



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Desempeño laboral y satisfacción de los clientes en una empresa
del Callao, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Gomez Barba, Genessis Anaiss (orcid.org/0000-0002-2892-8308)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres que son el motivo y fortaleza para cumplir cada uno de mis objetivos. A mi hermano quien me inspira a dar el ejemplo de que si se puede lograr todo lo que uno se propone con disciplina y decisión.

AGRADECIMIENTO

El mayor agradecimiento de todo corazón y con gran emoción a Dios, a mis padres por guiarme, cuidarme, en este desarrollo de aprendizaje, sosteniendo y dándome aliento para no decaer y seguir adelante hasta cumplir todas mis metas.

Agradezco a mi hermano Aaron Gómez Barba por ser parte de mi vida quien me alegra y me ayuda a estar positiva y animada hacer las cosas bien en excelencia.

Igualmente extiendo este agradecimiento a mi asesor el Dr. Teodoro Carranza Estela quien me guio e impartido sus conocimientos para alcanzar la culminación de mi carrera.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TEODORO CARRANZA ESTELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023", cuyo autor es GOMEZ BARBA GENESSIS ANAISS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| TEODORO CARRANZA ESTELA DNI: 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072 | Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 25- 11-2023 23:12:22 |

Código documento Trilce: TRI - 0662316



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GOMEZ BARBA GENESSIS ANAISS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| GOMEZ BARBA GENESSIS ANAISS DNI: 71902941 ORCID: 0000-0002-2892-8308 | Firmado electrónicamente por: GGOMEZBA25 el 26- 11-2023 19:32:08 |

Código documento Trilce: INV - 1430516

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. 13 | |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 14 |
| 3.5. Procedimientos | 14 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 15 |
| 3.7. Aspectos éticos | 15 |
| IV. RESULTADOS..... | 16 |
| V. DISCUSIÓN | 23 |
| VI. CONCLUSIONES | 27 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 28 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS..... | 37 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Desempeño Laboral | 12 |
| Tabla 2 Satisfacción de los clientes | 13 |
| Tabla 3 Nivel desempeño laboral en una empresa del callao, 2023..... | 16 |
| Tabla 4 Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en una empresa del Callao, 2023..... | 17 |
| Tabla 5 Nivel de satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023 ... | 18 |
| Tabla 6 Nivel de satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023 ... | 19 |
| Tabla 7 Pruebas de normalidad desempeño laboral y satisfacción de los clientes | 20 |
| Tabla 8 Correlación entre desempeño laboral y satisfacción de los clientes | 21 |
| Tabla 9 Correlación entre la dimensión productividad y satisfacción de los clientes | 21 |
| Tabla 10 Correlación entre la dimensión rendimiento y satisfacción de los clientes | 22 |
| Tabla 11 Correlación entre la dimensión objetivo y satisfacción de los clientes ... | 22 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Porcentaje de nivel de percepción de desempeño laboral..... | 16 |
| Figura 2 Porcentaje de nivel de percepción de satisfacción de los clientes | 18 |

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023. Este estudio se desarrolló en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un alcance descriptivo correlación y de diseño no experimental y corte transversal, se estudió una muestra de 100 clientes y se aplicó una encuesta presencial, sometidos a la confiabilidad y la prueba de validez. La descomposición de datos fue trabajado a través de la estadística descriptiva teniendo los resultados en tablas y figuras de frecuencia, demostrando en si la correlación entre las variables de estudios. Con la estadística inferencial por medio el coeficiente Rho de Spearman. En efecto de lo señalado, se puede decir que el desempeño laboral fue malo con un 47% mientras que la satisfacción de los clientes fue 42 % como insatisfecho, en cuanto a la dimensiones arrojó un resultado de una sig. = 0,000. Por tanto, se rechaza la H_0 ; es decir que los datos no siguen una distribución normal. Esto significa que se empleó la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables y dimensiones.

Palabras clave: Desempeño laboral, productividad, rendimiento.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between job performance and customer satisfaction of a company in Callao, 2023. This study was developed in a quantitative approach, of applied type, with a descriptive correlation scope and non-experimental and cross-sectional design, a sample of 100 clients was studied and a face-to-face survey was applied, subjected to reliability and validity testing. The data decomposition was worked through descriptive statistics, having the results in tables and frequency figures, demonstrating the correlation between the study variables. With inferential statistics through Spearman's Rho coefficient. In effect, it can be said that the work performance was bad with 47% while the customer satisfaction was 42% as dissatisfied, regarding the dimensions it gave a result of a sig. = 0.000. Therefore, the H_0 is rejected; That is, the data does not follow a normal distribution. This means that the non-parametric test of Spearman's Rho statistic will be used to determine the relationship between the variables and dimensions.

Keywords: Work performance, productivity, performance.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación realizada es de suma importancia ya que observamos la problemática existente en las organizaciones, de acuerdo a el desempeño laboral y la satisfacción de los clientes según, Quispe Y Terrones (2021) nos señala, los clientes siempre buscan, satisfacer las necesidades con una buena calidad de servicio es su propósito principal para toda la empresa. Los clientes siempre buscan un mejor trato por que exigen cada vez más el nivel da calidad del servicio que reciben.

Así mismo Salazar (2019), en el estudio de satisfacción y desempeño en la empresa de Colombia se refiere la relevancia del ambiente laboral para lograr un buen desempeño y desde una perspectiva positiva, se puede decir que la satisfacción ayuda a los colaboradores a estar más satisfechos en su realidad laboral el principio al cambio lo es doblemente porque está relacionado con la búsqueda de la satisfacción y la eficiencia.

Hidalgo (2019), define que la satisfacción de los clientes es primordial para una organización inversionista de Venezuela, para captar clientes en su marca y cumplir las necesidades. Por ello es fundamental esta variable ya que nos indica como realizar las mejoras de calidad brindadas para ellos.

Dada la satisfacción laboral en correlación con el desenvolvimiento del desempeño laboral en Perú, según Boada (2019), nos indica que el desempeño y la satisfacción está relacionado con el trabajo. En base a esto, un aumento en su satisfacción laboral estaría asociado con una mejora en el desempeño laboral, por lo cual es importante para las organizaciones que sus clientes se sientan plenos con la atención que le brinda.

El desempeño laboral en las organizaciones en el Perú, según lo indicado en el informe del diario Gestión, en Perú en el año (2018) nos dice que hay varios factores, por la cual en la organización no tiene personal estable. En Latinoamérica ocupa el tercer puesto respecto a la rotación del personal. Es real que los colaboradores cumplen con las tareas establecidas, pero no demuestran un desempeño optimo, por la cual no llegan a cumplir con el perfil que se desea tener

para el puesto, por lo tanto, al colaborador no se le vuelve a renovar el contrato o es despedido ante del término.

La empresa ubicada en la región callo brinda el servicio de productos pasivos que satisface las necesidades de sus clientes, cuenta con 12 colaboradores entre las áreas operativa y el área comercial, donde se brinda mayor atención al cliente son en los procesos que se realiza dentro de la agencia, lo cual tenemos un contacto directo.

En la empresa es muy importante que los usuarios esta felices, se sientan contentos, a gusto con la atención que se le brinda, lo cual buscamos que los colaboradores tengan un desempeño laboral óptimo para que los usuarios tengan las ganas de volver a consumir nuestro producto para así la empresa pueda tener más clientes satisfechos.

La empresa tiene agencias tanto en lima como en provincia, ubicadas estratégicamente para atender a toda su población, lo que le diferencia a otras entidades es promover el desarrollo económico social sostenible e inclusión para las personas vulnerables, rurales e inmigrantes, siendo que otras financieras no le dan esa oportunidad de adquirir un producto para cumplir sus objetivos ya que es un plus adicional que otras empresas no lo tienen porque no dan oportunidad a emigrante de tener un préstamo para poder cumplir sus sueños y objetivos.

Conforme a lo señalado, la problemática de estudio es ¿De qué manera se relaciona el desempeño laboral y satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023?, como problemas específicos tenemos: ¿Cómo se relaciona la productividad con la satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023?; ¿ Cómo se relaciona el rendimiento con la satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023?; ¿ Cómo se relaciona el objetivo con la satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023?

La justificación de esta investigación ha sido preparada con un propósito de determinar la importancia en empresa acerca del desempeño y satisfacción de los clientes en una empresa del Callao,2023.

El objetivo general fue formulado para: Determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción de los cliente en una empresa del Callao, 2023, de tal manera, los objetivos específicos: a) establecer la relación entre la productividad y satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023; b) establecer la relación entre el rendimiento y satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023; c) establecer la relación entre el objetivo y satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023.

Este estudio tiene sustento teórico, en la que establece Hugo Canales (2018), quien señalo que las organizaciones de hoy en día están enfocados en distinguirse por satisfacción del cliente, por ello a su colaboradores están constantemente capacitándose, para que pueda desempeñarse eficientemente, así también Rivera (2019), quien manifestó que es muy importante de tener colaboradores que tengan habilidades blandas, que este capacitados y que todas las áreas estén alineadas para así el cliente este satisfecho con nuestro servicio.

Por otro lado, la investigación se sustentó con la metodología cuantitativa de nivel correlacional que se encuentra con relación con los objetivos, lo que posibilitara los resultados esperados. Esta metodología escogida permitirá asegurar la validez de los instrumentos proporcionados, demostrar que los datos obtenidos sean confiables y así como también las técnicas y procedimiento, obteniendo los resultados de lo planteado.

Finalmente, la justificación practica que se realizó nos permitió que la investigación brinde mejora en la empresa del callao, 2023 con su personal y tener una satisfacción del cliente aceptable

En relación a lo anterior , se formuló como hipótesis general: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente en una empresa del Callao, 2023; así también, la hipótesis especifica: a) existe relación significativa entre la productividad y satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023; b) existe relación significativa entre el rendimiento y satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023; c) existe relación significativa entre el objetivo y satisfacción de los clientes en una empresa del callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La información arrojada que es al tema de investigación, respecto a la variable cuantitativa, luego de analizar varios estudios relacionados, las referencias de antecedentes son internacionales, nacionales y locales del estudio, lo cual se detallan a continuación:

Se consideró los siguientes antecedentes internacional: Morales (2021), indica que la satisfacción del cliente es el objetivos primordiales para la empresa, cada área sus colaboradores tiene que desempeñarse de manera óptima, ya que la primera imagen que se presenta a los clientes, ayuda a preservar sus preferencias y puede ser una amenaza si se cambia; la información que se obtuvo es un método que se empleo fue cuantitativa, que permitió la mejorar del seguimiento de la satisfacción de los clientes.

Benalcázar (2020), hizo una investigación en la empresa “Luminex Resouces”. En la universidad Andina Simón Bolívar de Quito - Ecuador, su estudio tuvo como propósito analizar individualmente dos variables para posteriormente enlazarla entre sí. El método usado fue el cuantitativo. De esta manera las dos variables en una organización es fundamental, ya que el resultado obtenido nos señala que el 84 % de los trabajadores cumplen satisfactoriamente sus labores.

Betzabé (2018) llevó a cabo, su investigación lo que fue el propósito es de examinar los factores ya que es importante para la organización pueda tener éxito que es lo que influyen en el desempeño y lo cual comprender las razones de la dificultad que impactan en la satisfacción, laboral en lugar de trabajo en Ecuador. Para alcanzar la línea de estos objetivos establecidos, se emplearon para poder saber cómo se siente las personas, encuestas una que cada persona decía que es lo que no le parecía, a los colaboradores en lugar de trabajo.

Rivera (2018) en su tesis realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, tuvo como propósito analizar cómo se relaciona con los servicios prestados y la satisfacción del cliente. El método que hizo a investigación utilizado fue cuantitativo, correlacional no experimental. El resultado es que el servicio ofrecido es de tipo estándar. La conclusión es para lograr la satisfacción

del cliente, es importante implementar en manual de calidad de servicio para que la organización tenga cliente se sientan satisfecho con el servicio que se le brinda.

Hoyos y Morenos (2019) hicieron una investigación, en la Universiada Privada Norbert Wiener. Tuvo objetivo general de esta investigación fue ofrecer alternativas que mejoren la satisfacción y el desempeño laboral. El estudio fue cuantitativa, correccional y transversal. Tuvo como resultado que toda organización para motivar a su colaboradora se el reconocimiento de su desempeño y un buen ambiente laboral aumenta la gratificación de los empleados y los resultados favorecen a las empresas.

Rejas y Napan (2021) Realizaron un estudio, cuyo objetivo fue estudiar la correlación entre ambiente laboral y satisfacción del cliente. El diseño que él fue de que se utilizó para esta investigación tipo correccional- descriptivo, fue de diseño no experimenta, con enfoque cuantitativo. Se evaluó a 100 colaboradores que se relaciona con el público, la muestra está constituido por 70 colaboradores de cada área de servicio de operaciones de la organización. Finalmente, se determina que tiene una correlación positiva entre esto dos indicadores.

Barreda (2019) su objetivo fue la satisfacción del cliente en la empresa, se realizó, en Perú lo cual da una perspectiva que los colaboradores realizan su trabajado de manera eficiente. Tuvo como enfoque cuantitativo de tipo de investigación correccional, descriptiva y el diseño que se empleo fue no experimental. Lo cual nos da un resultado positivo lo cual nos dice que es de calidad cuando realiza su servicio ya que esto va a satisfacer al cliente. la población para realizar un estudio fue de 1,789 cliente fidelizados de la empresa, lo cual la muestra fue de 64 cliente. El resultado que se tuvo, estos indicadores van de la mano ya que si se tiene una gestión de calidad el cliente se va a sentir satisfecho.

Bellido (2018) en su estudio realizo en Lima – Perú, en la organización Etcobell S.A.C cuyo objetivo la problemática que la calidad de servicio al cliente es ineficiente la cual genero un descontento en los clientes de esta que es organización. El diseño que se utilizó para que esta investigación fue el tipo transversal. Lo cual nos permite recopilar datos. Así mismo la muestra fue realizada por 60 cliente externos que realizaron el cuestionario. Fue así que obtuvo un

resultado negativo lo cual el gerente tiene que realizar una reingeniería para tener mejores resultados en estas variables.

Bautista., Cienfuegos., y David (2020) en su estudio que realizo en Lima, Perú, el cual lleva como título “El desempeño laboral desde una perspectiva teórica” cuyo objetivo es emplear un método del desempeño desde un enfoque teórica. De acuerdo a un contexto que describa con aquella conductas y acciones realizadas por el colaborador para que puede lograr las metas propuesta por la organización. Donde el resultado que se obtuvo, es que no permite evaluar el desempeño de los colaboradores y poder realizar nuevas estrategias para el cumplimiento de las metas trazadas.

Quispe, (2020) En su estudio que realizo en Huánuco – Perú, tuvo como objetivo buscar evidenciar como la gestión pedagógica tiene un vínculo con el desempeño docente. El tipo de investigación una muy importante fue cuantitativa con diseño correlacional. Se le realizo una encuesta a 236 estudiante, 30 docentes. Los resultados obtenidos es que la gestión pedagógica que tiene una relación importante con el desempeño docente ya los orientará y le dará una estrategia para realizar un buen trabajo.

Vera y Chapoñan (2019) Se propusieron investigar la correlación entre el nivel de estrés en los colaboradores y su desempeño de una empresa de Villa el Salvador. Utilizaron un enfoque de investigación descriptiva en su hallazgo mostraron un vínculo entre las dos variables de estudio. En conclusión, indicaron una relación negativa moderadamente que es significativamente entre que es su nivel en estrés en su que es los empleados y su desempeño, lo cual tiene un impacto significativo en su capacidad para alcanzar sus objetivos y desempeñarse adecuadamente, hoy en día los colaboradores se deben sentir plenos en su centro de labor para puedan trabajar de manera eficiente lo cual si no es así van a trabajar de manera estresados, abrumados y no se van a desempeñar de manera buena.

Tuesta (2018) En su investigación, analizo el efecto de los colaboradores y su satisfacción, el diseño que se utilizo fue no experimental, transversal correlacional, tipo aplicada. Su población fue 82 personas. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral tiene un impacto influyente en el

esfuerzo en los empleados, ponen en su desempeño laboral siendo muy importante para su crecimiento profesional y pueda así la organización estar a un nivel estable.

Cornejo (2023) Realizo una investigación con el fin de analizar la correlación del ambiente laboral y por ello se ve como es su desempeño laboral de los colaboradores. Para este estudio, se empleo un enfoque metodológico tipo aplicada, con diseño no experimental, y con nivel correlacional. Su muestra fue de 50 empleados de la empresa para poder observar sí. En conclusión, las variables si tiene relación de manera significativa.

Torres (2019) efectuó el objetivo a investigar y evaluar que se tubo entre motivación y en consecuente su desempeño laboral de sus trabajadores en la empresa. Para alcanzar este objetivo, se empleo la prueba de Spearman con un porcentual de confianza del 0, 95. Los resultados indicaron la correlación positiva significativa del 95% entre las variables en el caso de estudio. En otras palabras, se observó que aumenta el nivel de motivación, también se incrementa el desempeño que se tiene laboral en esta que es la empresa analizada.

Respecto a la primera variable que es desempeño laboral que se tomaron tres dimensiones (productividad, rendimiento, objetivo) que permitirán una mejor comprensión del contexto.

El desempeño laboral, según Chiavenato (2019), desde el aspecto evaluador define que lo más importante de una organización es un buen desempeño de los colaboradores. Los negocios exitosos, competitivo tiene éxito cuándo sus colaboradores tiene un buen desempeño laboral. Se tiene que determinar objetivos para una organización que permita a sus gerentes métodos de acción para lograr lo establecido. Por otro lado, Penachi (2019), manifiesta que las organizaciones, si no cuenta con un buen clima organizacional sus colaboradores no se sentirán identificado y por consecuente no tendrá un buen desempeño laboral.

Anaya (2019) En su trabajo que llevo a cabo, por lo que se exploró que es la satisfacción y un desempeño laboral del empleado en esa empresa. Este estudio adoptó un enfoque en lo cual es correlacional y por lo cual es no experimental, utilizando encuestas a través de cuestionarios que se realizó varias preguntas de

ahí se ha recopilado esos datos de los colaboradores. Los resultados, analizados que se obtuvo se pusieron mediante el estadístico, se respaldaron la sobre hipótesis general planteada. En conclusión, nos dice esta investigadora que se determinó que existe una asociación de estas que son las v1 y v2 la cual fueron investigadas, destacando que la satisfacción lo cual juega un papel muy crucial en el desarrollo que tiene que tener los colaboradores.

A continuación, nombramos sus dimensiones:

Productividad, según Cerón (2017), la productividad se puede definir como el beneficio obteniendo de una mejora operativa rápida, sostenible y controlable. Un procedimiento se considera productivo si, cumple, lograr los objetivos que establece la organización.

Según Mucha, Valdivieso (2022), define que incentivar a los colaboradores constantemente tiene como finalidad un buen clima laboral y con ello estar dispuestos a aceptar los nuevos retos de mejora que se implementen en la organización, cuya finalidad es incrementar la productividad.

Rendimiento, según Zúñiga (2019) manifiesta que es sumamente importante que todo colaborador que ingresa a la organización tiene que ser capacitado e instruido. Las empresas buscan colaboradores que tengan habilidades blandas para cumplir la metas que tiene la organización y de esa manera menor gasto en nuevos colaboradores y poder tener resultados más rápido.

Del mismo modo (Martínez, Torres, Ríos, 2020) define que el rendimiento de una persona se basa en clima familiar, ya que los padres de acuerdo a su formación a hijos se van a poder desarrollar en cada ámbito.

Objetivo, según Antúnez (2018) define que el objetivo que se plantea una persona es una guía para poder alcanzar lo que se propone. Los objetivos son las metas que esta dirigidas a lograr un resultado específico. La parte más crucial de este enfoque es ver al personal como individuos con ciertas habilidades, cada persona es única y por lo cual sus objetivos tienen un proceso diferente.

Con respecto a la segunda variable que es Satisfacción de los clientes se tomaran tres dimensiones (valor de servicio, Motivación, laboral) que nos permitirá que el contexto se entienda mejor.

según Chiavenato (2017) Define que la satisfacción de un colaborador es fundamental para un buen desempeño en la empresa. Las actitudes hacia satisfacción laboral están relacionadas con el cumplimiento de objetivo de la empresa. De lo contrario un colaborador que no se siente satisfecho se considera un signo de declive en la organización y se asocia con una menor productividad; por lo cual mayor ausentismo y rotación.

Según Silva, Macias, Tello y Delgado (2021), nos define que cuando el cliente se siente satisfecho comenta sus experiencias y recomienda a otras personas el servicio. Por lo cual, la organización va tener más cliente, las recomendaciones de su cliente satisfechos. personifica una reacción afectiva que se produce después de extensos encuentros de servicio, lo que tiene un impacto positivo en la situación financiera y competitiva, lo cual es satisfacción para una organización.

Según Robbins y Coulter (2018) nos dice que la satisfacción interfiere en alcanzar una meta planteada puede decirse que es una sensación de felicidad y más aún cuando se cumple las expectativas esperadas, te motiva a seguir brindando un mejor servicio.

A continuación, nombramos sus dimensiones:

Valor de servicio, según Quispe (2021) no menciona que el valor de un servicio, si el cliente tiene una expectativa sobre el servicio y se cumple con lo esperado, los sentimientos que se genera la recibir el servicio ayudan así a iniciar el proceso de promover el buen servicio.

