



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa
en el rubro óptico, Huaraz – 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Tuanama Monteluis, Darlynn Arnaldo (orcid.org/0000-0002-3591-0026)

ASESORES:

Dr. Salinas Gamboa, Jose German (orcid.org/0000-0002-8491-0751)

Dr. Mendez Gastañadui, Alfredo Nicanor (orcid.org/0000-0002-7154-5281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2024

Dedicatoria

Esta tesis de investigación, está dedicado primeramente a Dios, por ser siempre mi guía; a mi madre que me dio la vida, María Estefita Monteluis Guerra, quien me enseñó a luchar por mis sueños, ya que sin ella nada de esto sería posible; y a mi amigo hermano, Alberto Noel Moreno Lázaro, que desde siempre me motivo a ser una excelente persona y ahora que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por la vida, por cada experiencia vivida, las cuales me han fortalecido y permitido ser la persona que soy hoy en día, por su guía y bendiciones derramadas en mi familia; a mi asesor el Dr. José Germán Salinas Gamboa, por su oportuna orientación durante el proceso de desarrollo de la investigación; a mis jefes, por su apoyo incondicional y confianza depositada en mí, siempre tratando de brindarnos lo mejor; a la administradora de la empresa en el rubro óptico, Justina Matea Catiri Damián y al señor Hernán Moreno Lázaro, por permitirme dar la oportunidad de poder realizar mi trabajo de investigación en su empresa y así poder culminar exitosamente mi tesis de investigación.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz – 2023", cuyo autor es TUANAMA MONTELUIS DARLYNN ARNALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN DNI: 18141423 ORCID: 0000-0002-8491-0751	Firmado electrónicamente por: JSALINASG el 08-01- 2024 22:28:24

Código documento Trilce: TRI - 0705820



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TUANAMA MONTELUIS DARLYNN ARNALDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz – 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
TUANAMA MONTELUIS DARLYNN ARNALDO DNI: 76393107 ORCID: 0000-0002-3591-0026	Firmado electrónicamente por: DTUANAMAMO el 23- 12-2023 15:18:01

Código documento Trilce: INV - 1472830

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Ficha técnica del cuestionario DL	17
Tabla 2: Ficha técnica del cuestionario satisfacción de los clientes	18
Tabla 3: Expertos p:ara la validación del cuestionario.....	19
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento.....	19
Tabla 5: Variable desempeño laboral (nivel).....	21
Tabla 6: Variable satisfacción de los clientes (nivel).....	22
Tabla 7: Prueba de normalidad.....	23
Tabla 8: Correlación de la variable DL y satisfacción de los clientes.....	23
Tabla 9: Correlación entre dimensión desempeño de tarea y satisfacción de los clientes	24
Tabla 10: Correlación entre dimensión desempeño contextual y satisfacción de los.....	25
Tabla 11: Correlación de dimensión comportamiento laboral contraproducente y SC	25

Índice de figuras

Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional	14
Figura 2: Variable desempeño laboral (porcentaje).....	21
Figura 3: Variable satisfacción de los clientes (porcentaje).....	22

Resumen

El estudio de investigación que tiene como objetivo general determinar la relación de desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023. Tuvo como metodología empleada el tipo cuantitativa aplicada, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 60 clientes, de igual manera se utilizó la muestra censal de 60 clientes, a los que se les aplicó un cuestionario para recopilar información que fueron validados a través de tres juicios de expertos que consideraron aplicables, con un nivel de confianza aceptable de alfa de Cronbach de 0.814 para desempeño laboral y 0.815 para satisfacción de los clientes. Los resultados obtenidos permitieron determinar la relación de las variables, concluyendo que existe una fuerte correlación de tipo positivo muy alta entre las variables desempeño laboral y satisfacción de los clientes, ya que se observa un grado de correlación de Spearman de 0,966 y con un nivel de significancia de $p=0,006$, siendo esto menor al 5%. Esto involucra que se comprende la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula. Lo cual quiere decir que ambas variables se relacionan significativamente.

Palabras clave: Desempeño laboral, satisfacción de los clientes, atención al cliente.

Abstract

The research study whose general objective is to determine the relationship between job performance and customer satisfaction of the company in the optical sector, Huaraz, 2023. The methodology used was the applied quantitative type, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. The population was made up of 60 clients, in the same way the census sample of 60 clients was used, to whom a questionnaire was applied to collect information that was validated through three expert judgments that they considered applicable, with a level of confidence acceptable Cronbach's alpha of 0.814 for job performance and 0.815 for customer satisfaction. The results obtained allowed us to determine the relationship of the variables, concluding that there is a strong, very high positive correlation between the variables job performance and customer satisfaction, since a Spearman correlation degree of 0.966 is observed and with a level of significance of $p=0.006$, this being less than 5%. This involves understanding the general hypothesis and rejecting the null hypothesis. Which means that both variables are significantly related.

Keywords: Job performance, customer satisfaction, customer service.

I. INTRODUCCIÓN

Realizar estudios sobre desempeño laboral en la actualidad, es un boom que se está dando a nivel internacional, debido a que muchas organizaciones vienen evolucionando de manera continua, generando así una socialización en el ambiente laboral, con el fin de que los colaboradores o miembros se sientan identificados con la visión, misión, metas y valores de la organización, generando así oportunidades a cada uno de los colaboradores. Sin embargo, el compromiso de cada colaborador va permitir que la empresa crezca y genere mayor productividad. Las organizaciones necesitan hoy en día dentro de sus centros de labores un excelente desempeño laboral y por ende un ambiente laboral óptimo para que los sus clientes perciban una excelente imagen y así poder satisfacer a sus futuros consumidores.

En el transcurso del tiempo, la razón y estudio de las necesidades de los consumidores pueden probablemente proponer esfuerzos para así satisfacer las necesidades de la mejor forma, ya que se ha generado en un tema de inquietud, ya que es un factor importante para el excelente manejo de todo negocio (Malpartida et al., 2022). Sin embargo, el elemento significativo para llegar al logro y las metas propuestas deseados de toda empresa, es sin duda, el desempeño laboral, vinculado o generalizado como los pensamientos, creencias y actitudes que ayudan a la construcción de sus acciones, la identificación con la organización y el desempeño de los objetivos planteados (Pradhan y Jena, 2017). Si bien es cierto en base a esto, los elementos particulares del empleado son significativos, y deben ser apreciados en la ocupación de decisiones de los empleadores; asimismo, la organización debe certificar y establecer un ambiente colaborativo, reconociendo y motivando las tareas que cumplen, lo que afirme e incite un excelente desempeño laboral y por deducción la satisfacción de los clientes (Manjarrez et al., 2020; Gabini, 2018).

Asimismo, la satisfacción de los clientes está relacionada al goce o desilusión que los compradores exponen en relación a las expectativas percibidas (Morocho & Burgos, 2018). Si bien es cierto, para mantener un excelente desempeño laboral, se necesita un líder que este enfocado en el desempeño de las metas de la empresa, asimismo guiar y enfocar a sus

colaboradores de manera conjunta, realizando supervisiones continuas para fortalecer la producción y la responsabilidad de los trabajadores.

Las complicaciones que enfrenta el Perú en cuanto a desempeño laboral son varias. Por ejemplo, antes de la enfermedad del covid-19, nuestro país se ubicó en materia más baja de contratación y destitución logrando alcanzar el puesto 134 de 141 economías según el Reporte de Competitividad Global del Foro Económico Mundial en 2019. Inclusive, en su publicación además se registró un trabajo laboral poco atractivo en la práctica de las políticas activas de los mercados profesionales al alcanzar un lugar el puesto 120, según el estudio realizado por (Comex Perú, 2022).

Si no existe un excelente desempeño laboral jamás se generará mayor productividad ya sea económico o empresarial. Tomar decisiones para solucionar conflictos, es necesario utilizar herramientas que permiten corregir el DL, de manera que la satisfacción de los consumidores se verá beneficiados; como ejemplo, la evaluación del desempeño que generalmente miden el comportamiento, actitudes, desarrollo personal, comunicación, trabajo en equipo, ya que esto ayudará a mejorar el DL de los colaboradores.

Si nos enfocamos a la realidad del país, el desempeño laboral en las empresas en el rubro óptico es pésima, debido a la falta de conocimiento y capacitaciones de los jefes para poder manejar a sus trabajadores. Sin embargo, uno de los elementos claves que afecta negativamente el DL y por ende la insatisfacción de los clientes en el rubro óptico, es el desorden de los empleados de las empresas, es decir, no hay coordinación, no hay orden, no trabajan en equipo y buscan el bienestar personal.

Las empresas en el rubro óptico son muy competitivas hoy en día, ya que existen muchas ópticas a nivel nacional que buscan la manera de atraer clientes con redes sociales, con publicidad, con precios sumamente económico y sobre todo con ofertas o promociones. Sin embargo, para mantener o tener clientes que compren en tu óptica, es necesario manejar o tener un excelente desempeño laboral, ya que es la base principal de las organizaciones para transferir sus mercancías.

Si nos dirigimos a las ópticas en la ciudad de Huaraz, observamos muchas falencias o dificultades en el tema de desempeño laboral, ya que muchos clientes se sienten insatisfechos por la atención brindada por sus trabajadores y por ende optan por acudir a otras ópticas para realizar sus lentes. Es así que el nivel de atención al consumidor es pésimo por falta de liderazgo y trabajo en equipo.

El motivo de esta problemática de la óptica se desconoce, es por eso que se hace la tesis de investigación. El actual estudio se desarrolló a partir de una perspectiva cuantitativa, mediante ello se formuló la siguiente interrogante de estudio, PG, ¿Cuál es la relación entre desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023?

El actual estudio metodológico se justifica de manera teórica, contribuyendo apoyos teóricos sobre el DL y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz ,2023. De similar manera, su excelencia social es acceder a la reflexión sobre el importe de las variables en la interacción de los colaboradores para el excelente trabajo y así obtener mejores expectativas por parte de los clientes. También se utilizó como modelo o guía para futuros estudiantes que en algún momento ejecuten un estudio de investigación parecido, ya que la metodología estudiada será de esquema a estudiantes que efectúen estudios equivalentes con mayor redundancia.

Se propone el OG: Determinar la relación del desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023. Y OE: Identificar la relación de desempeño de tarea y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023. Identificar la relación de desempeño contextual y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023. Identificar la relación de comportamiento laboral contraproducente y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023. Y como Hipótesis, Existe una relación positiva entre desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A modo de antecedentes internacionales, Palacios (2019) en su investigación planteo determinar la relación de clima organizacional y DL del personal administrativo, con enfoque cuantitativo diseño descriptivo correlacional y una muestra total de 312 encuestados, y se concluyó que el CO y el DL se relacionan positivamente. Siendo así significativa y positiva la correlación, con una significancia de 0,00 y un nivel de 0,870, siendo menor al 5% e inclusive por debajo de 0,01 señalando que la correlación que se estableció anteriormente es segura. Llegando a concluir que la hipótesis nula fue rechazada y por ende se aceptó la hipótesis alterna. Los resultados de las encuestas permitieron dar a conocer un nivel alto de las variables, siendo así, que el CO beneficiara al DL.

Anaya y Flores (2019) plantearon identificar el CO y el desempeño de los trabajadores, con un estudio tipo descriptiva no experimental con una muestra total de 36 colaboradores, donde concluyo, influencia del ambiente laboral en la empresa, con un trabajo en equipo óptimo para así poder representar un aporte positivo y productivo a la empresa y así poder fomentar las excelentes relaciones entre los empleados de manera general de las áreas de la empresa, para así no generar un ambiente tenso y frustrante.

Argüelles et al. (2019) plantearon determinar la relación de DL y la satisfacción de los colaboradores mediante la obtención de un modelo matemático que sirva para pronosticar y establecer estrategias de mejora en la gestión administrativa, siendo un diseño no experimental, transversal y correlacional, una muestra censal de 84 colaboradores, y como conclusión, determinan relación de las variables, satisfacción laboral y DL expuesta mediante el modelo estadístico de correlación y regresión simple con un valor de 0.889 y el coeficiente de valor R² de 0.790, en % de valores que se tornan muy confiables para las operaciones que resulten de alta trayectoria mencionado como principio básico el capital humano sea tiene que ser primordial. Como conclusión las fortalezas de las relaciones interpersonales de los empleados va generar mayor productividad positiva mediante las estrategias asertivas tomadas por los empleadores.

Santacruz et al. (2019) plantearon analizar los modelos de gestión por competencias, que ayudan a fomentar la competitividad en las organizaciones del sector textil. Siendo un estudio de revisión de literatura de manera crítica, analítica y comparativa, donde se procura someter el sesgo de la investigación encontrada y darle mayor validez al estudio. Concluyendo, que las variables principalmente evaluadas fueron las competencias laborales y el DL. Y se encontró que las empresas en el sector textil deben plantear más enfoques estratégicos a los modelos de gestión por competencias, ya que esto va generar mayor competencia entre empleados y así mejorara la productividad. Este estudio contribuye a la investigación de por qué las organizaciones del departamento textil necesitan implementar modelos de gestión del talento.

En antecedentes nacionales, Córdova (2022) en su tesis menciona, determinar la relación de DL y satisfacción del cliente. Con un estudio básica diseño no experimental, tipo descriptiva correlacional y transversal. Muestra de 108 clientes, concluyendo el 63% de los clientes encuestados mostró nivel alto, 31,5% nivel medio y 5,6% mantuvo nivel bajo en el desempeño laboral. Mientras que la segunda variable SC, un 25,9% mostró nivel alto, 66,7% nivel medio y 7,4% nivel bajo. Determinando una relación positiva alta de las variables, con la correlación de Rho de 0.847 y un p-valor de 0.000, siendo así un nivel de significancia bajo al 5%. Asimismo, se determinó que existe relación de las variables.

Tapia (2021) en su investigación con diseño no experimental, tipo descriptivo transversal y con enfoque cuantitativo, planteo conocer en qué medida el desempeño laboral del personal se relaciona con la satisfacción del paciente, con la muestra de 50 pacientes, utilizando el muestreo probabilístico aleatorio simple por conveniencia, se concluyó que entre desempeño laboral y satisfacción del paciente existe moderadamente una relación, con un coeficiente rho de Spearman = 0.505 confirmándose así que existe una relación moderadamente positiva, siendo así que si la primera variable mejora, de la misma forma mejorara la segunda variable de la investigación estudiada.

Gálvez (2022) planteo determinar la relación entre el DL y satisfacción del usuario en el área de laboratorio en un centro de atención, con un estudio de tipología cuantitativa de diseño no experimental-correlacional, con población finita y una muestra conformada por 265 encuestados, y concluyó, que el DL y la satisfacción del usuario poseen directamente una relación alta entre en el área de laboratorio clínico del objeto de estudio, con una significancia bilateral de 0,000. Concluyendo que los niveles que influyeron en la primera variable fue de (41.1%) y la segunda variable fue regular de (37%).

Chávez (2022) en su investigación de diseño no experimental correlacional, tipo descriptivo, determinar la relación entre el desempeño del personal y la satisfacción a los usuarios, con una muestra de 15 trabajadores de atención al usuario y 359 usuarios, siendo así que la conclusión tuvo una relación moderada entre las variables, con un valor de Rho de Spearman igual a 0,637, ello muestra que las dimensiones en relación a la variable DL tienen influencia reciproca en las dimensiones de la SU.

Con respecto a los antecedentes regionales, Sánchez (2023) planteo determinar relación entre cultura organizacional y DL de los fiscales penales corporativos, con un estudio tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y transversal con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, muestra de 60 fiscales corporativos, y concluyo mediante el alfa de Cronbach con (0,847 y 0,806) el grado de confiabilidad es aceptable. Es así que se alcanzó determinar una relación positiva alta significativa de $r= 0,779$ y $p=0,000$ entre las variables de los fiscales penales corporativos.

Hay teorías y conceptos que respaldan a la variable desempeño laboral, según, Marrufo (2020) concede la información del desarrollo continuo de las labores diarias y del rendimiento en la organización, desarrollando la satisfacción de los empleados, la capacidad colectiva y la contribución organizacional.

Una de las teorías más importantes del desempeño laboral es la teoría Cognitiva, donde se menciona que las conductas que los empleados cumplen en la empresa, se deben a los objetivos que los empleadores trazan, manejan una excelente y apropiada orientación, señalando planes a futuro, todo esto se da

mediante la capacidad para tomar decisiones en el momento adecuado, manteniendo así el control general de la empresa para así mejorar el desempeño laboral; es así que estas capacidades permitirán a los empleados a que demuestren sus habilidades para así mejorar en el proceso un desempeño de calidad, donde se demuestre en ellos compromiso y motivación para el bien de la empresa (Hacker, 1994).

Se asume además que una excelente comunicación interna favorece e influye en el desempeño, de manera óptima mediante información clara y precisa en el entorno laboral, para así poder trabajar con seguridad y con confianza, mejorando cada día el desempeño individual y así contribuir a la empresa, ya que los trabajadores de las áreas podrán así articular mejor su labor en la empresa logrando así gestionar de manera oportuna los objetivos y así alcanzar las metas propuestas y mayor productividad (Vuong et al., 2021).

Si bien es cierto, la motivación es uno de los elementos más significativos en el DL de los colaboradores, no obstante, un medio que podría conmovir el DL, y no de manera productiva, es la procrastinación laboral, ya que nos indica, que es la demora irracional y voluntaria de los trabajos previstos en la empresa, es decir, las desconcentraciones de los trabajadores con el uso de las redes sociales y las conversaciones extensas por llamadas en hora de trabajo ya que no tiene nada que ver con las labores de la empresa, sin embargo para impedir que estos detalles atrasen las labores, es necesario manejar un control de los personales, incentivar el trabajo en equipo y sobre todo una comunicación asertiva para así evitar conductas que afecten a la empresa mencionado en la producción intelectual UCV Scopus (Navarro et al., 2021).

Sin embargo, el DL es uno de los elementos más significativos de las organizaciones, ya que es un mecanismo que compromete a los empleados hacer una labor de manera óptima para así mejorar la productividad, en ese sentido los expertos revelan que las relaciones entre los niveles de esfuerzos y desempeño ayudaran a mejorar mejor el clima laboral y por ende la productividad (Bombard, 2018).

Es de suma importancia que los individuos que laboran en una organización deben estar preparados para así medir sus habilidades, conocimientos y capacidades, para así calcular los niveles de rendimientos, pues ello va favorecer a la empresa y al empleado, ya que día a día mejorará su desempeño en la empresa y por ende generará mayor productividad (Randstan, 2020).

Vázquez y Sanz (2019) mencionan que el desempeño laboral debe estar agrupado a las opciones que los empleados hacen para establecer su labor, de tal manera que los empleadores tienen la obligación de mencionar la manera adecuada de realizar sus operaciones en la empresa, para así medir el nivel de desempeño mediante las evaluaciones que se realizaran de manera continua.

El desempeño laboral tiene un factor importante para medir la calidad de trabajo de los empleados que es la evaluación, que da la probabilidad de establecer estrategias para así la mejorar la productividad de la empresa. Sin embargo, para una correcta evaluación del desempeño es necesario establecer la misión, visión y funciones de la empresa para así evaluar con fundamentos que acrediten que el empleado este completamente comprometido con la institución y así se maneje una cultura organizacional optimo (Hou, 2021).

Agregando a ello, Moreno et al. (2018) en toda organización el personal es el activo más significativo, ya que eso conlleva a que la empresa genere mayor productividad de manera exitosa, y tiene una autoridad significativa en el desempeño de las empresas, de tal manera que los empleadores deben de motivar a sus personales. Las metas estratégicas se logran llegar con un proceso continuo de medición, evaluación de desempeño, desarrollo y formación de los empleados de manera continua, con equipos o materiales que conlleven a mejorar el trabajo de manera eficiente, esto implica a que los empleadores manejen una excelente gestión de desempeño, logrando así las metas deseadas que la empresa visiona (López et al., 2021).

Para que exista un excelente desempeño de los colaboradores en las organizaciones, es ideal tener metas y objetivos claros, para que así los trabajadores se guíen de manera exitosa sin márgenes de errores generando así

excelentes resultados en cuanto a la productividad. En gran parte de las organizaciones el desempeño de los trabajadores va a estar a la expectativa en cuanto al rendimiento de sus colaboradores, ya que en primer lugar las empresas buscar un trabajo eficiente, mayor productividad y por ende mayores ingresos económicos, esto se da si las evaluaciones o capacitaciones que la empresa brinda se da de manera oportuna. Las tareas realizadas por los colaboradores en cuanto al rendimiento deseado de las empresas va generar que estos tengan mayor conocimiento sobre el desempeño en que laboran, es decir va generar que se establezcan un nivel de calidad que la empresa tuvo como objetivo. Para lograr una efectividad de manera eficiente en las empresas, se debe desarrollar elementos que sean desafiantes, medibles, alcanzables y comprensibles, para así poder llegar a las metas deseadas y poder evaluar el desempeño de manera que sea útil para llegar así a conclusiones que favorezcan a la empresa de manera que genere mayor productividad (United States Office of Personnel Management, 2017). De tal manera, las afirmaciones, los resultados positivos y la confianza de los colaboradores, son el eje del comportamiento proactivo las responsabilidades laborales (Lisbona et al., 2020).

Según, Manjarrez et al. (2020) mencionan que, para elevar el rendimiento de los colaboradores de las empresas, es de vital importancia que estos se sientan identificados con la empresa, confianza absoluta y sobre todo actitudes positivas para el logro de los objetivos, estar a la par con la tecnología, ya que esto va ser un principio básico que toda empresa debe de estar al tanto, ya que hoy en día es un factor importante para el bienestar de las organizaciones.

Asimismo, Bautista et al. (2020) mencionan que las empresas deben de contar con trabajadores profesionales en su área, para así observar las competencias de sus empleados, de tal manera que estos supervisen si sus empleados están realizando su labor de manera correcta de acuerdo a las reglas establecidas por la empresa, es así que si existiera un error se corrigiera de la mejor manera con el personal de más experiencia y así poder valorar el rendimiento de los empleados de manera conjunta, ya que esto servirá de manera eficiente a perfeccionar y efectuar las futuras técnicas para una productividad proactiva.

Por otro lado, se menciona el desempeño laboral y sus dimensiones como lo es desempeño de tarea, Robbins y Judge (2013) mencionan que es el grado para cumplir las responsabilidades y deberes, de tal manera que lleva a un solo objetivo, de ofrecer un servicio o producto de manera óptima. Asimismo, de esta manera los valores serán piezas fundamentales para el logro de los objetivos reflejado en una conducta positiva con el equipo de trabajo.

Según Warr & Nielsen (2018) mencionan que el desempeño crea beneficios y objetivos logrados de los trabajadores a toda la empresa, convirtiendo las cosas de bienes negativos en positivos, ya que esto se cumplirá mediante las actitudes, conocimientos, motivaciones y habilidades de los colaboradores. Asimismo, indican que son las conductas de los trabajadores que buscan un bien positivo para la empresa, estableciendo estrategias personales para que así cumplan con los objetivos planteados, generando así resultados positivos para llegar a la meta. Sin embargo, para aclarar todas las expectativas planteadas del desempeño del personal, se debe de capacitar, retroalimentar de manera continua, para así garantizar una mejor decisión que permita generar mayor productividad (Wu et al., 2019).

La dimensión desempeño contextual, Griffin et al. (2000) mencionan que es aquel que simboliza la conducta del trabajador, lo cual se relaciona con el rango de compromiso y motivación, ya que esto puede afectar a situaciones externas con el individuo, evaluando así el comportamiento de las actividades y roles extras a los que ya se cumplen.

Ramos et al. (2019) el DL en la gestión de RR. HH es un constructo que comprende conductas bajo la interposición de los colaboradores que contribuyen a los objetivos de la empresa. Asimismo, la dimensión comportamiento laboral contraproducente, es la conducta prudencial que conmueve y afecta la calma de la empresa, son las formas fuera del trabajo, el lamento, el presentismo que se desarrolla de forma incorrecta utilizando inadecuadamente los privilegios.

Teorías concernientes a la variable satisfacción de los clientes, por lo tanto, hay teorías y enfoques de esta variable, para Segoro & Limakrisna (2020) mencionan que es el valor que una organización da a sus clientes, ya sea un

servicio o producto y que tiene que estar a las expectativas de las necesidades de los consumidores. También es llamado un análisis primordial para evaluar el éxito y la calidad de una empresa con sus consumidores. Asimismo, desde una observación analítica el agrado de los consumidores es la parte principal para generar fidelización, por medio de una calidad de producto que cumpla con todas las expectativas de los consumidores, atención al cliente de calidad, puntualidad en la entrega del producto y sobre todo la resolución de problemas. Todo esto se da mediante una encuesta realizada a los clientes ya que por medio de estos se analizará o evaluará los errores y así poder mejorar día a día (Otto et al., 2019).

Sin embargo, Lehtinen & Lehtinen (1982) son los principales culpables para que la satisfacción del cliente sea importante en las empresas, mediante definiciones científicas acercándose así a la calidad de servicio, es decir, que sus investigaciones sirvieron para analizar la conducta de los compradores y así saber los deseos y expectativas que los clientes requieren, es decir, un producto o servicio. Sin embargo, uno de los factores más significativos en la satisfacción de los consumidores es la aptitud de los empleados al momento de ofrecer los productos o servicios brindados, ya que así de esta forma, los clientes decidirán si están satisfecho o no.

Asimismo, Martin (2021) menciona que la satisfacción del cliente es un plan que se realiza para identificar las reacciones de los consumidores, para así poder analizar cuáles son sus necesidades, deseos y la reacción que causa el producto o servicio que la empresa brinda. Es así, que estas evaluaciones son de mucha importancia para poder analizar a nuestros clientes, y así ir mejorando en la atención y por ende también en los productos o servicios que se ofrece en la organización.

Asimismo, también Monroy et al. (2018) puntualizan que la satisfacción del cliente es la evolución de la empresa, ya que, gracias a este, se nota un crecimiento constante reflejado en las actitudes positivas que tienen los consumidores hacia la empresa. También, es importante saber que la satisfacción de los clientes se debe enfocar en la captación e interés de los consumidores hacia los productos o servicios ofrecidos de la empresa, es así

que se notara un aumento constante de las ventas. Asimismo, con estos conceptos dados para llegar a satisfacer las necesidades de los compradores se debe prevalecer dentro de la empresa un buen clima o desempeño laboral dirigidos exclusivamente a los consumidores.

Por otro lado, se menciona las dimensiones de satisfacción de los clientes, como valor percibido, según, Kusumawati & Rahayu (2020) mencionan que el VP en las empresas deben garantizar permanentemente mejorar las expectativas de sus servicios o productos mediante estrategias que les diferencie de la competencia, con atención personalizada, que entre el empleado y el comprador debe de haber dinámica que les permita entenderse para llegar a buenos términos, comunicándose y entendiendo las necesidades del consumidor. Asimismo, gestionar el VP involucra que los precios de los mercados garanticen a los consumidores tener experiencias inolvidables y satisfactorias.

La dimensión, experiencia del cliente Según, Fernández (2018), indica que la experiencia del cliente es una forma que la organización alcance formar una ventaja competitiva, que conlleve a aumentar los ingresos al tener consumidores fieles respecto a la competencia, mencionado también que se debe administrar de la forma más eficiente y cuidar en todo instante la interacción con el consumidor. Asimismo, la EC, implica las respuestas afectivas emocionales físicas y sociales del consumidor.

Palomo (2019) menciona que la atención al cliente es principalmente el proceso de intercambiar palabras entre ambas partes para un bien (empleado - consumidor) para así entenderse y compartir opiniones, analizando las actitudes, para así lograr comprensión y proceder a la acción de compra efectiva. Así mismo Gil (2019) indica que la comunicación es fundamental para negociar experiencias ya que se aplica sentimientos, ideas y gestos, provocando lealtad de los consumidores, es así que se aumentará la productividad y reducción de reclamos.

Según Cruz (2019) menciona a su vez, que la atención al cliente debe de ser de excelente calidad en la distribución de sus bienes y servicios, con una

atención ideal y efectuando los diez mandamientos de la misma ya que ésta conlleva al éxito organizacional. Asimismo, para lograr que el cliente se sienta satisfecho, es fundamental tener aptitudes para convencer a los consumidores de manera exitosa.

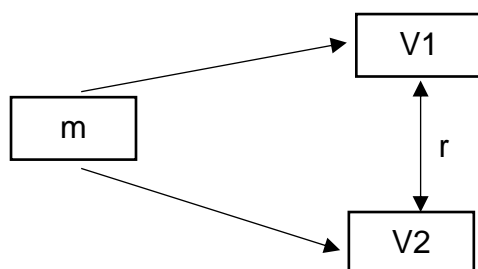
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo cuantitativa aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, pues no se manipularon voluntariamente las variables: DL y satisfacción de los clientes, presentando los acontecimientos tal y como se dan en la realidad, permitiendo así determinar la relación de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación correlacional



Nota. Donde m: clientes de la empresa en el rubro óptico, V1: DL y V2: Satisfacción de los clientes y r: Relación de variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Cuadro de doble ingreso extrayéndose de las variables, se describe las actividades que el investigador debe realizar para ser analizado y medido, indicando también los instrumentos a aplicarse tanto niveles y rangos a considerarse (Espinoza, 2019). **Ver Anexo 1**

Variable 1: Desempeño laboral.

Definición conceptual: Es toda operación o conducta que realizan los empleados, ya que va permitir llegar a los objetivos trazados de manera exitosa de la empresa. De tal manera se afirma, que el excelente desempeño llevara a una productividad eficiente de la empresa (Chiavenato, 2021).

Definición operacional: Se logro obtener los datos a través de la implementación de un cuestionario generalizado y el manejo de la escala de Likert para medir las respuestas.

Indicadores: Se obtuvo de las dimensiones, desempeño de tarea (organización, fijación de prioridades, eficiente e iniciativa), desempeño contextual (actualización permanente, creatividad, responsabilidad, búsqueda de retos y participación activa) y comportamiento laboral contraproducente (mala influencia, empeorar los problemas, aspectos negativos, y mala reputación).

Variable 2: Satisfacción de los clientes.

Definición conceptual: Este principio propone que satisfacer simboliza resaltar el resultado anhelado del consumidor. Sin embargo, para otras fuentes, satisfacer significa "libertad de la incertidumbre". Asimismo, las palabras "adecuado", "placer" o "plenitud" se aplican más usualmente para referirse al concepto de satisfacción (Torres et al., 2021).

Definición operacional: Se logro obtener los datos a través de la implementación de un cuestionario generalizado y el manejo de la escala de Likert para medir las respuestas.

Indicadores: Se obtuvo de las dimensiones, valor percibido (ubicación segura, información oportuna, apoyo al cliente y precios accesibles), experiencia del cliente (facilidad de pago y recomendación) y atención al cliente (información, reclamos e infraestructura).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Es la totalidad de los sujetos y objetos que efectúan criterios señalados para involucrarse en la investigación. Dado que, en conclusión, es el universo en su totalidad que se desea estudiar para la investigación y por ende obtener conclusiones (Shukla, 2020). Se trabajo con 60 clientes de la empresa en el rubro óptico.

Siendo para los criterios de selección: Para los criterios de inclusión se consideró los clientes registrados en el sistema de la empresa en el periodo de enero hasta diciembre del 2023, entre los 20 a 50 años de edad. Asimismo, los criterios de exclusión fueron los clientes menores de edad, clientes vulnerables por la edad y clientes que no deseen participar del estudio.

Muestra: Para Burkhard y Lynae (2022) es un subconjunto de la población que se opta para investigar. Ya que es una parte específica que va permitir lograr recopilar información de las propiedades y características de utilidad de la población general. Estableciéndose que el tamaño de muestra será de 60 clientes.

Muestreo: Diseño muestral probabilístico aleatorio simple; ya que la opción del componente para analizar se logró conseguir de la población de los clientes, a modo que, todos tuvieron la misma oportunidad. La forma de recolección de muestras va certificar que los mecanismos de la población sean equitativos para constituir fragmentos de la muestra. Asimismo, los mecanismos estuvieron sometidos a la posibilidad de ser elegido en la muestra, basándose en las normas estadísticas puntuales (Burkhard & Lynae, 2022).

Unidad de análisis: Los 60 clientes que conforman la muestra de la organización, ya que se dio los resultados de la tesis de investigación en la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se uso como instrumento el cuestionario y técnica la encuesta Según Sánchez, Reyes, & Mejía (2018) técnica es un proceso que se despliega con orientaciones técnicos de preguntas, logrando así alcanzar aspectos de los grupos, asimismo en esta investigación se trabajó con la encuesta. Instrumento (cuestionario) conjunto de incógnitas sistemáticos con correspondencia, considerado racional, escrito con un lenguaje claro, fácil y entendible. Incluyó de 23 preguntas de las cuales se tomó en cuenta en base al DL y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz 2023.

Las preguntas de labor individual que se empleó en esta investigación son del autor en mención Geraldo (2022) que está compuesta por 14 ítems que miden: labores que se realiza, labores que contextualiza y el comportamiento equivocado. El instrumento mencionado fue examinado y utilizado anteriormente por el autor en mención.

Tabla 1

Ficha técnica del cuestionario DL

Cuestionario de DL											
Autor:	Luis Geraldo campos										
Año:	2022										
Procedencia:	Perú										
Tipo de administración:	Individual										
Lapso de aplicación:	10 – 15 minutos										
Ámbito de aplicación:	Presencial										
Numero de ítems:	14 ítems										
Objetivo:	Medir la variable DL										
Dimensiones que mide:	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de tarea - Desempeño de contextual - Comportamiento laboral contraproducente 										
Escala nivel y rango:	Ordinal										
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">Totalmente en desacuerdo:</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo:</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo:</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo:</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Totalmente de acuerdo:</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>	Totalmente en desacuerdo:	1	En desacuerdo:	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo:	3	De acuerdo:	4	Totalmente de acuerdo:	5
Totalmente en desacuerdo:	1										
En desacuerdo:	2										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo:	3										
De acuerdo:	4										
Totalmente de acuerdo:	5										
	Bajo: 39 - 42										
	Medio: 43 - 44										
	Alto: 45 - 47										

Nota. Elaboración propia.

Las preguntas de satisfacción de los clientes que se empleó en esta investigación son de los autores en mención Malpartida-Meza et al. (2022) que está compuesto por 9 ítems que miden: valor percibido, experiencia del cliente y atención al cliente. El instrumento mencionado fue utilizado anteriormente por los autores en mención.

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario satisfacción de los clientes

Cuestionario de SC											
Autor:	Delia Malpartida-Meza et al.										
Año:	2022										
Procedencia:	Perú										
Tipo de administración:	Individual										
Lapso de aplicación:	10 – 15 minutos										
Ámbito de aplicación:	Presencial										
Numero de ítems:	9 ítems										
Objetivo:	Medir la variable SC										
Dimensiones que mide:	<ul style="list-style-type: none"> - Valor percibido - Experiencia del cliente - Atención al cliente 										
Escala nivel y rango:	Ordinal										
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">Totalmente en desacuerdo:</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo:</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Ni de acuerdo ni en desacuerdo:</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo:</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Totalmente de acuerdo:</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> </table>	Totalmente en desacuerdo:	1	En desacuerdo:	2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo:	3	De acuerdo:	4	Totalmente de acuerdo:	5
Totalmente en desacuerdo:	1										
En desacuerdo:	2										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo:	3										
De acuerdo:	4										
Totalmente de acuerdo:	5										
	Bajo: 28 - 30										
	Medio: 31 - 32										
	Alto: 33 - 37										

Nota. Elaboración propia.

Para la validar el instrumento, se consultó con tres expertos, profesionales con grados de doctor y magister quienes dieron su punto de vista para la aplicación del cuestionario.

Tabla 3

Expertos para la validación del cuestionario

Expertos	Calificación de los instrumentos
Dr. Sáenz Rodríguez Rolando Remigio	Aplicable
Dr. Calderón Yerlequé Luis Alberto	Aplicable
Mg. Pineda Vergara Royer Estip	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

Se empleo la encuesta piloto a 9 clientes de la muestra de investigación, determinándose lograr con la confiabilidad de alfa de Cronbach, observándose en la tabla siguiente:

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento

Variable	N° de encuestas	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Desempeño laboral	9	14	0.814
Satisfacción de los clientes	9	9	0.815

Nota. Elaboración propia.

3.5. Procedimiento

Primeramente, se solicitó el permiso oportuno mediante un documento dirigido a la administradora, Justina Matea Catiri Damian. Asimismo, los clientes firmaron la aprobación del cuestionario, se coordinó la hora para su aplicación con el encargado de la empresa; ya que se estimuló un tiempo de 10 a 15 minutos. Por último, se recogió los cuestionarios y a continuación se acoplo en el programa Microsoft Excel, seguidamente fueron enviados al programa IBM SPSS Statistics Base versión 27.0.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se eligieron instrumentos aptos, probados gramáticamente por expertos, se accedió a su estudio de modo adecuado a la muestra de 60 clientes. Se aplicó la estadística descriptiva, mediante los gráficos y tablas, ya que se comprobaron los resultados definitivos del estudio. Se utilizó la estadística inferencial; se empleó la prueba de normalidad, Kolmogórov-Smirnov; ya que el nivel de significancia fue menor al 5% utilizándose así la correlación de Spearman para el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Esta tesis de estudio fue confiable y verdadera, respetando los derechos del autor, principios de veracidad, originalidad, etc. Asimismo, durante el proceso de investigación se expuso tal y como es, sin ser manejada de ninguna manera para no alterar las consecuencias obtenidas. De esta manera, la aplicación del instrumento veneró el principio de autonomía, admitiendo la participación o no, dependiendo de la decisión de cada cliente; asimismo no se forzó u obligó a la participación de manera exigente o presión en su participación, ya que fue vinculado con la iniciación de beneficencia, concerniente al trato ético hacia los individuos, mediante el cual estas personas deciden si contribuir o no con el estudio. Asimismo, antes de la participación en la aplicación del cuestionario, el cliente que participó firmó el consentimiento informado.

Cabe mencionar, el investigador fue únicamente participe y responsable del trabajo realizado de los aspectos éticos en su estudio y de la práctica de cada principio indicado.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 5

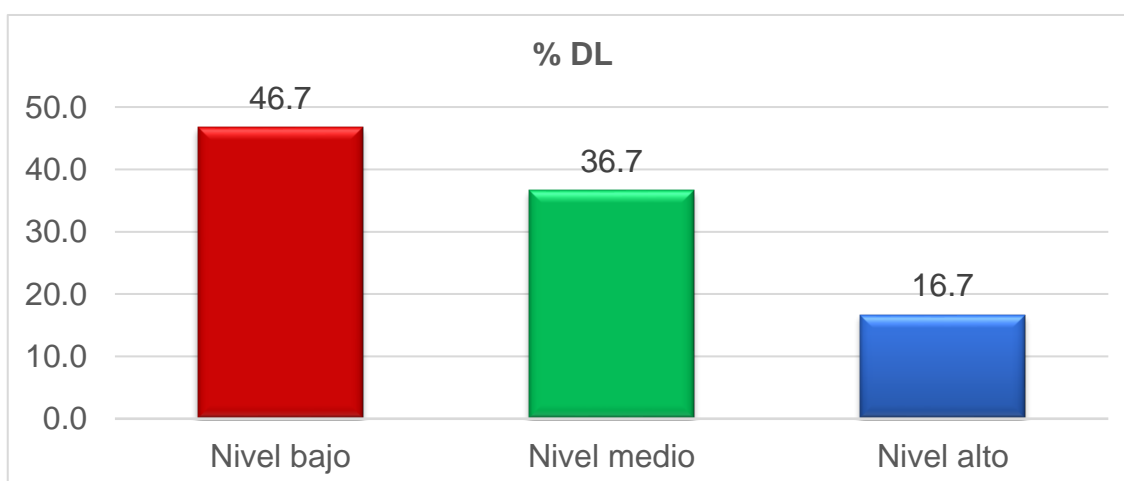
Variable desempeño laboral (nivel)

Nivel de DL	N°	Porcentaje acumulado
Bajo	28	46,7
Medio	22	36,7
Alto	10	16,7
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Variable desempeño laboral (porcentaje)



Nota. Elaboración propia.

Analizando los resultados de la variable 1, observándose en la Tabla 4. Figura 2. El 16.7% de valoración obtienen nivel alto de DL, en tanto que el 36.7% obtienen nivel medio. Determinándose que el DL de la empresa en el rubro óptico está en un nivel bajo (46.7%), respectivamente.

Tabla 6

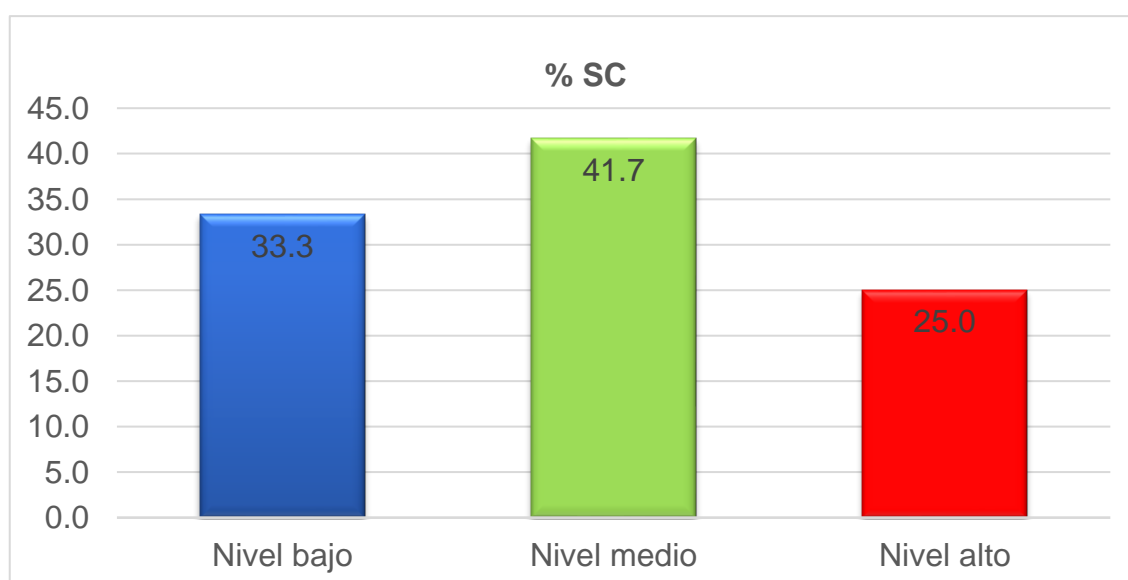
Variable satisfacción de los clientes (nivel)

Nivel de SC	N°	Porcentaje acumulado
Bajo	20	33,3
Medio	25	41,7
Alto	15	25,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Variable satisfacción de los clientes (porcentaje)



Nota. Elaboración propia.

Analizando los resultados de la variable 2, observándose en la Tabla 5. Figura 3. El 25.0% de valoración alcanzan nivel alto de satisfacción de los clientes, asimismo, el 33.3% alcanzan nivel bajo. Estableciéndose así que la SC de la empresa en el rubro óptico está en un nivel medio con (41. 7%), respectivamente.

Resultados inferenciales

Para decretar el coeficiente de correlación que se utilizó, se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, observándose que los 50 clientes supera la muestra mencionada. El criterio de decisión es, si la Sig.es por debajo del 5%, entonces se utilizaría la correlación Rho de Spearman de lo contrario se utilizaría la correlación de Pearson. Resultados en la tabla siguiente:

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,123	60	,025
Satisfacción de los clientes	,147	60	,002

Nota. Elaboración propia.

El Kolmogórov-Smirnov que fue empleada por ser una muestra de 60, señaló que $p = 0.025$ para DL y 0.002 para SC siendo así menor a 0.05 , llevando así a concretar como una distribución no normal, concluyente así al uso del Rho de Spearman para calcular las correlaciones.

OG: Determinar la relación de DL y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023.

Tabla 8

Correlación de la variable DL y satisfacción de los clientes

			Desempeño laboral	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Correlación	1,000	,006
		Sig.	.	,966
		N	60	60
	Satisfacción de los clientes	Correlación	,006	1,000
		Sig.	,966	.
		N	60	60

Nota. Elaboración propia.

Se descubrió una correlación de tipo positivo muy alta entre la variable DL y satisfacción de los clientes, ya que se observa un grado de correlación de 0,966 y un valor de $p=0,006$, siendo esto menor al 5%. Cumpliéndose la hipótesis general y rechazándose la hipótesis nula. Adquiriendo así una relación significativa entre ambas variables.

OE 1: Identificar la relación de desempeño de tarea y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023.

Tabla 9

Correlación entre dimensión desempeño de tarea y SC

			Desempeño de tarea	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Desempeño de tarea	Correlación	1,000	,003
		Sig.	.	,252
			N	60
	Satisfacción de los clientes	Correlación	,003	1,000
Sig.		,252	.	
		N	60	

Nota. Elaboración propia.

Se reveló una correlación de tipo positivo baja entre la dimensión desempeño de tarea y satisfacción de los clientes, ya que se observa un grado de correlación de 0,252 y un valor de $p=0,003$, siendo esto menor al 5%. Cumpliéndose la hipótesis específica 1 y rechazándose la hipótesis nula. Lo cual quiere decir que la dimensión desempeño de tarea y la variable SC se relacionan significativamente.

OE 2: Identificar la relación de desempeño contextual y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023,

Tabla 10*Correlación de dimensión desempeño contextual y SC*

			Desempeño contextual	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Desempeño contextual	Correlación	1,000	,025
		Sig.	.	,970
		N	60	60
	Satisfacción de los clientes	Correlación	,025	1,000
Sig.		,970	.	
N		60	60	

Nota. Elaboración propia.

Se reveló una correlación de tipo positivo muy alta entre la dimensión desempeño contextual y satisfacción de los clientes, ya que se observa un grado de correlación de 0,970 y un valor de $p=0,025$, siendo esto menor al 5%. Cumpliéndose la hipótesis específica 2 y rechazándose la hipótesis nula. Lo cual quiere decir que la dimensión desempeño contextual y la variable SC se relacionan significativamente.

OE 3: Identificar la relación de comportamiento laboral contraproducente y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023.

Tabla 11*Correlación de dimensión comportamiento laboral contraproducente y SC*

			Comportamiento LC	Satisfacción de los clientes
Rho de Spearman	Comportamiento LC	Correlación	1,000	,278
		Sig.	.	,032
		N	60	60
	Satisfacción de los clientes	Correlación	,278	1,000
Sig.		,032	.	
N		60	60	

Nota. Elaboración propia

Se detectó una correlación de tipo positivo baja entre la dimensión CLC y satisfacción de los clientes, ya que tuvieron un grado de correlación de 0,278 y un valor de $p=0,032$, siendo esto menor al 5%. Cumpliéndose la hipótesis específica 3 y rechazándose la hipótesis nula. Determinando relación significativa entre la dimensión CLC y satisfacción de los clientes.

V. DISCUSIÓN

La discusión del estudio, está encaminada a los resultados de la investigación, para así analizar de acuerdo a los hallazgos encontrados y así relacionarlos con los resultados encontrados por otros investigadores, de igual manera se observa en los trabajos previos o antecedentes con sustentos teóricos.

La tesis de investigación buscó la realidad sobre la percepción de los clientes con el OG conocido como, determinar la relación de DL y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023, mencionando así una gestión relacionado con las actividades laborales para así establecer conexiones con los empleados y poder así llegar a las propuestas planteadas de los objetivos; de esta forma, los resultados descriptivos obtenidos en el estudio sobre el DL, dan a conocer en la tabla 4, el 16.7% de valoración, obtienen nivel alto de DL, en tanto el 36.7% obtienen nivel medio. Determinándose que el DL de los trabajadores de la empresa en el rubro óptico está en nivel bajo con un 46.7% respectivamente. Asimismo, en la satisfacción de los clientes se observa en la tabla 5, el 25.0% de valoración, obtienen un nivel alto de satisfacción de los clientes, asimismo, el 33.3% consiguen nivel bajo. Estableciéndose que la SC de la empresa en el rubro óptico está en un nivel medio con un 41.7% respectivamente. En lo que concierne los resultados de correlación Rho de Spearman de la variable desempeño laboral y satisfacción de los clientes, se observa una fuerte correlación de tipo positivo muy alta, ya que tuvieron un grado de correlación de 0,966 y un valor de $p=0,006$, siendo esto menor al 5%. Determinándose que la hipótesis general se acepta y la hipótesis nula se rechaza. Lo cual quiere decir que ambas variables se relacionan significativamente, corroborando así con la tesis encontrada por Palacios (2019) en su investigación que tiene como objetivo determinar la relación CO y DL del personal administrativo, concluyendo que existe relación positiva entre CO y el DL. Siendo así significativa y positiva la correlación, con nivel de (0,870), y una significancia de 0,00 siendo menor a 0,05 e inclusive menor a 0,01 ya que esto señala que la correlación que se estableció anteriormente es segura. concluyendo que la hipótesis nula fue rechazada y por ende se aceptó la

hipótesis alterna. Los resultados de las encuestas permitieron dar a conocer que las variables son de nivel alto, y por ende el clima organizacional beneficiara al desempeño laboral.

Igualmente, coincide con el estudio de Córdova (2022) en su tesis que menciona, determinar la relación de DL y satisfacción del cliente, concluyendo, que 63% de clientes encuestados mostró nivel alto, el 31,5% nivel medio y el 5,6% mantuvo nivel bajo de desempeño laboral. Mientras que la segunda variable SC, el 25,9% mostró un nivel alto, el 66,7% nivel medio y el 7,4% nivel bajo. Obteniendo así una correlación positiva alta entre las variables, con la correlación (Rho) de 0.847 (84.7%) y un p-valor de 0.000, ya que el nivel de sig. es menor al 5%, generando así una relación entre ambas variables. Sin embargo, Vázquez y Sanz (2019) mencionan que el desempeño laboral debe estar agrupado a las opciones que los empleados hacen para establecer su labor, de tal manera que los empleadores tienen la obligación de mencionar la manera adecuada de realizar sus operaciones en la empresa, para así medir el nivel de desempeño mediante las evaluaciones que se realizaran de manera continua, y asimismo la satisfacción de los consumidores. También Anaya y Flores (2019) en su estudio de investigación plantearon identificar el CO y el desempeño de los trabajadores, concluyendo que el ambiente laboral influye en la empresa, con un trabajo en equipo óptimo para así poder representar un aporte positivo a la empresa y así poder fomentar las excelentes relaciones entre los colaboradores de manera general de las áreas de la organización, para así no generar un ambiente tenso y frustrante. Es así que Bombard (2018) menciona que el DL es uno de los elementos más significativos de las organizaciones, ya que es un mecanismo que compromete a los empleados a realizar su labor de manera óptima mejorando así la productividad, en ese sentido los expertos revelan que las relaciones entre los niveles de esfuerzos y desempeño ayudan a mejorar mejor el clima laboral y por ende la productividad.

Consiguiente al primer objetivo específico, identificar la relación de desempeño de tarea y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023. Se observa en la tabla 8 que la correlación Rho de Spearman es de tipo positivo baja entre la dimensión desempeño de tarea y

satisfacción de los clientes, ya que tuvieron un grado de correlación de 0,252 y un valor de $p=0,003$, siendo esto menor al 5%. Es así que se efectúa la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula. Lo cual quiere decir que la dimensión desempeño de tarea y la variable satisfacción de los clientes se relacionan significativamente, datos que son contrastados en el estudio realizado por Argüelles et al. (2019) donde mencionan como objetivo determinar la relación de DL y la satisfacción de los colaboradores a través de la obtención de un modelo matemático que sirva para pronosticar y establecer estrategias de mejora en la gestión administrativa, concluyendo, que entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral hay relación mediante el modelo estadístico de regresión simple con un valor de 0.889 y el coeficiente de valor R^2 de 0.790, en % de valores que se tornan muy confidenciales para las operaciones que resulten de la alta trayectoria y que como principio básico el capital humano tiene que ser primordial. Como conclusión las fortalezas de las relaciones interpersonales de los empleados va generar mayor productividad positiva mediante las estrategias asertivas tomadas por los empleadores. Es así que Marrufo (2020) concede la información del desarrollo continuo de las labores diarias y del rendimiento en la organización, desarrollando la satisfacción, asimismo, estos resultados concuerdan con la teoría Cognitiva, donde se menciona que las conductas que los empleados cumplen en la empresa, se deben a los objetivos que los empleadores trazan, manejan una excelente y apropiada orientación, señalando planes a futuro, ya que esto se da mediante la capacidad para tomar decisiones en el momento adecuado, manteniendo así el control general de la empresa, mejorando así el desempeño laboral; es así que estas capacidades permitirán a los empleados a que demuestren sus habilidades para así mejorar en el proceso un desempeño de calidad, donde se demuestre en ellos compromiso y motivación para el bien de la empresa (Hacker, 1994).

Asimismo, se concuerda con la investigación de Tapia (2021) donde planteo conocer en qué medida el DL del personal se relaciona con la satisfacción del paciente, concluyendo que existe relación moderada entre DL y satisfacción del paciente, con el coeficiente rho de Spearman = 0.505 confirmándose así que existe una relación moderadamente positiva, siendo así que si la primera variable mejora, de la misma forma mejorara la segunda

variable. Asimismo, Robbins y Judge (2013) mencionan que el DT es el grado para cumplir las responsabilidades y deberes, de tal manera que lleva a un solo objetivo, de ofrecer un servicio o producto de manera óptima. Es así que los valores serán piezas fundamentales para el logro de los objetivos reflejado en una conducta positiva con el equipo de trabajo.

Consiguiente al segundo objetivo específico, Identificar la relación de desempeño contextual y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz 2023, se observa en la tabla 9 que la correlación Rho de Spearman es de tipo positivo muy alta entre la dimensión desempeño contextual y satisfacción de los clientes, ya que tuvieron un grado de correlación de 0,970 y un valor de $p=0,025$, siendo esto menor al 5%, dándose a conocer que se cumple la hipótesis específica 2 y rechazándose la hipótesis nula. Lo cual quiere decir que la dimensión desempeño contextual y la variable satisfacción de los clientes se relacionan significativamente, datos que son contrastados en estudio elaborado por Sánchez (2023) en su tesis determinar la relación entre la cultura organizacional y el DL de los fiscales penales corporativos, concluyendo que mediante el alfa de Cronbach con (0,847 y 0,806) el grado de confiabilidad es aceptable. Determinándose relación positiva alta y significativa con resultados de $r= 0,779$ y $p=0,000$) entre las variables de los fiscales penales corporativos. Asimismo, Bautista et al. (2020) mencionan que las empresas deben de contar con trabajadores profesionales en su área, para así observar las competencias de sus empleados, de tal manera que estos supervisen si sus empleados están realizando su labor de manera correcta de acuerdo a las reglas establecidas por la empresa, es así que si existiera un error se corrigiera de la mejor manera con el personal de más experiencia y así poder valorar el rendimiento de los empleados de manera conjunta, ya que esto servirá de manera eficiente a perfeccionar y efectuar las futuras técnicas para una productividad proactiva.

Por su parte, Griffin et al. (2000) mencionan que el DC, simboliza la conducta del trabajador, lo cual se relaciona con el rango de compromiso y motivación, ya que esto puede afectar a situaciones externas con el individuo, evaluando así el comportamiento de las actividades y roles extras a los que ya se cumplen. Asimismo, se corrobora con Chávez (2022) en su tesis, determinar

la relación entre el desempeño del personal y la satisfacción a los usuarios, concluyendo que hubo una relación moderada entre las variables, con un valor de Rho de Spearman igual a 0,637, ello muestra que las dimensiones en relación a la variable DL tienen influencia recíproca en las dimensiones de la SL.

Consiguiente el objetivo específico 3, identificar la relación del comportamiento laboral contraproducente y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023, se observa en la tabla 10 que la correlación Rho de Spearman es de tipo positivo baja entre la dimensión comportamiento laboral contraproducente y satisfacción de los clientes, ya que tuvieron un grado de correlación de 0,278 y un valor de $p=0,032$, siendo esto menor al 5%. Dándose a conocer así que la hipótesis específica 3 se cumple rechazándose la hipótesis nula. Lo cual quiere decir que la dimensión CLC y la variable satisfacción de los clientes se relacionan significativamente, datos que son contrastados en la investigación realizada por Gálvez (2022) en su tesis, relación entre el DL y la satisfacción del usuario en el área de laboratorio en un centro de atención, concluyendo, que el desempeño y la satisfacción del usuario poseen relación directa y alta en el área de laboratorio clínico del objeto de estudio, con el resultado de significancia bilateral de 0,000. Asimismo, el nivel que influyó en la primera variable fue de 41.1% mientras la segunda variable fue regular de (37%). Es así que Ramos et al. (2019) mencionan que el DL en la gestión de RR. HH es un constructo que comprende conductas bajo la interposición de los colaboradores que contribuyen a los objetivos de la empresa. Asimismo, el comportamiento laboral contraproducente, es la conducta prudencial que conmueve y afecta la calma de la empresa, son las formas fuera del trabajo, el lamento, el presentismo que se desarrolla de forma incorrecta utilizando inadecuadamente los privilegios. Sin embargo no se concuerda con, Santacruz et al. (2019) en su tesis analizar los modelos de gestión por competencias, que ayudan a fomentar la competitividad en las organizaciones del sector textil, concluyendo, que las variables principalmente evaluadas fueron las competencias laborales y el DL encontrándose que las empresas en el sector textil deben plantear más enfoques estratégicos a los modelos de gestión por competencias, ya que esto va generar mayor competencia entre empleados y así mejorar la productividad. Este estudio contribuye a la investigación de por

qué las organizaciones del departamento textil necesitan implementar modelos de gestión del talento.

De igual manera, el CL contraproducente se enriquece con la definición ofrecido por Carpenter (2021) donde indica las conductas negativas o perturbadoras que los trabajadores dan a conocer en el ambiente laboral, afectan directamente el trabajo y la eficacia empresarial, de la misma manera en el trabajo en equipo y por ende la desconfianza entre los colaboradores. Las situaciones de los CL contraproducentes se muestran de varias maneras, la abandono sin justificación, el sabotaje, la divulgación de rumores o la falta de contribución. Es así que los valores son un fundamentales dentro de la empresa, ya que así se va generar un clima laboral optima entre todos los miembros de la empresa compartiendo ideas, el trabajo en equipo y sobre todo se va generar mayor productividad y por ende la satisfacción de los consumidores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó relación positiva muy alta con las variables de DL y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023, evidenciándose con la correlación de Spearman de 0,966 y un valor de significancia de $p=0,006$, siendo esto menor al 5%. Lo cual quiere decir que ambas variables se relacionan significativamente, y mientras se incrementa el DL de la misma manera lo hará la satisfacción de los clientes.

2. Se identificó una relación positiva baja entre la dimensión de desempeño de tarea y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023, evidenciándose con la correlación de Spearman de 0,252 y un valor de significancia de $p=0,003$, siendo esto menor al 5%. Lo cual quiere decir que la dimensión desempeño de tarea y la variable satisfacción de los clientes se relacionan significativamente.

3. Se logró identificar relación positiva muy alta con la dimensión desempeño contextual y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023, evidenciándose con la correlación de Spearman de 0,970 y un valor de significancia de $p=0,025$, siendo esto menor al 5%. Lo cual quiere decir que la dimensión desempeño contextual y la variable SC se relacionan significativamente.

4. Se identificó relación positiva baja entre la dimensión comportamiento laboral contraproducente y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023, evidenciándose con la correlación de Spearman de 0,278 y un valor de significancia de $p=0,032$, siendo esto menor al 5%. Lo cual quiere decir que la dimensión CL contraproducente y la variable satisfacción de los clientes se relacionan significativamente.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la administradora de la empresa en el rubro óptico de Huaraz, que procure en mejorar las políticas sin dañar el bienestar social de los colaboradores, con el fin de mejorar el desempeño y la atención al cliente, en el transcurso de su horario de trabajo, observándose en la satisfacción de los consumidores, con el propósito de obtener un clima laboral óptimo y un compromiso en equipo que mejore la productividad y las ventas necesarias.

2. A la administradora de la empresa en el rubro óptico de Huaraz, evaluar el desempeño de tareas que cada colaborador cumple, es decir, para así corregir la calidad y eficiencia de sus funciones y de esta la satisfacción de los consumidores. También identificar y analizar el comportamiento, para así poder intervenir de manera anticipada, y poder capacitar a los colaboradores de manera que cumplan con sus tareas designadas.

3. A la administradora de la empresa en el rubro óptico de Huaraz, tomar nota de las situaciones en la que el colaborador demuestre habilidades u otros atributos que conduzcan a un comportamiento ejemplar en el trabajo, esto permitirá que el empleador identifique de manera eficiente las habilidades y fortalezas de sus colaboradores, es decir, el trabajo en equipo servirá de mucho para fortalecer las barreras emocionales de los colaboradores.

4. A la administradora de la empresa en el rubro óptico de Huaraz, implementar talleres donde participen todos los colaboradores, a fin de mejorar la motivación, la comunicación y reducir el estrés laboral, ya que así se logrará mayores ventas, y se generará mayor confianza, ya que así se contribuirá una mejora en la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

- Anaya, K., y Flores, K. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados de la Asociación cooperativa de ahorro y crédito de profesionales en administración de empresas y carreras afines de responsabilidad limitada (COASPAE de RL) en el municipio de San Salvador*. [Tesis para la obtención de grado en administración de empresas, Universidad de El Salvador]. Repositorio digital institucional Universidad de El Salvador. <https://acortar.link/1Qfx77>
- Argüelles, L., Medina, F., Quijano, R., y Cruz, C. (2019). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los directivos en MiPymes turísticas*. [Revista Internacional Administración & Finanzas, v. 12 (1) p. 41-54, 2019] Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3462739>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de Investigación Valor Agregado. 7(1), pp.109- 121. <https://goo.su/zkJMB1>
- Bombard, Y. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic.
- Burkhard, P., & Lynae, R. (2022). Hypnotizability Norms may not be Representative of the General Population: Potential Sample and Self-Selection Bias Considerations. International Journal of Clinical and Experimental Hypnosis, LXX (1), 49-67.
- Carpenter, N., Whitman, D., & Amrhein, R. (2021). Unit-Level Counterproductive Work Behavior (CWB): A Conceptual Review and Quantitative Summary. Journal of Management, XLVII (6), 1498–1527.
- Comex Perú. (2022). Desempeño del mercado laboral resultados 2022. <https://goo.su/9wd9V>
- Córdova, N. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente de la empresa Ancor Sac, Huancayo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://n9.cl/vol93>

- Chávez, K. (2022). *El desempeño laboral y la satisfacción al usuario de la EPS SEDACUSCO S.A en el 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://goo.su/5KjNd>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición. México, D. F: McGraw-Hill. 1999. ISBN: 958-41-0037-8.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2021). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. McGraw Hill. España.
- Cruz, I. (2019). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Editorial El buzón de Pacilio. Instituto Tecnológico de Sonora. México.
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Prentice Hall.
- Dessler, G. (2019). *Fundamentals of Human Resource Management (5th Ed.)*. USA: Pearson.
- Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Segunda parte. Conrado, XV (69).
- Fernández-Cueto, V. (2020). El rol del directivo de experiencia de cliente., 1790, 104–107. Especial Directivos, 104–107. <https://acortar.link/guqh5y>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Teseo.
- Gálvez, L. (2022). *Desempeño laboral y satisfacción en usuarios en el área de laboratorio clínico en un centro de atención primaria EsSalud – Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://n9.cl/lpvcl>

- Geraldo, L. (2022). *Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos*. *Revista De Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Gil, J. (2019). *Fundamentos de la atención al cliente*. Editorial Learning S.L. Edición 1.0. España.
- Griffin, M., Neal, A., & Neale, M. (2000). The Contribution of Task Performance and Contextual Performance to Effectiveness: Investigating the Role of Situational Constraints. *Applied Psychology*, 49(3), 517–533. <https://doi.org/bbfg2>
- Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: The German Journal of Psychology.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.). Editorial McGraw Hill, 174–179.
- Hou, F. (2021). Physiotherapist' job performance, impression management and organizational citizenship behaviors: An analysis of hierarchical linear modeling. *Plos one*, 16(5), e0251843. <https://goo.su/tvfKgUQ>
- Kusumawati, A., & Rahayu, K. (2020). The effect of experience quality on customer perceived value and customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *The TQM Journal*, XXXII(6), 1525-1540.
- Lehtinen, J., & Lehtinen, U. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions*. Helsinki: Service management institute.
- Lisbona, A., Las Hayas, A., Palací, F., Bernabé, M., Morales, F. & Haslam, A. (2020). Team Efficiency in Organizations: A Group Perspective on Initiative. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17(6), 2-18. DOI: <https://goo.su/ko3LbXZ>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., y Madrid, S. (2021). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de*

bienestar, en el estado de Chiapas. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 21(2), 56-80. Obtenido de <https://goo.su/2uZ6LV>

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021*. Revista Científica de la UCSA, 9(3), 23-35. Publicación electrónica del 00 de diciembre de 2022. <https://goo.su/HpDJ>

Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*. Universidad y Sociedad, 11(5), 359-365.

Marrufo, G., y Pacherez, J. (2020). *El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín, 2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), pp.1574-1593. <https://goo.su/zPvR1>

Monroy, M., & Urcádiz, F. (2018). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes*. Scielo Org. <https://goo.su/gy6KU>

Moreno, E., Martínez, M., y García, R. (2018). ¿Can gender be a determinant of organizational performance and knowledge sharing in public sector organizations? *Revistas académicas*, 32(16). doi: <https://goo.su/tx4U3>

Morocho, T., y Burgos, S. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Revista Valor Agregado, V (1), 22-39. <https://goo.su/CytzB>

Navarro, V., Mercado, C., Alarcón-Díaz, M., Luy-Montejo, C., y Meza, L. (2021). Las tecnologías implementadas al desempeño laboral en tiempos de la COVID-19 en escenarios no controlados. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (11), 371-380. <https://goo.su/wNU5>

- Palacios, D. (2019) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio digital institucional CYBERTESIS. <https://goo.su/InUU>
- Palomo, M. (2019). *Atención al ciudadano*. Ediciones Paraninfo, SA. 1ª edición. Madrid, España.
- Pradhan, R., & Jena, L. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69-85.
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire [Evaluación del desempeño laboral mediante escalas breves de autoinforme: el caso del cuestionario de desempeño laboral individual]. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. <https://acortar.link/t7SiDm>
- Randstan, J. (2020). Randstad workmonitor H2 2020. Obtenido de <https://goo.su/kiCd6R2>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Editorial Pearson Prentice Hall, 555–563.
- Sánchez, A. (2023). *Cultura organizacional y el desempeño laboral de los fiscales penales corporativos de Huaraz, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://goo.su/rvks0x2>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Obtenido de <https://goo.su/WHOrppu>

- Santacruz, L., López, L., y Morales, A. (2019). *Análisis de modelos de gestión por competencias como fomento a la competitividad en organizaciones del sector textil*. [tesis de grado, Universidad CES]. Repositorio Digital Institucional REDICES. <https://goo.su/vk3p0Y>
- Segoro, W., & Limakrisna, N. (2020). Model of Customer Satisfaction and Loyalty. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, XXV (1).
- Shukla, S. (June de 2020). Concept of population and sample. Retrieved 27 de abril de 2023, from Researchgate: <https://goo.su/N9fpKPs>
- Tapia, D. (2021). *Desempeño laboral y satisfacción en el paciente en una clínica privada en el distrito de Independencia, Lima-2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://n9.cl/m1bov>
- Torres, R., Hurtado, K., García, M., & Moran, F. (2021). Análisis sobre elementos del control interno y gestión de la calidad en empresas hoteleras. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(3), 905-918. <https://n9.cl/19ntx>
- United States Office of Personnel Management. (2017). *A Handbook for Measuring Employee Performance*. OPM.GOV. <https://goo.su/f5s5ZS>
- Vázquez, J., & Sanz, F. (2019). Satisfied users and burned-out professionals. Evaluating satisfaction in a mental health center. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab.* 28(4). Madrid.
- Vuong, B., Tung, D., Tushar, H., Quan, T., y Giay, H. (2021). Determinantes of factors influencing job satisfaction and organizational royalty. *Management Science Letters*, 11(1), 203-21.
- Warr, P., & Nielsen, K. (2018). *Wellbeing and Work Performance*. NOBASCHOLAR, <https://acortar.link/ufMYx4>
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of

Career Calling. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(13).
<https://acortar.link/coONtM>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
DESEMPEÑO LABORAL	Es toda operación o conducta que realizan los empleados, ya que va permitir llegar a los objetivos trazados de manera exitosa de la empresa. De tal manera se afirma, que el excelente desempeño llevara a una productividad eficiente de la empresa (Chiavenato, 2021).	Se medirá mediante las dimensiones utilizando un cuestionario a los clientes con preguntas con escala de medición ordinal tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo).	Desempeño de tarea	Organización	Ordinal Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	Alto: 45-47 Medio: 43-44 Bajo: 39-42
				Fijación de prioridades		
				Eficiente		
				Iniciativa		
			Desempeño contextual	Actualización permanente		
				Creatividad		
				Responsabilidad		
				Búsqueda de retos		
			Comportamiento laboral contraproducente	Participación activa		
				Empeorar los problemas		
Aspectos negativos						
Mala influencia						
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Este principio propone que satisfacer simboliza resaltar el resultado anhelado del consumidor. Sin embargo, para otras fuentes, satisfacer significa "libertad de la incertidumbre". Asimismo, las palabras "adecuado", "placer" o "plenitud" se aplican más usualmente para referirse al concepto de satisfacción (Torres et al., 2021).	Satisfacción de los clientes: Es el grado de aceptación que tiene el cliente a la hora de adquirir un producto o servicio. Se medirá mediante las dimensiones utilizando un cuestionario a los clientes con preguntas con escala de medición ordinal tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo).	Valor percibido	Ubicación segura	Ordinal Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	Alto: 33-37 Medio: 31-32 Bajo: 28-30
				Información oportuna		
				Apoyo al cliente		
				Precios accesibles		
			Experiencia del cliente	Facilidad de pago		
				Recomendación		
			Atención al cliente	Información		
				Reclamos		
				Infraestructura		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



ESCUELA DE POST GRADO - PROGRAMA ACADÉMICO DE
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA EN EL RUBRO ÓPTICO- HUARAZ

- I. **INSTRUCCIÓN:** A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre Desempeño laboral y satisfacción de los clientes, marca con honestidad y transparencia una equis (X), la alternativa que mejor represente su opinión. Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.
- También es importante informarle que la información que nos proporciona es completamente anónima y únicamente se utilizará para fines investigativos.

II. ITEMS

ÍTEMS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
N.º	ÍTEMS DE DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
1	¿Percibe usted que los trabajadores de la empresa son organizados y cumplen sus funciones a tiempo?					
2	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen la capacidad de establecer prioridades?					
3	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa desarrollan sus labores de manera eficiente?					
4	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa gestionan eficientemente su tiempo?					
5	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen iniciativa propia en el desarrollo de sus funciones?					
6	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa mantienen actualizado sus conocimientos respecto a su puesto laboral?					
7	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa muestran soluciones creativas a nuevos problemas?					
8	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa asumen responsabilidades adicionales?					

9	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa buscan continuamente nuevos retos en su trabajo?					
10	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa participan activamente en reuniones y/o consultas con los clientes?					
11	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa empeoran los problemas originados en su trabajo?					
12	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa se centran en los aspectos negativos en lugar de los aspectos positivos?					
13	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo?					
14	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con personas ajenas a su trabajo sobre aspectos negativos de su trabajo?					
ÍTEMS DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES						
15	¿La empresa está ubicada en una zona que le permite realizar sus compras de forma tranquila y segura?					
16	¿Los personales de la empresa brindan la información en el momento oportuno?					
17	¿Los personales de la empresa ayudan a elegir el producto que más se adecue a su rostro?					
18	¿La empresa tiene variedad de productos a precios accesibles?					
19	¿La empresa brinda facilidad de pago a la hora de comprar?					
20	¿Recomendarías comprar en este establecimiento a terceros?					
21	¿La información enviada al cliente es fácil de entender?					
22	¿La empresa gestiona de forma oportuna los reclamos?					
23	¿La infraestructura física del local supera sus expectativas?					

¡AGRADEZCO SU COLABORACIÓN, TIEMPO Y HONESTIDAD !

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Desempeño Laboral y Satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz - 2023

Investigador: LIC. Tuanama Monteluis, Darlynn Arnaldo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Desempeño Laboral y Satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz,2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación de desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Académico De Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa en el rubro óptico. El estudio se centrará en examinar la correlación entre la labor y la satisfacción del cliente que tiene la empresa en el rubro óptico, ubicada en la ciudad de Huaraz. Esta resolución se apoya en la importancia de entender la manera en la que la performance del empleado tiene influencia en la satisfacción del cliente.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas de la investigación titulada: “Desempeño Laboral y Satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz,2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado entre 10 a 15 minutos y se le entregará una hoja con el cuestionario en la empresa en el rubro óptico. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónima.

* Obligatorio a partir de los 20 a 50 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (Principio de no maleficia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactarse con el investigador Tuanama Monteluis, Darlynn Arnaldo email: darlin_spor@hotmail.com y Docente asesor Dr. Salinas Gamboa, José German email: jsalinasg@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREA								
1	¿Percibe usted que los trabajadores de la empresa son organizados y cumplen sus funciones a tiempo?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen la capacidad de establecer prioridades?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa desarrollan sus labores de manera eficiente?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa gestionan eficientemente su tiempo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen iniciativa propia en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
6	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa mantienen actualizado sus conocimientos respecto a su puesto laboral?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa muestran soluciones creativas a nuevos problemas?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa asumen responsabilidades adicionales?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa buscan continuamente nuevos retos en su trabajo?	X		X		X		
10	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa participan activamente en reuniones y/o consultas con los clientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCTENTE								
11	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa empeoran los problemas originados en su trabajo?	X		X		X		
12	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa se centran en los aspectos negativos en lugar de los aspectos positivos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con personas ajenas a su trabajo sobre aspectos negativos de su trabajo?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DR. CALDERÓN YARLEQUÉ LUIS ALBERTO

DNI: 40097132

Especialidad del validador: DOCTOR EN ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Dr. Calderón Yarlequé Luis Alberto

DNI: 40097132

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO							
1	¿La empresa está ubicada en una zona que le permite realizar sus compras de forma tranquila y segura?	X		X		X		
2	¿Los personales de la empresa brindan la información en el momento oportuno?	X		X		X		
3	¿Los personales de la empresa ayudan a elegir el producto que más se adecue a su rostro?	X		X		X		
4	¿La empresa tiene variedad de productos a precios accesibles?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA DEL CLIENTE							
5	¿La empresa brinda facilidad de pago a la hora de comprar?	X		X		X		
6	¿Recomendarías comprar en este establecimiento a terceros?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN AL CLIENTE							
7	¿La información enviada al cliente es fácil de entender?	X		X		X		
8	¿La empresa gestiona de forma oportuna los reclamos?	X		X		X		
9	¿La infraestructura física del local supera sus expectativas?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DR. CALDERÓN YARLEQUÉ LUIS ALBERTO

DNI: 400697132

Especialidad del validador: DOCTOR EN ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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


Dr. Calderón Yarlequé Luis Alberto

DNI: 40097132

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 14/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	BACHILLER EN CIENCIAS MATEMATICAS Fecha de diploma: 15/02/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 24/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	DOCTOR EN ESTADÍSTICA MATEMÁTICA Fecha de diploma: 13/03/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/05/2018 Fecha egreso: 27/05/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA <i>PERU</i>

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREA								
1	¿Percibe usted que los trabajadores de la empresa son organizados y cumplen sus funciones a tiempo?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen la capacidad de establecer prioridades?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa desarrollan sus labores de manera eficiente?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa gestionan eficientemente su tiempo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen iniciativa propia en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
6	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa mantienen actualizado sus conocimientos respecto a su puesto laboral?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa muestran soluciones creativas a nuevos problemas?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa asumen responsabilidades adicionales?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa buscan continuamente nuevos retos en su trabajo?	X		X		X		
10	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa participan activamente en reuniones y/o consultas con los clientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE								
11	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa empeoran los problemas originados en su trabajo?	X		X		X		
12	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa se centran en los aspectos negativos en lugar de los aspectos positivos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con personas ajenas a su trabajo sobre aspectos negativos de su trabajo?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: SAENZ RODRIGUEZ Rolando Rolando

DNI: 31600080


Especialidad del validador: DOC. EN ADMINISTRACIÓN

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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


EMR CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
SAN ISIDRO ECONS S.A.
Dr. Rolando R. Saenz Rodriguez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO								
1	¿La empresa está ubicada en una zona que le permite realizar sus compras de forma tranquila y segura?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Los personales de la empresa brindan la información en el momento oportuno?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Los personales de la empresa ayudan a elegir el producto que más se adecue a su rostro?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿La empresa tiene variedad de productos a precios accesibles?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA DEL CLIENTE								
5	¿La empresa brinda facilidad de pago a la hora de comprar?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Recomendarías comprar en este establecimiento a terceros?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN AL CLIENTE								
7	¿La información enviada al cliente es fácil de entender?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿La empresa gestiona de forma oportuna los reclamos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿La infraestructura física del local supera sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Saez Rodriguez Rolando Remigio

DNI: 31600080

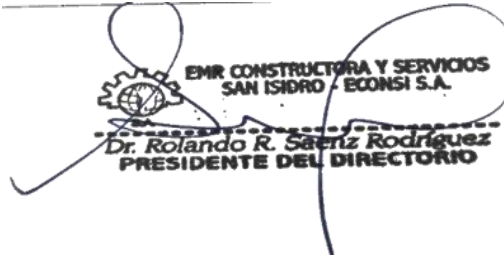
Especialidad del validador: Dr. en ADM.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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


EMR CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
SAN ISIDRO / ECONS I.S.A.
Dr. Rolando R. Saez Rodriguez
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDOREMIGIO DNI 31600080	<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 12/06/1999 Modalidad de estudios: -</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO DNI 31600080	<p>BACHILLER EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 30/01/1998 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO DNI 31600080	<p>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</p> <p>Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 12/03/2014 Fecha egreso: 20/07/2014</p>	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO DNI 31600080	<p>MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL</p> <p>Fecha de diploma: 21/05/10 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO <i>PERU</i>

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREA								
1	¿Percibe usted que los trabajadores de la empresa son organizados y cumplen sus funciones a tiempo?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen la capacidad de establecer prioridades?	X		X		X		
3	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa desarrollan sus labores de manera eficiente?	X		X		X		
4	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa gestionan eficientemente su tiempo?	X		X		X		
5	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa tienen iniciativa propia en el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
6	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa mantienen actualizado sus conocimientos respecto a su puesto laboral?	X		X		X		
7	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa muestran soluciones creativas a nuevos problemas?	X		X		X		
8	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa asumen responsabilidades adicionales?	X		X		X		
9	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa buscan continuamente nuevos retos en su trabajo?	X		X		X		
10	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa participan activamente en reuniones y/o consultas con los clientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE								
11	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa empeoran los problemas originados en su trabajo?	X		X		X		
12	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa se centran en los aspectos negativos en lugar de los aspectos positivos?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con sus compañeros sobre los aspectos negativos de su trabajo?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los trabajadores de la empresa hablan con personas ajenas a su trabajo sobre aspectos negativos de su trabajo?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: MG. PINEDA VERGARA, ROYER ESTIP

DNI: 76418856

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Firma del experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTENENCIA ¹		RELEVANCIA ²		CLARIDAD ³		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO							
1	¿La empresa está ubicada en una zona que le permite realizar sus compras de forma tranquila y segura?	X		X		X		
2	¿Los personales de la empresa brindan la información en el momento oportuno?	X		X		X		
3	¿Los personales de la empresa ayudan a elegir el producto que más se adecue a su rostro?	X		X		X		
4	¿La empresa tiene variedad de productos a precios accesibles?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA DEL CLIENTE							
5	¿La empresa brinda facilidad de pago a la hora de comprar?	X		X		X		
6	¿Recomendarías comprar en este establecimiento a terceros?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN AL CLIENTE							
7	¿La información enviada al cliente es fácil de entender?	X		X		X		
8	¿La empresa gestiona de forma oportuna los reclamos?	X		X		X		
9	¿La infraestructura física del local supera sus expectativas?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: MG. PINEDA VERGARA, ROYER ESTIP

DNI: 76418856

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Firma del experto Informante

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
PINEDA VERGARA, ROYER ESTIP DNI 76418856	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/04/2013 Fecha egreso: 21/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PINEDA VERGARA, ROYER ESTIP DNI 76418856	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 28/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PINEDA VERGARA, ROYER ESTIP DNI 76418856	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Validez y confiabilidad de la variable desempeño laboral																
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem12	ítem 13	ítem 14	SUMA	
E1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47	
E2	5	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	39	
E3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	5	2	40	
E4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42	
E5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	45	
E6	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	48	
E7	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	41	
E8	5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	37	
E9	5	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	5	3	49	
Varianza	0.250	0.250	0.194	0.250	0.250	0.250	0.194	0.194	0.278	0.250	0.500	0.250	1.250	0.111	18.36	
(Varianza de la Población)				4.472												
K: El número de ítems						14	14	1	-	0.24357	0.8146	81.46%				
ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems						4.472	13									
S_r^2 : La Varianza de la suma de los Ítems						18.36										
												EL INSTRUMENTO SE CONSIDERA CONFIABLE				

Validez y confiabilidad de la variable satisfaccion de los clientes

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	SUMA
E1	4	3	3	5	5	3	3	2	4	32
E2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	30
E3	3	3	3	5	4	4	3	2	4	31
E4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	32
E5	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
E6	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
E7	5	4	5	5	5	3	5	3	4	39
E8	5	4	5	3	5	3	3	3	3	34
E9	5	2	2	3	2	2	2	1	3	22
Varianza	0.444	0.444	1.028	0.750	1.194	0.361	0.611	0.500	0.250	20.250

(Varianza de la Población)

5.583

K: El número de ítems

9

9

1

-

0.2757

0.815

81.48%

ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los ítems:

5.583

8

S_T^2 : La Varianza de la suma de los ítems

20.25

**EL INSTRUMENTO SE
CONSIDERA CONFIABLE**

Anexo 7: Muestra total de los instrumentos de recolección de dato

N° de clientes	1	2	3	4	5	DESEMPEÑO DE TAREA	6	7	8	9	10	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	11	12	13	14	COMPORTAMIENTO LABORAL CONTRAPRODUCENTE	DESEMPEÑO LABORAL	15	16	17	18	VALOR PERCIBIDO	19	20	EXPERIECIA DEL CLIENTE	21	22	23	ATENCIÓN AL CLIENTE	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
1	5	2	3	3	2	15	3	3	2	3	3	14	3	4	3	3	13	42	4	3	3	5	15	5	3	8	3	3	3	9	32
2	4	2	4	3	2	15	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	13	42	3	3	3	5	14	5	3	8	3	2	3	8	30
3	5	3	4	3	3	18	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	44	3	3	3	5	14	5	3	8	3	2	4	9	31
4	5	3	4	3	2	17	3	2	2	2	3	12	4	3	4	3	14	43	3	3	3	5	14	4	3	7	3	3	4	10	31
5	5	3	4	2	3	17	2	2	2	2	3	11	4	3	4	3	14	42	3	4	3	5	15	5	3	8	3	3	4	10	33
6	4	3	3	2	2	14	2	3	3	2	2	12	4	3	4	3	14	40	4	3	4	4	15	4	3	7	3	3	3	9	31
7	4	3	3	2	3	15	2	2	3	2	3	12	5	3	3	3	14	41	4	4	3	4	15	5	4	9	3	3	4	10	34
8	4	3	3	3	3	16	3	3	2	2	2	12	3	3	5	3	14	42	4	3	4	4	15	4	3	7	3	2	3	8	30
9	5	2	3	2	3	15	3	2	3	3	3	14	5	3	5	2	15	44	5	4	5	5	19	5	4	9	3	2	4	9	37
10	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	5	3	14	44	3	4	3	4	14	4	3	7	3	2	3	8	29
11	5	3	3	2	3	16	3	2	3	3	3	14	5	3	3	3	14	44	5	4	5	4	18	5	4	9	3	2	4	9	36
12	4	3	3	3	2	15	3	3	2	3	3	14	5	4	3	2	14	43	3	4	4	4	15	4	4	8	2	3	3	8	31
13	5	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15	5	4	3	3	15	46	5	4	3	5	17	5	3	8	3	2	4	9	34
14	5	3	4	3	2	17	3	3	2	3	3	14	4	3	4	3	14	45	5	3	5	5	18	5	3	8	3	3	3	9	35
15	5	3	4	2	3	17	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	14	47	5	4	5	4	18	5	3	8	3	2	3	8	34
16	5	3	4	3	2	17	3	2	2	2	2	11	4	3	5	3	15	43	3	4	4	5	16	5	4	9	3	3	3	9	34
17	5	2	4	2	3	16	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	13	43	3	4	5	4	16	5	3	8	3	2	4	9	33
18	4	2	4	3	2	15	3	2	2	2	3	12	3	3	4	3	13	40	3	3	3	3	12	5	4	9	3	3	3	9	30
19	4	2	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15	5	4	3	2	14	44	3	3	5	4	15	4	3	7	3	2	4	9	31
20	4	2	4	2	2	14	3	2	2	3	3	13	5	3	4	3	15	42	4	4	4	5	17	4	4	8	3	3	3	9	34
21	4	2	4	2	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	2	13	43	4	3	5	3	15	3	3	6	3	2	4	9	30
22	5	3	3	2	3	16	2	2	3	3	2	12	4	4	4	3	15	43	4	4	3	3	14	3	4	7	3	2	3	8	29
23	4	2	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	5	4	3	2	14	42	4	3	5	5	17	5	4	9	2	2	4	8	34
24	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	13	43	3	4	4	5	16	3	4	7	3	2	3	8	31
25	4	2	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	4	3	3	2	12	40	4	3	5	4	16	3	4	7	2	2	4	8	31
26	5	2	3	3	3	16	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	12	40	3	4	5	3	15	4	3	7	3	2	3	8	30
27	5	2	3	3	2	15	2	3	2	3	3	13	5	3	4	3	15	43	4	3	5	4	16	3	4	7	2	3	4	9	32
28	5	2	4	3	3	17	3	2	3	2	3	13	5	3	3	3	14	44	3	4	3	4	14	4	3	7	3	3	3	9	30
29	5	3	4	2	2	16	3	3	2	3	2	13	5	3	4	3	15	44	4	3	5	4	16	5	4	9	2	3	4	9	34
30	4	3	3	2	2	14	2	3	3	2	3	13	4	3	3	3	13	40	3	3	5	4	15	3	3	6	3	3	3	9	30

31	5	3	4	3	3	18	3	3	2	3	2	13	4	3	4	3	14	45	4	3	3	4	14	5	4	9	2	2	4	8	31
32	5	3	3	2	3	16	2	3	3	2	3	13	4	3	3	3	13	42	3	3	5	4	15	4	3	7	3	3	3	9	31
33	5	3	3	3	3	17	3	3	2	3	2	13	4	3	4	2	13	43	4	3	4	3	14	3	3	6	2	2	4	8	28
34	4	2	4	2	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	41	3	4	5	3	15	5	3	8	3	3	3	9	32
35	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	2	13	3	3	4	2	12	41	4	3	3	3	13	4	3	7	3	2	3	8	28
36	4	2	4	2	3	15	3	2	3	2	3	13	3	4	3	3	13	41	3	4	5	4	16	3	4	7	3	3	3	9	32
37	4	3	3	3	2	15	2	3	2	3	3	13	4	4	4	2	14	42	3	3	5	4	15	5	4	9	3	2	3	8	32
38	4	3	4	2	2	15	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	13	42	3	4	5	4	16	5	3	8	2	3	3	8	32
39	5	3	3	3	3	17	2	3	2	3	3	13	4	3	4	2	13	43	3	3	3	4	13	5	3	8	3	2	3	8	29
40	4	3	4	2	2	15	3	3	3	3	3	15	4	3	5	3	15	45	4	4	3	4	15	5	3	8	2	3	3	8	31
41	5	3	3	3	3	17	3	2	2	3	3	13	5	4	5	3	17	47	5	3	3	4	15	3	4	7	3	2	4	9	31
42	4	3	4	3	2	16	3	2	3	3	3	14	4	4	3	3	14	44	3	4	3	4	14	5	4	9	2	3	4	9	32
43	5	3	4	3	3	18	3	2	2	3	3	13	5	4	4	3	16	47	5	3	4	5	17	4	3	7	3	2	4	9	33
44	4	3	4	3	2	16	3	2	3	2	3	13	3	4	2	2	11	40	3	4	3	5	15	5	3	8	3	3	3	9	32
45	5	3	3	3	3	17	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	12	41	4	3	4	4	15	3	3	6	3	2	4	9	30
46	4	3	3	2	2	14	3	3	3	3	2	14	5	3	4	2	14	42	4	4	4	5	17	5	3	8	2	2	3	7	32
47	4	2	4	2	3	15	2	2	2	2	3	11	5	3	3	3	14	40	4	3	4	4	15	5	3	8	3	2	4	9	32
48	4	2	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	5	3	4	3	15	44	3	3	3	5	14	5	3	8	2	2	3	7	29
49	5	2	4	3	3	17	2	2	2	2	2	10	5	3	3	3	14	41	4	3	3	4	14	4	3	7	3	2	4	9	30
50	5	2	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	5	3	4	2	14	44	3	3	3	4	13	5	3	8	2	3	3	8	29
51	5	3	4	2	3	17	2	2	3	3	2	12	4	3	3	3	13	42	4	3	4	4	15	3	3	6	3	3	4	10	31
52	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	44	3	3	4	5	15	5	3	8	3	3	3	9	32
53	5	3	4	2	3	17	2	2	3	3	2	12	4	3	3	3	13	42	4	3	4	5	16	4	3	7	3	3	4	10	33
54	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	14	45	3	3	3	5	14	4	3	7	3	3	3	9	30
55	4	2	4	2	2	14	2	2	3	3	2	12	3	4	4	3	14	40	4	4	3	5	16	5	3	8	3	2	3	8	32
56	5	2	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	5	3	4	2	14	44	3	3	4	5	15	4	3	7	3	2	3	8	30
57	4	3	4	2	2	15	2	2	3	3	2	12	5	4	3	3	15	42	4	4	4	5	17	5	3	8	3	3	4	10	35
58	5	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	4	3	4	3	14	45	3	3	3	5	14	4	3	7	2	3	3	8	29
59	4	3	4	3	2	16	2	2	2	2	2	10	4	4	3	2	13	39	4	4	3	4	15	5	3	8	3	3	3	9	32
60	5	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	4	3	4	3	14	45	3	3	3	4	13	4	3	7	2	3	3	8	28

Anexo 8: Solicitud para la realización de encuesta



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Trujillo, 21 de diciembre de 2023

CARTA N° 895-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Sra. Catiri Damián Justina Matea

Administradora

ÓPTICA VISUAL MEDICS - HUARAZ

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar al estudiante **DARLYNN ARNALDO TUANAMA MONTELUIS**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA EN EL RUBRO ÓPTICO, HUARAZ – 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación del desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 9: Carta de aceptación para la realización de encuesta



OPTICA VISUAL MEDICS
¡Claridad, Elegancia y Modernidad para tus Ojos!

Huaraz, 22 de diciembre del 2023

ASUNTO: RESPUESTA A LA SOLICITUD

Joven:

TUANAMA MONTELUIS DARLYNN ARNALDO

Estudiante de la maestría en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que usted **DARLYNN ARNALDO TUANAMA MONTELUIS** estudiante de la maestría en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, de la universidad a la que usted representa, Ha sido admitido para realizar sus encuestas a nuestros clientes de la empresa en el rubro óptico "VISUAL MEDICS".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente;



JUSTINA MATEA CATIRI DAMIAN
06816061

Administradora de la empresa en el rubro óptico "VISUAL MEDICS"

AV. FITZCARRALD # 394



OPTICA VISUAL MEDICS
AV. FITZCARRALD # 394
HUARAZ

Anexo 10: Resolución Jefatural



RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 481 - A-2024-UCV-VA-EPG-SL01/J

Trujillo, 9 de enero de 2024

VISTO:

El expediente presentado por el (la) **Br. Tuanama Monteluis, Darlynn Arnaldo** del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz – 2023** ; asesorado (a) por el (la) Dr. Jose German Salinas Gamboa; y

CONSIDERANDO:

Que, el (la) **Br. Tuanama Monteluis, Darlynn Arnaldo** del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, ha cumplido con todos los requisitos académicos establecidos en la normativa vigente para la sustentación de Tesis;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.-AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **Desempeño laboral y satisfacción de los clientes de la empresa en el rubro óptico, Huaraz – 2023**, presentado por el (la) **Br. Tuanama Monteluis, Darlynn Arnaldo**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros del jurado para la sustentación de la Tesis a los siguientes docentes:

Presidente	:	Mtr. Ninatanta Alva Jorge Humberto
Secretario	:	Dr. Perez Gastañadui Alfredo Nicanor
Vocal	:	Dr. Salinas Gamboa Jose German

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	:	PABELLÓN E - AULA 400
Día	:	14 de Enero de 2024
Hora	:	6:30pm

Regístrese, comuníquese y archívese.



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

