitirá que suban los bajos niveles de calidad de atención que tiene la empresa, así como también mitigará los problemas que tienen los colaboradores tanto a nivel individual y grupal.

Referencias bibliográficas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Alves, F. (2023). *Comportamiento Organizacional* . Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=e-zIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=comportamiento+organizacional&ots=FAwyK4ZgJS&sig=6JXGzuhgeLteXriFY_-x-PLI6W8#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional&f=false

Alwedyan, A., Snumadi, M., Aldiabat, M., Almarshad, M., Altyassime, F., & Obeidat, S. (2023). *El impacto de la estrategia de empoderamiento de lso recursos humanos en el lograr objetivos estratégicos en los banco comerciales en Jordania* . Obtenido de Universidad Aplicada al-Balqa Jordania: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85152103214&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0a2215adf67d93e9971d2ee4bf80db5c&sot=b&sdt=cl&cluster=scoaffilctry%2C%22Peru%22%2Cf&s=TITLE-ABS-KEY%28recursos+humanos%29&sl=45&sessionSearchId=0a2215

Amiruddin, K., Muhammad, P., & Muhammad, W. (2023). *Customer loyalty islamic banks in Indonesia: Service quality which mediated by satisfaction and customer trust.* Obtenido de https://www.openaccessojs.com/JBReview/article/view/1286/660

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* . Obtenido de https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf

Belem. (2024). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en el desempeño de los empleados en las organizaciones bancarias mexicanas.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85195121866&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=58587a79f466fff77b4865539d16fa4a&sot=b&sdt=b&s=ALL%28calidad+AND+de+AND+servicio+AND+entidades+AND+financieras%29&sl=56&sessionSearchId=58587a79f466ff

Cantú. (2023). *Relación entre clima laboral,satisfacción ,compromiso y desempeño del capital humano en un capus de educación superior.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85170242985&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=c558b407c306df8e0c0913a25584cfea&sot=b&sdt=b&s=ALL%28capital+humano+y+calidad+de+servicio%29&sl=41&sessionSearchId=c558b407c306df8e0c0913a25584cfea&re

Cheng-Kun . (2023). *Explorando el papel del compromiso de los empleados en la mejora de la calidad del servicio al cliente en el sector bancario.* Obtenido de file:///C:/Users/PCCOM%20 Pucusana/Downloads/ijfs-11-00033.pdf

Ernst & Young Global Limited . (2022). *Trabajo Reimaginado: Nuevas formas de trabajar.* Obtenido de https://www.ey.com/es_pe/workforce/trabajo-reimaginado

Garrigues. (diciembre de 2022). *Perú:7 retos para los empleadores en el 2023.* Obtenido de https://www.garrigues.com/sites/default/files/documents/20221227_alerta_laboral_peru_-_7_retos_para_2023.pdf#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fwww.garrigues.com%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Fdocuments%2F20221227_alerta_laboral_peru_

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Gestion. (25 de Agosto de 2018). Obtenido de https://gestion.pe/economia/tres-10-cambian-banco-altos-intereses-falta-atencion-242616-noticia/?ref=gesr

Gonzáles, C. (11 de Agosto de 2022). Tendencias del mercado laboral en Latinoamérica según EY.

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptita, P. (2018). *Metodologia de la investigacion .* Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Huerta , R., Ramirez, E., & Maguiña, M. (2020). *Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú.* Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5045/504564380008/html/

Infobae. (2023). Obtenido de https://www.infobae.com/peru/2023/07/14/bancos-en-peru-que-tan-buena-es-su-reputacion-y-cuales-son-las-quejas-mas-frecuentes

Jara. (2023). *La gestión del talento humano en una empresa mype comercial del norte de LIMA en el año 2023. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85184693475&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=c558b407c306df8e0c0913a25584cfea&sot=b&sdt=b&s=ALL%28capital+humano+y+calidad+de+servicio%29&sl=41&sessionSearchId=c558b407c306df8e0c0913a25584cfea&re

Kweku, F. (2004). Obtenido de https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/XJM-09-2023-0192/full/html

Madero , & Olivas . (2020). Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=recordpage&eid=2-s2.0-85081700151&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&sid=a34a3e76c67f242d677ea54adff00235&sot=b&sdt=cl&cluster=scoexactkeywords%2c%22Job+Satisfaction%22%2ct&sl=36&s=TITLE%28comportamiento+or

Oruña, M., Oruña , A., Araguren, P., & Sánchez, J. (2023). *Calidad del servicio de banca móvil y fidelización del consumidor .* Obtenido de Universidad Privada del Norte , Perú: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150706474&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=854deba9a1d9cd568237e877f498879a&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28Calidad+de+servicio+de+la+banca+m%C3%B3vil+y++lealtad+del+consumidor%29&sl=78&sessionSe