Según Roque (2022), nos menciona que el valor de servicio, determina lo importante que es, en un clima organizacional, cuyo argumento es lograr el máximo resultado, lo cual se va ver reflejado en el producto final teniéndolo como positivo, de igual manera un empleado efectivo siempre da lo mejor para su trabajo en una organización.

Motivación, según Casquino (2020) se hace énfasis que la motivación intrínseca, es característico de una persona que se expresa por si misma. En los seres humanos estos factores se utilizan para motivar y se desarrolla durante la realización de la acción misma y no depende de otra persona.

Asimismo, Ríos (2018) determina que la motivación y la satisfacción están relacionada ya que son claves para logran lo objetivos trasados. En una organización contribuyen un mejoramiento continuo y se siente motivados los colaboradores para realizar sus deberes asignadas. Esto permite que se tenga resultados positivos en la organización.

Laboral, según Chuquillanqui (2022) define que el ambiente de trabajo es el espacio físico en que el colaborador realiza sus labores, el cual puede ser en la misma organización o en otro lugar externo, como una oficina externa, o trabajo en campo. En cualquiera de los casos deberán cumplirse las condiciones de un ambiente laboral grato.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Según Otero (2018) se estudió con la finalidad de recopilar datos, para poder resolver un problema, es un proceso cuidadoso, riguroso y sistematizado para obtener la información limpia.

Según Nicaragua (2018) nos define que es una técnica original de la investigación como sistemático, reflexivo, crítico y controlado por lo cual no permitirá enriquecer de nuevos conocimientos para analizar e interpretar los acontecimientos reales.

Por otro lado, el trabajo de investigación tuvo como enfoque cuantitativo. Establecido en la recolección de información variables: Desempeño laboral y satisfacción de los clientes, fue de tipo aplicada y su nivel correlacional. Realizando recolección de datos y medición numérica.

Dónde:

M: 100 clientes

V1: Desempeño laboral

V2: Satisfacción de los Clientes

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, debido a que el análisis fue a través de interpretaciones para luego analizar según nuestro criterio. Según Albuquerque et al. (2020) nos defina que este diseño se observa y se buscara dar solución. Para Torres (2020) define no experimental- trasversal que va ser analizado, donde se recolectara información de forma natural. Siendo de corte trasversal. Se analizó datos al tiempo determinado. Su resumen, dado el carácter temporal del estudio, los datos obtenidos analizados se recogieron en un único periodo de tiempo, que fue objeto de este estudio.

Fue Descriptivo, se recopilaron datos informativos cuantificable de suma importancia de la empresa acerca del desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao 2023; que fue utilizada de análisis estadístico de la muestra de población. Por ende, es correlacional, ya que su objetivo fue el estudio entre la relación entre las variables en una situación específica. De método hipotético deductivo dado que se contrajo, dedujo las hipótesis planteadas para luego llegar a la conclusión del suceso que validó la hipótesis.

Polania y Cardona (2020) refiere que las hipótesis se realizan de acuerdo a las deducciones y son de carácter especulativa, nos permite verificar la hipótesis con las deducciones y confirma si va acorde con el entorno. (p.120).

3.2. Variables y operacionalización

Se planteó dos variables para la investigación, la variable uno es:

Variable 1: Desempeño laboral = variable cuantitativa

Definición y conceptual

Refiere el estudio de Mejillón (2017) define el desempeño laboral de un colaborador determina la productividad que puede alcanzar dentro de una organización, lo cual en el área que se encuentran tendrán un resultado positivo o negativo, el fin de este indicador de desempeño es un colaborador mejore cada día para así llegar a la meta propuesta por la organización.

Definición operacional

La variable se evaluará bajo según dimensión: productividad, rendimiento, objetivos

Tabla 1

Desempeño Laboral

| DIMENSIONES INDICADORES | |
|-------------------------|------------------|
| | Responsabilidad |
| Productividad | Desenvolvimiento |
| Rendimiento | Desempeño |
| Objetivos | Cumplimiento |

Nota: Elaboración propia

Variable 2: satisfacción de los clientes

Definición y conceptual

Según Flores (2019) nos define que la satisfacción del cliente está directamente vinculada en el trato y calidad de servicio que se brinda al cliente, destaca que está ligada a la amabilidad, personalizada y esto se reflejó en los resultados necesarios los cual son esenciales.

Definición operacional

En la variable se analizó, considerando sus tres dimensiones: valor de servicio, motivación, laboral, a través de la encuesta según los indicadores de medición. Indicadores

Tabla 2

Satisfacción de los clientes

| DIMENSIONES | INDICADORES |
|--------------------|--------------------|
| Valor de servicio | Atención |
| Motivación | Comportamiento |
| Laboral | Retribución |

Nota: Elaboración propia

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Población

La investigación tuvo una población, con 100 usuarios, que son los clientes de la empresa de Callao. Según Condori (2020) nos menciona que la población se refiere a todos los elementos perteneciente al desarrollo de estudio.

Muestra

Según Condori (2020) que define que es nos va indicar que la muestra es resaltar segmentos representativos de esta que es población, con las mismas características que tiene todos generales donde la contribución del conocimiento es significativa para identificar posibles brechas al analizar los resultados.

Por ende, la muestra que se realizó fue para 100 clientes, calculada tomando como población a 100 clientes de la empresa del Callao

Unidad de análisis

Es integrada por el cliente de la empresa del Callao, 2023 la cual se les realizó la encuesta a cada cliente que solicitará información de manera presencial. Son clientes que manifestaron su conformidad hacia el servicio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Ávila, Gonzales y Licea (2020) nos explica que la encuesta y la entrevista son generalmente métodos de investigación utilizados para recopilar información o conocer la opinión sobre un tema u asunto en particular.

Cuestionario 1: Desempeño laboral distribuido de acuerdo a las dimensiones: Productividad, Rendimiento y Objetivo tendrán como respuestas: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

Cuestionario 2: Satisfacción de los clientes distribuido de acuerdo a las dimensiones: Valor del servicio, Motivación y Laboral, tendrá como respuestas: tendrán como respuestas: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

3.5. Procedimientos

Para continuar, la investigación cual fue muy importante se empleó una encuesta presencial en base a 100 clientes de la empresa Callao. La encuesta fue voluntaria y anónima, dando consentimiento informado al usuario, luego todos los análisis de datos recolectados fueron ingresados al programa. Adquiriendo 19 preguntas según la escala de Likert para sea realizada por el cliente de la empresa del Callao.

3.6. Método de análisis de datos

Opte por un enfoque de análisis cuantitativo descriptivo para abordar los datos en mi investigación, por lo cual se indago mediante la base de datos obtenidos por la encuesta presencial. con su acompañamiento de SPSS 26 para recopilar la data obtenida de la encuesta. Por otro parte, el análisis de datos, se utilizó estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia de los resultados obtenidos en función de las dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

El estudio cumplió con las directrices establecida de los resultados y la fiabilidad de los datos facilitado. Por lo que estas afirmaciones se validaron a través de este estudio de acuerdo con nuestro código de ética para proteger la identidad de los clientes encuestados de la investigación. Ya que esta información también se obtuvo de las medidas de evaluación, por lo cual se tuvo que tener en cuenta la norma establecida.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 3

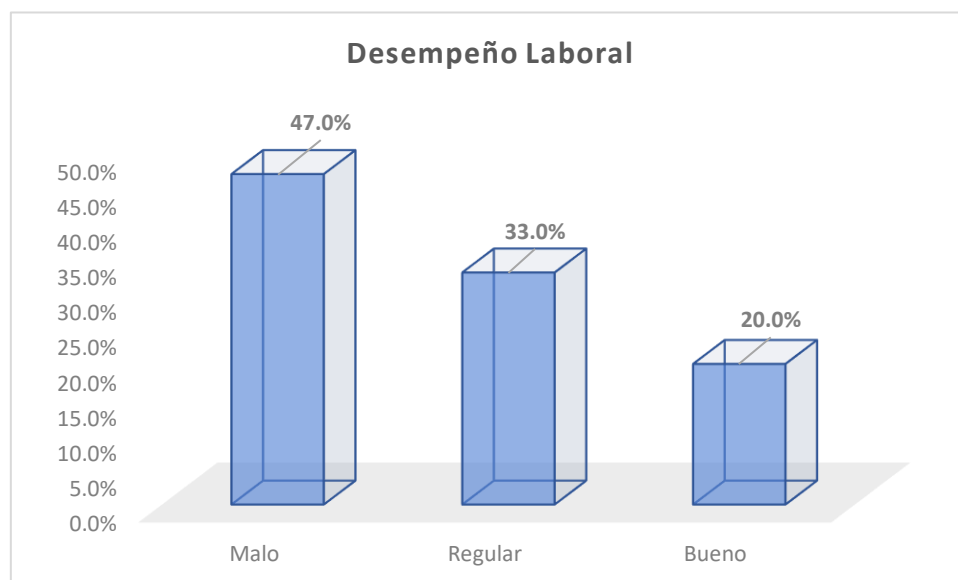
Nivel desempeño laboral en una empresa del callao, 2023

| Desempeño laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Malo | 47 | 47,0% |
| Regular | 33 | 33,0% |
| Bueno | 20 | 20,0% |
| Total | 100 | 100, 0% |

Fuente: SPSS V26.

Figura 1

Nivel de percepción de desempeño laboral expresado en porcentaje



Interpretación: La tabla 3 muestra que el 47% de los clientes consideran el desempeño laboral como “malo”, el 33% de los compradores lo perciben como “regular”, mientras que el 20% de los que mismo os lo valoran en “bueno”.

Tabla 4*Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en una empresa del Callao, 2023*

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|---------|------------|------------|
| Productividad | Malo | 46 | 46,0% |
| | Regular | 24 | 24,0% |
| | Bueno | 30 | 30,0% |
| | Total | 100 | 100,0% |
| Rendimiento | Malo | 45 | 45,0% |
| | Regular | 23 | 23,0% |
| | Bueno | 32 | 32,0% |
| | Total | 100 | 100,0% |
| Objetivo | Malo | 30 | 30,0% |
| | Regular | 40 | 43,0% |
| | Bueno | 30 | 27,0% |
| | Total | 100 | 100,0% |

Fuente: SPSS V26

Interpretación: La tabla 4 presenta que las dimensiones productividad, rendimiento y objetivo es considerada por los clientes como “malo” con un 46%, 45% 30% respectivamente; así mismo califican a las dimensiones como “regular” con un 24%, 23% y 43%; mientras que el 30%, 32% y 27% de los mismos lo califican en “bueno”.

Tabla 5

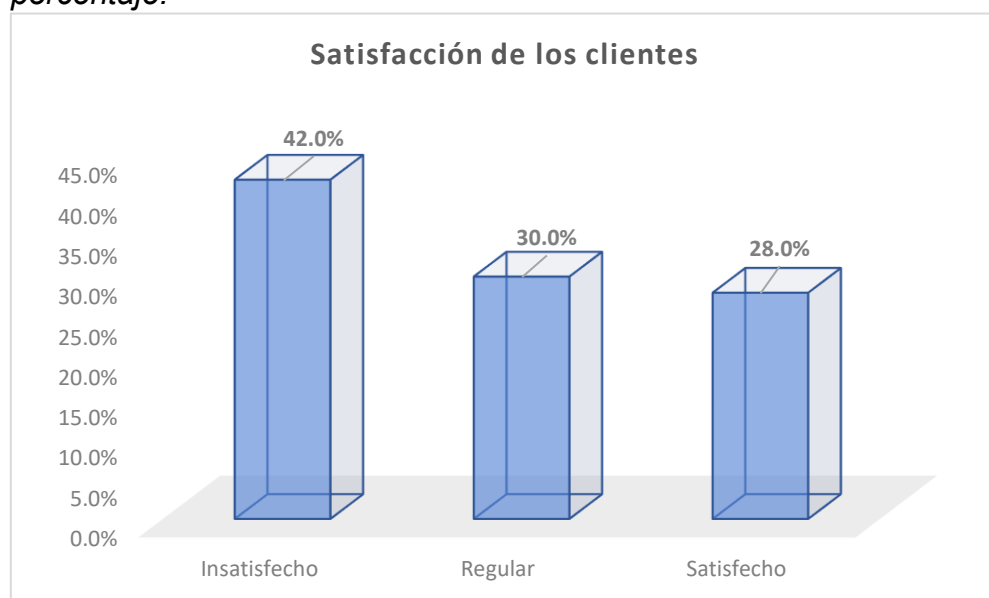
Nivel de satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023

| Satisfacción de los clientes | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|------------|
| Insatisfecho | 42 | 42,0% |
| Regular | 30 | 30,0% |
| Satisfecho | 28 | 28,0% |
| Total | 100 | 100,0% |

Fuente: SPSS V26

Figura 2

Indicador que refleja el nivel de satisfacción de los clientes expresado en porcentaje.



Interpretación: En la tabla 5 nos indica que el 42% de los clientes se encuentran “insatisfechos”, el 30% de los interesados lo consideran en “regular”, por otro lado, el 28% de los mismos se hallan “satisfechos”.

Tabla 6*Nivel de satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023*

| Dimensiones | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|--------------|------------|------------|
| Valor del servicio | Insatisfecho | 39 | 39,0% |
| | Regular | 25 | 25,0% |
| | Satisfecho | 36 | 36,0% |
| | Total | 100 | 100,0% |
| Motivación | Insatisfecho | 41 | 41,0% |
| | Regular | 23 | 23,0% |
| | Satisfecho | 36 | 36,0% |
| | Total | 100 | 100,0% |
| Laboral | Insatisfecho | 36 | 36,0% |
| | Regular | 35 | 35,0% |
| | Satisfecho | 29 | 29,0% |
| | Total | 100 | 100, 0% |

Fuente: SPSS V26

Interpretación: La tabla 6 ostenta que las dimensiones valor de servicio, motivación y laboral es considerada por los clientes como “insatisfecho” con un 39%, 41% 36% respectivamente; así mismo califican a las dimensiones como “regular” con un 25%, 23% y 35%; mientras que el 36%, 36% y 29% de los mismos se sienten “satisfecho”.

4.2 Análisis inferencial

Debido a que la muestra está conformada por 100 colaboradores; la prueba de normalidad a través del Kolmogórov-Smirnov en una muestra superior a los 50 elementos.

Tabla 7

Pruebas de normalidad desempeño laboral y satisfacción de los clientes

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Kolmogórov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Desempeño laboral | ,296 | 100 | ,000 | ,769 | 100 | ,000 |
| Productividad | ,295 | 100 | ,000 | ,755 | 100 | ,000 |
| Rendimiento | ,291 | 100 | ,000 | ,753 | 100 | ,000 |
| Objetivo | ,201 | 100 | ,000 | ,806 | 100 | ,000 |
| Satisfacción de los clientes | ,270 | 100 | ,000 | ,778 | 100 | ,000 |
| Valor del servicio | ,258 | 100 | ,000 | ,766 | 100 | ,000 |
| Motivación | ,270 | 100 | ,000 | ,758 | 100 | ,000 |
| Laboral | ,235 | 100 | ,000 | ,795 | 100 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS V26.

Interpretación: La tabla 7 demuestra que ($m > 50$), lo que significa que es compatible con la prueba de que es Kolmogorov-Smirnov y tiene una ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). En consecuencia, se refuta la hipótesis H_0 , lo que significa que no se puede suponer una distribución normal para los datos. En vista de ello, se realizará la prueba lo cual es no paramétrica del estadístico (Rho) de Spearman para identificar la naturaleza de la conexión que existe entre las variables y las dimensiones.

Tabla 8*Relación entre el rendimiento laboral y la satisfacción de los clientes*

| Correlaciones | | Satisfacción de los clientes |
|-----------------|-------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | ,880** |
| | | 0,000 |
| | | 1 0 0 |

** . asociación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V26

Interpretación: El cuadro 8 muestra es que da una significancia $(0,00) < 0,01$, y Rho de Spearman 0,880, se sugiere una asociación positiva significativa, entre las variables. Esto se verifica con una confianza del 99%. Por lo tanto, la hipótesis alternativa -que el desempeño laboral influye en el agrado del cliente en una empresa del Callao, 2023- es aceptada.

Tabla 9*Correlación entre la dimensión productividad y satisfacción del cliente*

| Correlaciones | | Satisfacción de los clientes |
|-----------------|---------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Productividad | ,910** |
| | | 0,000 |
| | | 1 0 0 |

** . Lo cual es asociación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V26.

Interpretación: El cuadro 9 muestra una significación $(0,000 < 0,001)$, y Rho de Spearman = 0,910, lo que indica una que es la correlación, positiva completa entre la variable y la dimensión. En consecuencia, se valida la hipótesis H1, la cual afirma que la productividad de una empresa y la satisfacción del cliente en el 2023 en el Callao están fuertemente correlacionadas.

Tabla 10*Correlación entre la dimensión rendimiento y satisfacción del cliente*

| Correlaciones | | Satisfacción de los clientes |
|-----------------|-------------|--|
| Rho de Spearman | Rendimiento | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N |
| | | ,892** 0,000 100 |

** . La correlación alcanza significativa en el nivel 0,01 en ambas direcciones.

Fuente: SPSS V26.

Interpretación: La Tabla 10 nos muestra, indica una alta correlación positiva de esta que son entre la dimensión y la variable, con un nivel de significación $< 0.0, 01$ y un (Rho) de Spearman de 0,892 con nivel de confianza del 99%. Por lo tanto, la H1 -que el rendimiento y la felicidad del cliente están significativamente relacionados en el Callao, 2023- es aceptada.

Tabla 11*Correlación entre la dimensión objetivo y satisfacción del cliente*

| Correlaciones | | Satisfacción de los clientes |
|-----------------|----------|--|
| Rho de Spearman | Objetivo | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N |
| | | ,662** 0,000 100 |

** . Su asociación, nos dice que significativa en el nivel 0, 001 (bilateral).

Fuente: SPSS V26.

Interpretación: El cuadro 11 muestra una significación (0,00) 0,01 al 99% de confianza y Rho de Spearman = 00, 662, lo que indica, la relación positiva sustancial entre la dimensión y la variable. En consecuencia, la hipótesis queda confirmada del objetivo está fuertemente correlacionado con la satisfacción del cliente en el Callao en 2023.

V. DISCUSIÓN

Consistió el estudio con un propósito de analizar la conexión entre estas variables lo cual es fundamental para las vuestras organizaciones, la muestra estuvo compuesta por 100 usuarios de distintos sexos de la empresa del Callao, 2023 que participaron de forma deliberada y respondieron las encuestas cerradas.

El análisis que tuvo como resultado en correlación de variables, se observó que es una relación muy fuerte positiva existente. Por esa razón, se acepta H1: es decir existe relación significativa entre el desempeño laboral y satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023. Siendo la satisfacción del cliente un factor concluyente para el desempeño laboral, así mismo sus dimensiones productividad, rendimiento y objetivo de los colaboradores que tienen que reflejarse en el ambiente, por lo tanto, cuando existe una insatisfacción de los clientes tiende a reducir los resultados.

Asimismo, Torres (2019) llevó a cabo un estudio que examinó en relación sobre, la motivación y el desempeño laboral; utilizando prueba de -Spearman para obtener un nivel de correlación positiva. Los resultados indicaron que, en la empresa, existe una conexión significativa entre la motivación de los trabajadores y su rendimiento laboral, con un margen de error del 5%. Este estudio se fundamenta científicamente al destacar la importancia de la dimensión del ambiente laboral. La investigación sugiere que proporcionar mayores incentivos, recompensa, que a los trabajadores está asociado a un aumento y se tengan desempeño laboral, estableciendo así una relación directamente proporcional entre ambas variables

Según Benalcázar (2020) De esta manera, en lo que respecta a satisfacción del cliente en la empresa, las perspectivas favorables están vinculadas a las dimensiones y variables obtenida en el desarrollo de su trabajo individual 0,96, las características del entorno laboral 94%, satisfacción de sus procesos administrativos 0,92, lo cual se tiene una relación positiva.

Hoyos y Morenos (2019) En este estudio, se encontró respaldo para nuestra hipótesis alternativa, lo que indica que hay una conexión sig. ($p < 0,05$) en las variables dichas. No obstante, es fundamental destacar la importancia de la magnitud de la correlación es bastante baja ($R = -0,169$).

Los resultados se determinaron a través de la hipótesis general y específicas las cuales existe una asociación muy fuerte tanto de las variables como en las dimensiones, teniendo una correlación lógica ya que el resultado general ha sido la insatisfacción de cliente en cuanto al desempeño laboral recibido por los empleados de la empresa.

Rivera (2019) sostiene que el vínculo que se tienen el servicio y la satisfacción del cliente fue verificada utilizando el programa estadístico SPSS a través del método Rho de Spearman, revelando una correlación muy positiva de 0,536. Este hallazgo se basa en las encuestas realizadas. Recolecto dicha información de las encuestas para poder obtener la validez, de asociación de este estudio.

En la hipótesis específica de productividad y satisfacción del cliente arrojado a través de la investigación se determinó la correlación efectiva perfecta en la variable y la dimensión y acepta la hipótesis alterna, por lo cual nos da la correlación significativa entre la productividad y la satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023.

Contreras (2023) En el año 2022, un 53 % los gerentes de la Cafetaleros Cocos Coffee Perú en Jaén informa que tanto el rendimiento laboral como la satisfacción de los socios se sitúan en un nivel medio. Además, los resultados estadísticos revelan un valor de p igual a 0.000, inferior a 0.05, lo que señala una correlación significativa. Su coeficiente nos da una correlación, cifrado en 0.991, evidencia la fuerte correlación positiva y altamente significativa. En síntesis, ya que se puede inferir que existe una sólida relación positiva y significativamente según en el aspecto del rendimiento laboral y la satisfacción de los socios en la mencionada asociación.

En la hipótesis del rendimiento y satisfacción del cliente la correlación existente en estas dos dimensiones de igual manera es positiva, observando una significancia ($0.00 < 0.01$) y un Rho de Spearman $= 0.882$, también se acepta la

hipótesis alterna demostrando lo cual dice que existe una fuerte relación de esta dimensión y las variables de rendimiento y satisfacción del cliente de la empresa del Callao, 2023.

En la hipótesis del objetivo y satisfacción del cliente existe correlación significativa entre las variables de estudio ya que su significancia arrojada es de $(0.00) < 0.01$ y $Rho\ Spearman=0.662$. Concluyendo con esta tercera hipótesis que hubo una verdadera relación que es significativamente entre el objetivo y satisfacción del cliente.

Vera y Chapoñan (2019) señala que encontró resultados que indican que no existe una correlación significativa entre la dimensión, Se basa en el análisis de correlación, que revelo un coeficiente de correlación de -Spearman de $-0,195$ con un nivel de significancia $p= 0,361 > 0,05$, se concluye, que la H_0 y se rechaza la H_a , lo que significa que no se ha encontrado una correlación negativa.

Por lo tanto, y en definitiva luego del estudio de cada uno de la hipótesis establecida anteriormente, se concluye que los resultados obtenidos se puede verificar una significancia altamente existente entre cada una de las variables y dimensiones estudiadas, demostrando y realizando un resultado positivo, ya que cada una de las hipótesis tiene una correlación directa entre sí.

Tuesta (2018) explica que existe una correlación entre sus variables, Además, se notó que a medida que si la satisfacción laboral se cuenta en un nivel positivo esto cual repercute en el desempeño laboral.

Cornejo (2023) indicaba que investigó la relación del clima laboral y desempeño laboral, ya que es muy importante estas dos variables en una organización, en resumen, se concluye que hay una correlación muy positiva significativa ya que da entre las variables analizadas.

En consecuencia, el rendimiento laboral se presenta como un recurso crucial para el desarrollo de las empresas. Este aspecto facilita la formulación de estrategias, perfecciona la eficacia de los colaboradores y, en resumen, brinda ventajas a la organización que posibilitan una mejora constante y mayor competitividad. Por lo tanto, es fundamental que las empresas muestren interés y

presten una atención más detallada al rendimiento laboral de cada uno de sus empleados.

Se puede decir que el desempeño laboral es el rendimiento que el trabajador refleja al momento de realizar sus actividades logrando así cumplir con los objetivos propuesto elevando su productividad.

En definitiva, se logró deducir lo positivos con relación de que nos dice esta dimensión de sus variables desempeño laboral con la satisfacción de los clientes ya que se utilizó el SPSS un programa estadístico informático para realizar análisis de datos y poder determinar si estas tienen correlación. En efecto la estadística que se obtuvo se manifestó positivamente en correlación de ambas variables.

Estos resultados podrían explicarse debido al desarrollo y aplicabilidad de la encuesta realizada a los clientes abordados para que expusieran su opinión, descontento y satisfacción en cuanto a la atención y servicio prestado por los colaboradores en el desempeño de su actividad laboral, concluyendo que los clientes encuestados mostraron una insatisfacción en relación al desempeño laboral practicada en la empresa del Callao, 2023, es decir que los clientes consideran que sus necesidades e inquietudes no fueron atendidas oportunamente, el trato profesional no ha sido el esperado incrementando un descontento en cada uno de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe una correlación entre desempeño laboral y satisfacción de los clientes positiva muy fuerte, Con un valor de (Rho) de Spearman de 0.880 y lo cual un nivel de significancia de 0.000, se llega a la conclusión de que se respalda la hipótesis H1. En otras palabras, se confirma la existencia de una relación significativa entre el rendimiento laboral y la satisfacción de los clientes en una empresa ubicada en el Callao durante el año 2023.

Segunda: A través del análisis inferencial de la empresa de Callao, 2023 se observó que la productividad y satisfacción del cliente tiene que es una significancia de 0.00 y -Rho de Spearman = 0.910, lo cual nos deja ver que existe en que es una de la correlación positiva perfecta entre esta que es la variable y dimensión. Es decir, mientras menor sea la productividad, el cliente quedara realmente insatisfecho por el servicio prestado

Tercera: Se estableció que la correlación entre el rendimiento y satisfacción el cliente muestra que 99% del nivel de confianza tiene una significancia 0.00 y un Rho Spearman = 0,892, lo cual permite señalar que el rendimiento es un factor importante en el desempeño laboral ya que esto infiere directamente en la satisfacción del cliente.

Cuarta: La relación del objetivo y satisfacción del cliente en la empresa de Callao, 2023 se visualiza que la muestra de 100cliente nos dice que existe un nivel de confianza con una sig. 0.000 y Rho Spearman = 0.662, dando a concluir que el objetivo de la empresa va correlacionado con la satisfacción del cliente

Quita: Por último, según el análisis de la investigación desarrollado por Rho Spearman se obtuvo una significancia 0.00 rechazando la Ho arrojado un resultado con una correlación perfecta en toda sus variable y dimensiones, con el fin de precisar lo fuerte correlación que se encuentra existente en el desempeño laboral y satisfacción del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente general, que, en coordinación con el área de recursos humanos, implementar un programa de capacitación de atención al cliente para poder brindar un mejor servicio y así tener una calificación buena.

Segunda: se aconseja al departamento de talento humano realizar una evaluación de 360° con el fin de llevar un control de desempeño de los colaboradores de acuerdo al servicio que presta al cliente, de esta manera poder evaluar y corregir algún déficit que pueda estar surgiendo en la ejecución de sus actividades.

Tercera: Se sugiere establecer estrategias que se encuentre acompañada con el área de comercial que nos permita realizar encuestas regulares con el objetivo de evaluar el grado de complacencia del cliente, en relación al servicio prestado por el colaborador y tener una interacción proactiva y dinámica entre ambos.

Cuarta: Se propone que el área de gestión de talento humano, desarrolle programas de motivación al colaborador para que brinde una mejor atención al cliente fomentando un ambiente laboral saludable en el cuidado y bienestar de sus colaboradores.

Quinta: Se recomienda a la Gerencia General fijar objetivos generales estratégicos, el cual se desligue los objetivos específicos a cada colaborador para que este pueda tener una dirección clara y progresar en el perfeccionamiento de sus habilidades al exhibir su capacidad y desenvoltura para prestar una excelente atención a los clientes

REFERENCIAS

- Álvarez, B., y Parraspita, D., (2018). *El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia*. Didáctica y Educación. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591.pdf>
- Babativa, A. (2017). Investigación cuantitativa. <https://digitk.areandina.edu.con/bitstream/handle/areondina/3544/investigaci%C3%B3n%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Barreda, S., (2019). *Gestión de calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa computrock E.I.R.L Chiclayo – 2017*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malhaber%20Silvia%20Ang%C3%A9lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barzola, I., Barzola, V., y Flores, W., (2017). Factores del clima laboral que influye en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Revista científica*. Recuperado en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetFactoresDelClimaLaboralQueInfluyenEnElRendimientoD-6244054.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y David, E., (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica”. *Revista de investigación valor agregado*. Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADcul2387-2-10-20211026.pdf>
- Bellido, R., (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Etcobell S.A.C Villa el Salvador – 2017*. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/669/BELLIDO%20MORENO%2C%20RONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Benalcázar, C (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Universidad Andina Simón Bolívar
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315MDTHBenalc%3%a1zar-Relacion.pdf>
- Bernabé, J (2021), En su investigación, Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco de Crédito – Chiclayo. Recuperado de:
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9814/Bernab%3%a9_Burqa_Jorge_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boada, N., (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”. *Journal of Economics, Finance and International Business* 3(1). Recuperado de:
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Bustamante López, S. R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020. Recuperado de:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18880/Tesis_63497.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canales, A., López, J., y Napan, A., (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral durante el Covid- 19”. *Revista Arbitrada interdisciplinaria Koinonia, Administración*. Recuperado de:
<file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetClimaOrganizacionalYEIDesempenoLaboralDuranteElCov-7941178.pdf>
- Casquino, M., (2020). *Motivación y satisfacción de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del callo, 2020*. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7649/casquino_tms.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Castro, J., (2022). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad las Américas:
Recuperado de:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2443/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20PAP.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Castro, K., y Delgado, J., (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020. *Revista Multidisciplinar*. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/107-Texto%20del%20art%C3%ADculo-332-1-10-20201121.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill. Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado de:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10961/1/C%C3%B3ndor%20Pallo%20C.%20%282023%29%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Administraci%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano%20>
- Contreras (2022). *Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente de La Empresa Ancor Sac, Huancayo, 2022*. Universidad Cesar vallejo
file:///C:/Users/USER/Downloads/Cordova_ZNL-SD.pdf
- Cullcush, O., (2018). *Rendimiento Laboral en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2018*. Universidad San Pedro. Recuperado de:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18880/Tesis_63497.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gabina, S., (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Universidad Nacional de la Plata. Recuperado de:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/65394/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Giamos, D., Shkoler, o., Tziner, A., Vasiliu, C., y Shertzer, Y. (2023). Work motivation in threeway interaction with organizational justie across four different managerial positions. *Joumal of Advances in Management Research*, Vol. ahead of-print No.
<https://emerald.com7insight/content/doi/10.1108/jamr-09-2022/full>

- Hayes, B. E. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A. Gestión 2000. Recuperado de: <https://www.agapea.com/libros/Como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-9788480886963-i.htm>
- Hidalgo, M (2019). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato, Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30033/1/045%20GM C.pdf>
- Linares, J., (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huairona 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares MJS.pdf?sequence=1>
- Lizano, F., y Villegas, A., (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF E.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Maco, J., (2022). *Motivación y desempeño laboral*”. Universidad Peruanas de las Américas. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2443/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20PAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manchego, E., Marchán, F. y Zamora, M. (2017). *Evolución del marco teórico del control directivo Lima, Perú*. Universidad de Piura. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3580/MDE_1753.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, G., Torres, M. y Ríos, V., (2020). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *Revista de Investigación Educativa*, 11(67). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150008/521662150008.pdf>
- Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14704/1/T-UCSG-POS-MAE-285.pdf>

- Mendoza, L , Sandoval, Evert y Sequeira N (2018) Satisfacción de los clientes y usuarios del puerto de corinto en función de la calidad del servicio a través del modelo servqual, durante el periodo septiembre 2016 a junio 2017: Recuperado de:<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7108/Garcia%20Elera%2c%20Victor%20%26%20Maldonado%20Sambrano%2c%20Jose.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Mora, J., y Mariscal, Z., (2019). Correlacional *entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. Revista Dilemas Contemporánea. Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Morales, Y (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un banco de Jaén*. Universidad Cesar vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93243/Morales_CYYSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morán, D., (2022). *Estudio de satisfacción para el diseño de estrategias de fidelización*. Universidad de Piura. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/6002/TSP_AE_2232.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno Galindo (2023). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14704/1/T-UCSG-POS-MAE-285.pdf>
- Nikolai Malavé-Figueroa, A., & Ysrael Ramírez-Sánchez, M. (2023). Evolución de las buenas prácticas ambientales en el Módulo de Formación y Desarrollo Comunitario de Rancho Viejo, México: Un estudio comparativo. Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología, 32(1), 51–74. <https://zenodo.org/record/7775978>
- Ojeda, I., (2019). *La satisfacción Laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metálica*. Cajamarca, Perú. Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22259/Ojeda%20Velasquez%20Ingrit%20Daythiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Polania, C., Cardona, F., Castañeda, G., y Calvache, O. (2020). *Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa aspecto conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superiora*. Universidad Cesar Vallejo.

<file:///C:/Users/USER/Downloads/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20INVESTIGACIO%CC%81N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf>

Quispe, M., (2020). *La gestión pedagógica en la mejora del desempeño docente*. Universidad Nacional Hemilio Valdizan. Recuperado en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetLaGestionPedagogicaEnLaMejoraDelDesempenoDocente-7409389.pdf>

Rejas, D., y Napan, A., (2021). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa ozonomedica*. *Revista Arbitrada interdisciplinaria Koinonia, Administración*. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/DialnetClimaOrganizacionalYSuRelacionConLaSatisfaccionDel-7941176.pdf>

Rivera, P (2019), *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí*, Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20ESTABLECIMIENTOS%20DE%20ALIMENTOS%20Y%20BEBIDAS%20DEL%20CANT%c3%93N%20AL AUS%c3%8d.pdf>

Rivera, R., Ruiz, A., Camero, S., Del mar, D., y Vertí, R., (2021). *El trabajo remoto y teletrabajo en tiempo de Postpandemia COVID-19 en la Ciudad de Lima*. <file:///C:/Users/tatia/Downloads/Yotantsipanko+2021-02-01-01.pdf>

Rivera., M (2019). *La calidad del control, el desempeño y los resultados Objetivos Dirección de organizaciones. Procesos y técnicas*. (libro) apartado VI La función de control, capítulo 20, (pp.761-786) Publisher: Editorial UH y Editorial Universitaria Félix Varela.

Rodríguez., M, Mendivelso., F (2020). *Diseño de investigación de corte transversal*. *Fundación Universitaria Sanitas*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/32905132>

[1_Diseño de investigación de Corte Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623805/sanchez-cn.pdf?sequence=1)

Sánchez, N. y Sifuentes, A. (2018). *Influencia de la motivación en la intención de permanencia de los trabajos*. Lima, Perú. Universidad Peruana de Ciencias.

Recuperado

de:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623805/sanchez-cn.pdf?sequence=1>.

Torres, J. (2019). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel Sac, Santa Anita-2018. Recuperado de:

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/382019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Zúñiga, V. (2019). *Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica*, Lima, 2019. Universidad Cesar vallejo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%c3%ba%c3%b1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardona, C. (2021). El comercio electrónico en el desempeño en las pymes en Manizales. *Colombia, Innovación*, 32(84), 75-96. Recuperado de:

http://www.scielo.g.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012150512022000200075

Correa, D. (2019). La información no financiera y el desempeño financiero.

Medellín, Semestre Económico 21(46), 185-202. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.p?script=sci_arttext&pid=S012063462018000100185&lang=es

García, R., Bringas, L. & Ribbert, E. (2023). La gestión del desempeño en la empresa familiar, *Cienc. Adm.* 21(1), 1-1. Recuperado de:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S231437382023000100001

Rivera- Godoy, J., Torres-Duque, A., & García-Muñoz, J. (2020). Analisis del desempeño financiero de la industria de bebidas no alcohólicas en Colombia.

Economía coyuntural y perspectivas, 5(4), 123-160. Recuperado de:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S241506222020000400007&script=sci_abstract

- Geraldo-Campos, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Rev. Investig. Pscol.*, 25(1). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S160974752022000100063
- Chávez, E. (2022). Tablero de indicadores de desempeño académico en la carrera de ingeniería Industrial de la UABC. *Ride. Rev. Investig. Desarro. Educ*, 13(25), 2007-7467. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672022000200017&script=sci_abstract
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización domestica e industrial, distrito de Surquillo. *Rev. Ciente. UCSA*, 9(3). Recuperado en: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Mendoza-Gutiérrez, L., & Loaiza-Torres, J. (2021). Análisis del compromiso y la satisfacción del cliente interno de la UCB Tarija mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). *Investigación de Negocios*, 14 (23), 521-2737. Recuperado de: <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.129>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|---|--------------------|------------------|-------|--|
| Variable 1: Desempeño laboral | Chiavenato (2020) Manifiesta que el desempeño laboral es el rendimiento y la productividad de un trabajador, en comparación con los objetivos de la organización. Es la forma en que las personas realizan sus actividades, y con ellos alcanzan los objetivos organizacionales. | Es una variable cuantitativa se mide con formulario, cuestionario y con escala de Likert. Se considero 3 dimensiones, 4 indicadores y 8 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert. | Productividad | Responsabilidad | 1 | Ordinal: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca |
| | | | | Desenvolvimiento | 2 | |
| | | | | | 3 | |
| | | | | | 4 | |
| | | | Rendimiento | Desempeño | 5 | |
| | | | | | 6 | |
| | | | | | 7 | |
| | | | Objetivo | Cumplimento | 8 | |
| | | | | | 9 | |
| | | | | | 10 | |
| Variable 2: Satisfacción de los clientes | Hayes (2002) Las organizaciones buscan desarrollar vínculos efectivos con sus clientes, es esencial que los colaboradores se sientan motivados para que faciliten el valor del servicio en su labor y evaluar la actitud del cliente a través de un cuestionario. De esta manera, se tiene la oportunidad de analizar al cliente. | Es una variable cuantitativa se mide con formulario, cuestionario y con escala de Likert. Se considero 3 dimensiones, 3 indicadores y 9 ítems; los mismos que fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert. | Valor del servicio | Atención | 11 | Ordinal: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca |
| | | | | | 12 | |
| | | | | | 13 | |
| | | | Motivación | Comportamiento | 14 | |
| | | | | | 15 | |
| | | | | | 16 | |
| | | | Laboral | Retribución | 17 | |
| | | | | | 18 | |
| | | | | | 19 | |

Cuadro de operacionalización de las variables desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Desempeño laboral y Satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023

Fecha de recolección: 30/10/2023

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar el desempeño laboral y satisfacción de los clientes en una empresa del Callao, 2023 .**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo ggomezba25@ucvvirtual.edu.pe.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|--------------|-----------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| N° | ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Desempeño laboral | VARIABLE | | | | |
|---------------------------------|--|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: Productividad | | | | | | |
| 1 | ¿el colaborador es empático al momento de brindar una solución? | | | | | |
| 2 | ¿Se ha cumplido con las exigencias de los clientes en cuanto al producto sugerido? | | | | | |
| 3 | ¿El desenvolvimiento de los colaboradores es el adecuado para atender sus pedidos? | | | | | |
| 4 | ¿Cómo ha sido el progreso en la atención a la satisfacción del cliente? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Rendimiento | | | | | | |
| 5 | ¿consideras que la empresa tiene colaboradores con un buen desempeño? | | | | | |
| 6 | ¿consideras que los colaboradores tienen una buena atención del cliente porque este puede recomendarte? | | | | | |
| 7 | ¿consideras que los colaboradores están capacitados que le permita mejorar el desarrollo de sus funciones? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Objetivo | | | | | | |
| | | | | | | |
| 8 | ¿Qué tan satisfecho te sientes con las herramientas que te brinda la empresa para tu mejor desarrollo? | | | | | |
| 9 | ¿siente que la empresa cumple con lo que requieres? | | | | | |
| 10 | ¿considera que la empresa le brinda desarrollo de línea que le permita cubrir sus objetivos personales ¿considera que la empresa le brinda desarrollo de línea que le permita cubrir sus objetivos personales | | | | | |

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Desempeño laboral y Satisfacción de los clientes en una Empresa del Callao, 2023

Fecha de recolección: 30/10/2023

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción de los clientes en una empresa del Callao,2023.**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo ggomezba25@ucvvirtual.edu.pe.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|---------------|---------|-----------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| N° | ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Satisfacción del cliente | VARIABLE | | | | |
|-------------------------------------|---|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: valor de servicio | | | | | | |
| 1 | ¿Está satisfecho con la información recibida por el servidor? | | | | | |
| 2 | ¿Qué tal complacido se ha sentido con la atención brindada por el trabajador? | | | | | |
| 3 | ¿Te han dado un buen trato a la hora de realizar un reclamo? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Motivación | | | | | | |
| 4 | ¿Se encuentra satisfecho con el comportamiento y atención del personal? | | | | | |
| 5 | ¿Considero que la atención recibida en la más acertada? | | | | | |
| 6 | ¿Se encuentra satisfecho con la rapidez del servicio prestado? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Laboral | | | | | | |
| 7 | ¿De acuerdo a la atención recibido recomendaría a la empresa? | | | | | |
| 8 | ¿Te gustaría formar parte de nuestro club de clientes exclusivos? | | | | | |
| 9 | ¿Te gustaría gozar de los beneficios que es solo para clientes vip? | | | | | |



Matriz de operacionalización de variable

| .V1.DESEMPEÑO LABORAL | | | | OPCIONES DE RESPUESTA | | | | |
|-----------------------|------------------|-----|--|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIONES | INDICADORES | N.º | ITEMS | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| Productividad | Responsabilidad | 1 | ¿Cómo ha sido la productividad semanal en la empresa? | | | | | |
| | | 2 | ¿Se ha cumplido con las exigencias de los clientes en cuanto al producto sugerido? | | | | | |
| | Desenvolvimiento | 3 | ¿El desenvolvimiento de los colaboradores es el adecuado para atender sus pedidos? | | | | | |
| | | 4 | ¿Cómo ha sido el progreso en la atención a la satisfacción del cliente? | | | | | |
| Rendimiento | Desempeño | 5 | ¿Has visto reflejado tu rendimiento en la respuesta que has obtenido en los clientes? | | | | | |
| | | 6 | ¿Has tenido un buen desempeño en la atención del cliente porque este puede recomendarte? | | | | | |
| | | 7 | ¿consideras que los colaboradores están capacitados que le permita mejorar el desarrollo de sus funciones? | | | | | |
| Objetivo | Cumplimiento | 8 | ¿Qué tan satisfecho te sientes con las herramientas que te brinda la empresa para tu mejor desarrollo? | | | | | |
| | | 9 | ¿siente que la empresa cumple con lo que requieres? | | | | | |
| | | 10 | ¿considera que la empresa le brinda desarrollo de línea que le permita cubrir sus objetivos personales? | | | | | |



Matriz de operacionalización de variable

| V2. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES | | | | OPCIONES DE RESPUESTA | | | | |
|----------------------------------|----------------|-----|---|-----------------------|------------|---------|--------------|---------|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIONES | INDICADORES | N.º | ITEMS | NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| Valor del servicio | Atención | 1 | ¿Está satisfecho con la información recibida por el servidor? | | | | | |
| | | 2 | ¿Qué tal complacido se ha sentido con la atención brindada por el trabajador? | | | | | |
| | | 3 | ¿Te han dado un buen trato a la hora de realizar un reclamo? | | | | | |
| Motivación | Comportamiento | 4 | ¿Se encuentra satisfecho con el comportamiento y atención del personal? | | | | | |
| | | 5 | ¿Considero que la atención recibida en la más acertada? | | | | | |
| | | 6 | ¿Se encuentra satisfecho con la rapidez del servicio prestado? | | | | | |
| laboral | Retribución | 7 | ¿De acuerdo a la atención recibido recomendaría a la empresa? | | | | | |
| | | 8 | ¿Te gustaría formar parte de nuestro club de clientes exclusivos? | | | | | |
| | | 9 | ¿Te gustaría gozar de los beneficios que es solo para clientes vip? | | | | | |

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa de Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | | |
|--|---|----------------|-----------|
| Nombre y Apellido del juez: | Mg. Gaby Elizabette Salazar Cabrera | | |
| Grado profesional: | Maestría (x) | Doctor | () |
| Área de formación académica: | Clinica () | Social | () |
| | Educativa () | Organizacional | (x) X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años | () | |
| | Más de 5 años | (x) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor: | Genesis Anais Gomez Barba |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023 |
| Significación: | <p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 4 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |

4. **Soporte teórico**

- **Variable 1:** Desempeño laboral

Chiavenato (2020) manifiesta que el desempeño laboral es el rendimiento y la productividad de un trabajador en comparación con los objetivos de la organización. Es la forma en que las personas realizan sus tareas y actividades, y con ellos alcanzan los objetivos organizacionales.

- **Variable 2:** Satisfacción de los clientes

Hayes (2002) Las organizaciones buscan desarrollar vínculos efectivos con sus clientes, es esencial que los colaboradores se sientan motivados para que faciliten el valor del servicio en su labor y evaluar la actitud del cliente a través de un cuestionario. De esta manera, se tiene la oportunidad de analizar al cliente.

| Variable | Dimensiones | Definición |
|--------------------------|-------------------|--|
| Desempeño laboral | Productividad | Cerón (2017), la productividad se puede definir como el beneficio inercial obteniendo de una mejora operativa rápida, sostenible y controlable. Un procedimiento se considera productivo si, cumple lograr los objetivos |
| | Rendimiento | (Zúñiga, 2019) manifiesta que es sumamente importante que todo colaborador que ingresa a la organización tiene que ser capacitado. Las empresas buscan colaboradores que tengan habilidades blandas para menorar gasto y poder tener resultados más rápido. |
| | Objetivos | (Antúñez, 2018) defina que el objetivo que se plantea una persona es una guía para poder alcanzar lo que se propone. Los objetivos son las metas que esta dirigidas a lograr un resultado específico. El aspecto más importante de este enfoque es ver al personal como individuos con ciertas habilidades, cada persona es única y por lo cual sus objetivos tienen un proceso diferente. |
| Satisfacción del cliente | Valor de servicio | (Roque, 2022) menciona, que define el significado básico del clima organizacional logrado por el argumento máximo trabajo, que se refleja en el producto final, con resultados positivos. Además, un empleado eficaz siempre da el 100% de su esfuerzo en su organización y además impulsa los valores de la organización para mejorar la empresa |





| | | |
|--|------------|---|
| | Motivación | (Casquino, 2020) hace énfasis que la motivación intrínseca, que es característico de una persona que se expresa por sí misma. En los seres humanos estos factores se utilizan para motivar, se desarrolla durante la realización de la acción misma y no depende de otra persona. |
| | laboral | Chuquillanqui (2022) define que el ambiente de trabajo es el espacio físico en que el colaborador realiza sus labores, el cual puede ser en la misma organización o en otro lugar externo, como una oficina externa, o trabajo en campo. En cualquiera de los casos deberán cumplirse las condiciones de un ambiente laboral grato. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023” elaborado por Genessis Anaiss Gomez Barba en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|--|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo nivel 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |



| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |



variable del instrumento: **Desempeño laboral**

- Primera dimensión: **Productividad**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Responsabilidad | 1) ¿el colaborador es empático al momento de brindar una solución? | 4 | 4 | 4 | |
| | 2) ¿Se ha cumplido con las exigencias de los clientes en | 4 | 4 | 4 | |
| Desenvolvimiento | 3) ¿El desenvolvimiento de los colaboradores es el adecuado | 4 | 4 | 4 | |
| | 4) ¿Cómo ha sido el progreso en la atención a la satisfacción del cliente? | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: **Rendimiento**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|---------------|
|-------------|------|----------|------------|------------|---------------|



| | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|--|
| Desempeño | 5) ¿consideras que la empresa tiene colaboradores con un buen | 3 | 3 | 3 | |
| | 6) ¿consideras que los colaboradores tienen una buena atención del cliente porque este puede recomendarte? | 3 | 3 | 4 | |
| | 7) ¿consideras que los colaboradores están capacitados que le permita mejorar el desarrollo de sus funciones? | 3 | 3 | 3 | |

- Tercera dimensión: **objetivo**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Cumplimiento | 8) ¿Qué tan satisfecho te sientes con las herramientas que te brinda la empresa? | 3 | 4 | 4 | |
| | 9) ¿siente que la empresa cumple con lo que requieres? | 3 | 4 | 4 | |
| | 10) ¿considera que la empresa le brinda desarrollo de línea que le permita cubrir sus objetivos personales? | 4 | 4 | 4 | |

Variable del instrumento: Satisfacción del cliente

- Primera dimensión: **Valor de servicio**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Atención | 11) ¿Está satisfecho con la información recibida por el servidor? | 4 | 3 | 4 | |
| | 12) ¿Qué tal complacido se ha sentido con la atención brindada por el | 4 | 3 | 4 | |
| | 13) ¿Te han dado un buen trato a la hora de realizar un reclamo? | 3 | 4 | 4 | |



- Segunda dimensión: **Motivación**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| comportamiento | 14) ¿Se encuentra satisfecho con el comportamiento y atención del personal? | 3 | 3 | 3 | |
| | 15) ¿Considero que la atención recibida en la más acertada? | 3 | 3 | 3 | |
| | 16) ¿Se encuentra satisfecho con la rapidez del servicio prestado? | 3 | 3 | 3 | |

- Tercera dimensión: **Laboral**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Retribución | 17) ¿De acuerdo a la atención recibido recomendaría a la | 3 | 3 | 3 | |
| | 18) ¿Te gustaría formar parte de nuestro club de clientes exclusivos? | 3 | 3 | 3 | |
| | 19) ¿Te gustaría gozar de los beneficios que es solo para clientes vip? | 3 | 3 | 3 | |



(Mg. Gaby Elizabeth Salazar Cabrera)

DNI N° 16731596

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|---|---|----------------------|
| Nombres y Apellidos del juez: | Mg. Cesar Jhonathan Mamani Lozano | |
| Grado profesional: | Maestría (x) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional el área: | 2 a 4 años (x) | |
| | Más de 5 años () | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor(es): | Genesis Anaiss Gomez Barba |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023. |
| Significación: | <p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 4 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Desempeño laboral

Chiavenato (2020) manifiesta que el desempeño laboral es el rendimiento y la productividad de un trabajador en comparación con los objetivos de la organización. Es la forma en que las personas realizan sus tareas y actividades, y con ellos alcanzan los objetivos organizacionales

- **Variable 2:** Satisfacción de los clientes

Hayes (2002) Las organizaciones buscan desarrollar vínculos efectivos con sus clientes, es esencial que los colaboradores se sientan motivados para que faciliten el valor del servicio en su labor y evaluar la actitud del cliente a través de un cuestionario. De esta manera, se tiene la oportunidad de analizar al cliente.

| • Variable | Dimensiones | Definición |
|--------------------------|-------------------|--|
| Desempeño laboral | Productividad | Cerón (2017), la productividad se puede definir como el beneficio inercial obteniendo de una mejora operativa rápida, sostenible y controlable. Un procedimiento se considera productivo si, cumple lograr los objetivos |
| | Rendimiento | (Zúñiga, 2019) manifiesta que es sumamente importante que todo colaborador que ingresa a la organización tiene que ser capacitado. Las empresas buscan colaboradores que tengan habilidades blandas para menorar gasto y poder tener resultados más rápido. |
| | Objetivos | (Antúnez, 2018) defina que el objetivo que se plantea una persona es una guía para poder alcanzar lo que se propone. Los objetivos son las metas que esta dirigidas a lograr un resultado específico. El aspecto más importante de este enfoque es ver al personal como individuos con ciertas habilidades, cada persona es única y por lo cual sus objetivos tienen un proceso diferente. |
| Satisfacción del cliente | Valor de servicio | (Roque, 2022) menciona, que define el significado básico del clima organizacional logrado por el argumento máximo trabajo, que se refleja en el producto final, con resultados positivos. Además, un empleado eficaz siempre da el 100% de su esfuerzo en su organización y además impulsa los valores de la organización para mejorar la empresa. |

| | | |
|--|------------|--|
| | Motivación | (Casquino, 2020) hace énfasis que la motivación intrínseca, que es característico de una persona que se expresa por si misma. En los seres humanos estos factores se utilizan para motivar, se desarrolla durante la realización de la acción misma y no depende de otra persona. |
| | laboral | Chuquillanqui (2022) define que el ambiente de trabajo es el espacio físico en que el colaborador realiza sus labores, el cual puede ser en la misma organización o en otro lugar externo, como una oficina externa, o trabajo en campo. En cualquiera de los casos deberán cumplirse las condiciones de un ambiente laboral |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023**” elaborado por Genessis Anaiss Gomez Barba en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |



| | | |
|--|------------------------------|--|
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 5. No cumple con el criterio |
| 6. Bajo Nivel |
| 7. Moderado nivel |
| 8. Alto nivel |



variable del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: **Productividad**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Responsabilidad | 1) ¿el colaborador es empático al momento de brindar una solución? | 3 | 3 | 3 | |
| | 2) ¿Se ha cumplido con las exigencias de los clientes en cuanto | 3 | 4 | 3 | |
| Desenvolvimiento | 3) ¿El desenvolvimiento de los colaboradores es el adecuado para | 3 | 3 | 3 | |
| | 4) ¿Cómo ha sido el progreso en la atención a la satisfacción del cliente? | 3 | 3 | 3 | |

- Segunda dimensión: **Rendimiento**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Desempeño | 5) ¿consideras que la empresa tiene colaboradores con un buen | 3 | 3 | 3 | |
| | 6) ¿consideras que los colaboradores tienen una buena atención del cliente porque este puede recomendarte? | 3 | 3 | 3 | |
| | 7) ¿consideras que los colaboradores están capacitados que le permita mejorar el desarrollo de sus funciones? | 3 | 3 | 3 | |

- Tercera dimensión: **objetivo**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Cumplimiento | 8) ¿Qué tan satisfecho te sientes con las herramientas que te brinda la empresa para tu mejor desarrollo? | 3 | 3 | 3 | |
| | 9) ¿siente que la empresa cumple con lo que requieres? | 3 | 3 | 3 | |
| | 10) ¿considera que la empresa le brinda desarrollo de línea que le permita cubrir sus objetivos personales? | 3 | 3 | 3 | |



Variable del instrumento: Satisfacción del cliente

- Primera dimensión: **Valor de servicio**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Atención | 11) ¿Está satisfecho con la información recibida por el servidor? | 3 | 3 | 3 | |
| | 12) ¿Qué tal complacido se ha sentido con la atención brindada por el | 3 | 3 | 3 | |
| | 13) ¿Te han dado un buen trato a la hora de realizar un reclamo? | 3 | 3 | 3 | |

- Segunda dimensión: **Motivación**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Comportamiento | 14) ¿Se encuentra satisfecho con el comportamiento y atención del personal? | 3 | 3 | 3 | |
| | 15) ¿Considero que la atención recibida en la más acertada? | 3 | 3 | 3 | |
| | 16) ¿Se encuentra satisfecho con la rapidez del servicio prestado? | 3 | 3 | 3 | |



- Tercera dimensión: **Laboral**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Retribución | 17) ¿De acuerdo a la atención recibido recomendaría a la empresa? | 3 | 3 | 3 | |
| | 18) ¿Te gustaría formar parte de nuestro club de clientes exclusivos? | 3 | 3 | 3 | |
| | 19) ¿Te gustaría gozar de los beneficios que es solo para clientes | 3 | 3 | 3 | |

(Mg. Cesar Jhonathan Mamani Lozano)

DNI N°46617372

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de una empresa del Callao, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.



1. Datos generales del juez

| | | | |
|--|---|----------------|--------------|
| Nombres y Apellidos del juez: | Dr. Abraham Cárdenas Saavedra | | |
| Grado profesional: | Maestría () | Doctor | (x) |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social | () |
| | Educativa () | Organizacional | (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | | |
| Tiempo de experiencia el área: | 2 a 4 años | () | |
| | Más de 5 años | (x) | |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor(es): | Genessis Anaiss Gomez Barba |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Desempeño laboral y satisfacción del cliente de una empresa del <u>Callao, 2023.</u> |
| Significación: | <p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 4 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 3 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |





4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Desempeño laboral

Chiavenato (2020) manifiesta que el desempeño laboral es el rendimiento y la productividad de un trabajador en comparación con los objetivos de la organización. Es la forma en que las personas realizan sus tareas y actividades, y con ellos alcanzan los objetivos organizacionales.

- **Variable 2:** Satisfacción de los clientes

Hayes (2002) Las organizaciones buscan desarrollar vínculos efectivos con sus clientes, es esencial que los colaboradores se sientan motivados para que faciliten el valor del servicio en su labor y evaluar la actitud del cliente a través de un cuestionario. De esta manera, se tiene la oportunidad de analizar al cliente.

| • Variable | Dimensiones | Definición |
|--------------------------|-------------------|---|
| Desempeño laboral | Productividad | Cerón (2017), la productividad se puede definir como el beneficio inercial obteniendo de una mejora operativa rápida, sostenible y controlable. Un procedimiento se considera productivo si, cumple lograr los objetivos |
| | Rendimiento | (Zúñiga, 2019) manifiesta que es sumamente importante que todo colaborador que ingresa a la organización tiene que ser capacitado. Las empresas buscan colaboradores que tengan habilidades blandas para menorar gasto y poder tener resultados más |
| | Objetivos | (Antúñez, 2018) defina que el objetivo que se plantea una persona es una guía para poder alcanzar lo que se propone. Los objetivos son las metas que esta dirigidas a lograr un resultado específico. El aspecto más importante de este enfoque es ver al personal como individuos con ciertas habilidades, cada persona es única y por lo cual sus objetivos tienen un proceso diferente |
| Satisfacción del cliente | Valor de servicio | (Roque, 2022) menciona, que define el significado básico del clima organizacional logrado por el argumento máximo trabajo, que se refleja en el producto final, con resultados positivos. Además, un empleado eficaz siempre da el 100% de su esfuerzo en su organización y además impulsa los valores de la organización para mejorar la empresa. |

| | | |
|--|------------|--|
| | Motivación | (Casquino, 2020) hace énfasis que la motivación intrínseca, que es característico de una persona que se expresa por sí misma. En los seres humanos estos factores se utilizan para motivar, se desarrolla durante la realización de la acción misma y no depende de otra |
| | laboral | Chuquillanqui (2022) define que el ambiente de trabajo es el espacio físico en que el colaborador realiza sus labores, el cual puede ser en la misma organización o en otro lugar externo, como una oficina externa, o trabajo en campo. En cualquiera de los casos deberán cumplirse las condiciones de un ambiente laboral grato |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Desempeño laboral y satisfacción de cliente de una empresa del Callao, 2023**” elaborado por Genessis Anaiss Gomez Barba en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |





| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 9. No cumple con el criterio |
| 10. Bajo Nivel |
| 11. Moderado nivel |
| 12. Alto nivel |



• Primera dimensión: **Productividad**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-----------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Responsabilidad | 1) ¿el colaborador es empático al momento de brindar una solución? | 3 | 3 | 3 | |
| | 2) ¿Se ha cumplido con las exigencias de los clientes en cuanto al producto sugerido? | 3 | 4 | 3 | |
| Desarrollo | 3) ¿El desenvolvimiento de los colaboradores es el adecuado para atender sus pedidos? | 3 | 3 | 3 | |
| | 4) ¿Cómo ha sido el progreso en la atención a la satisfacción del cliente? | 3 | 3 | 3 | |

• Segunda dimensión: **Rendimiento**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Desempeño | 5) ¿consideras que la empresa tiene colaboradores con un buen nivel de capacitación? | 3 | 3 | 3 | |
| | 6) ¿consideras que los colaboradores tienen una buena atención del cliente porque este puede recomendarte? | 3 | 3 | 3 | |
| | 7) ¿consideras que los colaboradores están capacitados que le permita mejorar el desarrollo de sus funciones? | 3 | 3 | 3 | |



- Tercera dimensión: **objetivo**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Cumplimiento | 8) ¿Qué tan satisfecho te sientes con las herramientas que te brinda la empresa para tu mejor desarrollo? | 3 | 3 | 3 | |
| | 9) ¿siente que la empresa cumple con lo que requieres? | 3 | 3 | 3 | |
| | 10) ¿considera que la empresa le brinda desarrollo de línea que le permita cubrir sus objetivos personales? | 3 | 3 | 3 | |

Variable del instrumento: Satisfacción del cliente

- Primera dimensión: **Valor de servicio**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Atención | 11) ¿Está satisfecho con la información recibida por el servidor? | 3 | 3 | 3 | |
| | 12) ¿Qué tal complacido se ha sentido con la atención brindada por el | 3 | 3 | 3 | |
| | 13) ¿Te han dado un buen trato a la hora de realizar un reclamo? | 3 | 3 | 3 | |

- Segunda dimensión: **Motivación**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Comportamiento | 14) ¿Se encuentra satisfecho con el comportamiento y atención del personal? | 3 | 3 | 3 | |
| | 15) ¿Considero que la atención recibida en la más acertada? | 3 | 3 | 3 | |
| | 16) ¿Se encuentra satisfecho con la rapidez del servicio prestado? | 3 | 3 | 3 | |



- Tercera dimensión: **Labor**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Retribución | 17) ¿De acuerdo a la atención recibido recomendaría a la empresa? | 3 | 3 | 3 | |
| | 18) ¿Te gustaría formar parte de nuestro club de clientes exclusivos? | 3 | 3 | 3 | |
| | 19) ¿Te gustaría gozar de los beneficios que es solo para clientes | 3 | 3 | 3 | |



.....

Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

DNI N° 07424958

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

**Tabla 1:** Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,891 | 10 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Tabla 2: Estadística total del elemento del instrumento de desempeño laboral

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| Ítem1 | 17.27 | 33.352 | .427 | .894 |
| Ítem2 | 17.47 | 29.981 | .854 | .864 |
| Ítem3 | 16.87 | 34.124 | .360 | .899 |
| Ítem4 | 17.07 | 33.352 | .418 | .895 |
| Ítem5 | 17.53 | 30.981 | .713 | .874 |
| Item6 | 17.47 | 29.981 | .854 | .864 |
| Item7 | 16.80 | 31.600 | .557 | .886 |
| Item8 | 17.53 | 31.124 | .788 | .870 |
| Item9 | 17.67 | 33.095 | .607 | .882 |
| Item10 | 17.73 | 30.352 | .842 | .866 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: El coeficiente de fiabilidad del cuestionario fue =0,891 cuando se aplicó una prueba piloto de 15 encuestados con características similares, como se muestra en las tablas 1 y 2. El cuestionario es internamente coherente y de nivel BUENA, por lo que es adecuado para aplicarlo a los participantes de la muestra.

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de satisfacción del cliente

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,883 | 9 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Tabla 4: Estadística total del elemento del instrumento de satisfacción del cliente

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| Item9 | 15.20 | 21.886 | .627 | .871 |
| Item10 | 15.27 | 22.638 | .644 | .869 |
| Item11 | 15.80 | 21.886 | .833 | .854 |
| Item12 | 15.20 | 21.886 | .627 | .871 |
| Item13 | 15.20 | 21.314 | .702 | .864 |
| Item14 | 15.53 | 23.695 | .561 | .876 |
| Item15 | 14.67 | 24.952 | .439 | .884 |
| Item16 | 15.20 | 21.314 | .702 | .864 |
| Item17 | 15.53 | 23.695 | .561 | .876 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: Como se indica en las tablas 3 y 4, una muestra piloto de 15 encuestados comparables arrojó un valor de fiabilidad del cuestionario de 0,883. El cuestionario tiene buena consistencia interna y de nivel BUENA, por lo que debe utilizarse con los participantes de la muestra.

Tabla 5: Rango Coeficiente Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | Consistencia interna |
|--------------------|----------------------|
| $\geq 0,9$ | Excelente |
| $0,8 \leq y < 0,9$ | Buena |
| $0,7 \leq y < 0,8$ | Aceptable |
| $0,6 \leq y < 0,7$ | Cuestionable |
| $0,5 \leq y < 0,6$ | Pobre |
| $< 0,5$ | Inaceptable |

Tabla 10: Grado de Correlación Rho Spearman

| Rango | Grado de Correlación |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.75 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Nota: Elaboración propia