Pazos. (2024). *Explorando el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en centros de atención a personas mayores: un estudio de caso correlacional.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85195670234&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=7baf6d9bcfdae7288a94eb0dc8b4ece8&sot=b&sdt=b&s=ALL%28desempe%C3%B1o+AND+laboral+AND+y+AND+calidad+AND+de+AND+servicio%29&sl=56&sessionSearchId=7baf6d9

Peringanam, & Bheemaiah. (2024). *Servicios financieros digitales (dfs) y productividad del sector bancario indio: evidencia empírica utilizando el índice de productividad de malmquist y la regresión de datos de paneL.* Obtenido de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85192620793&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=58587a79f466fff77b4865539d16fa4a&sot=b&sdt=b&s=ALL%28calidad+AND+de+AND+servicio+AND+en+AND+bancos+FINANCIEROS%29&sl=56&sessionSearchId=58587a79f466ff

Punnett, B., & Anyanje, T. (2022). *Essentials of Business and Management in Africa* . Obtenido de https://www.routledge.com/Essentials-of-Organisational-Behaviour-in-Africa/Punnett-Senaji/p/book/9780367478445

Ramírez, A. (1997). *Metodología de la investigacion cientifica.* Obtenido de https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf

Ramoni, I. (2022). *No existe la falta de talento ,existe las empresas que no se adaptan.* Obtenido de https://www.equiposytalento.com/tribunas/ghc/no-existe-la-falta-de-talento-existen-las-empresas-que-no-se-adaptan/2022-09-05/

Robbins, S., & Judge , T. (2004). *Comportamiento organizacional* . Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, J. (2020). Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200207

Rojas, C., Niebles , W., Pacheco, C., & Hernandez, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas.* Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221

Salas. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la agencia de Camaná del banco de la nación, Arequipa 2021.* Obtenido de https://repositorio.ulasalle.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12953/141/TESIS%20FINAL%20LUIS%20SALAS%20M%207%20de%20junio%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y-

Valastegui, & Mayorga . (2024). *Gestión del talento humano para aumentar la productividad: estudio de caso EQUATOROSES EQR.* Obtenido de https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85171895389&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=7baf6d9bcfdae7288a94eb0dc8b4ece8&sot=b&sdt=b&s=ALL%28desempe%C3%B1o+AND+laboral+AND+y+AND+calidad+AND+de+AND+servicio%29&sl=56&sessionSearchId=7baf6d9

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

MSc. Félix José Colina-Ysea
Universidad Científica del Sur
Lima, Perú

MS 7139

Apreciado MSc. Colina-Ysea,

Hemos recibido el trabajo titulado "**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SURCO, LIMA- PERÚ 2023**" por MORANTE-PALACIOS, YANARA MARITRINI, SALAZAR-URRUTIA, INDIRA HAYLI; COLINA-YSEA, FÉLIX JOSÉ el cual será sometido al usual proceso de arbitraje.

Debido a las serias dificultades financieras de la revista nos hemos visto obligados a solicitar una contribución por página publicada. Aunque la publicación de un artículo aceptado no estará supeditada al pago de los costos de publicación por parte de los autores, esperamos que ellos hagan uso de los fondos destinados a este fin en sus subvenciones de investigación o que las instituciones donde prestan sus servicios cubran dichos costos. Tomen en cuenta esto si el trabajo es aceptado para publicar, agradecemos de antemano la contribución que seguramente aportarán.

Atentamente,

Ana Raquel Picón Ávila
Directora / Editora (E)

INTERCIENCIA
Revista de Ciencia y Tecnología de las Américas
Journal of Science and Technology of the Americas
Revista de Ciência e Tecnología das Américas
****
INTERCIENCIA
e-mail: interciencia@gmail.com
suscripción: www.interciencia.org/suscripciones.htm
www.interciencia.net

APROBACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Lima, 28 de agosto de 2024

Señor,
Dr. Percy Manuel Mayta Tristan
Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De mi consideración,

Es grato dirigirme a usted para enviarle la versión definitiva de la tesis titulada: **"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SURCO, LIMA- PERÚ 2023"** presentado por el(la) bachiller **YANARA MARITRINI MORANTE PALACIOS e INDIRA HAYLI SALAZAR URRUTIA** para optar al título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Con el fin de que pueda ser evaluada por su Dirección y sea publicada en el repositorio institucional de nuestra Universidad de cumplir los requisitos adicionales que se encuentran en el reglamento correspondiente.

Atentamente,

Presidente del Jurado de tesis
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 042-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 15 de setiembre de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte de la Dirección Académica de la Carreras de Negocios del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	YANARA MARITRINI MORANTE PALACIOS INDIRA HAYLI SALAZAR URRUTIA	"COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SURCO, LIMA- PERÚ 2023"	FELIX JOSE COLINA YSEA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales