



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN  
LA EMPRESA HAYDUK CORPORACIÓN DE LA CIUDAD DE  
CHIMBOTE 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**CASTILLO GONGORA, YURI MARLON**

**ASESOR:**

**Dr. RAMÍREZ SALINAS, LUIS ENRIQUE**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2015**

---

Mg. RAMÍREZ SALINAS, LUIS ENRIQUE

Presidente

---

Dra. BALTODANO NONTOL, LUZ ALICIA

Secretaria

---

Dra. AGUILAR ARAGÓN, NANCY

Vocal

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Quien ha sido mi guía y me ha dado las fuerzas necesarias para seguir y enfrentar las adversidades.

### **A mis Padres:**

Por su ayuda en todos los momentos de mi vida y por apoyarme con todo lo necesario para poder realizar mis estudios, por aconsejarme y estar a mi lado para poder cumplir mis objetivos

### **A mis Maestros:**

Quienes han influido con sus lecciones y experiencias para mi formación y preparación para afrontar los retos profesionales que serán parte de mi vida.

**El Autor**

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios por su infinita bondad; por haberme permitido superar todos los inconvenientes que tuve en el camino para lograr mi objetivo.

También agradezco a mis papás y hermanos por apoyarme incondicionalmente en todos estos años de estudio.

A mis maestros y en especial a mi asesor de tesis Dr. Luis Enrique Ramírez Salinas quien impartió su conocimiento, atención, tiempo y apoyo para el desarrollo del presente trabajo de tesis, de verdad gracias sinceras.

## Declaración Jurada

Yo, Yuri Marlon Castillo Góngora con DNI N° 44377364, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo Juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces. 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 de la Universidad Cesar Vallejo.



---

Yuri Marlon Castillo Góngora  
DNI 44377364

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Desempeño laboral de los trabajadores y su relación en la calidad de atención al cliente en la empresa HAYDUK CORPORACIÓ de la ciudad de Chimbote 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor.

# Índice

	Pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	ii
Declaración Jurada.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad Problemática .....	8
1.2. Trabajos previos.....	9
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	10
1.4. Formulación del Problema.....	13
1.5. Justificación del Estudio .....	13
1.6. Hipótesis .....	14
1.7. Objetivos: .....	14
II. Método .....	15
2.1. Diseño de Investigación .....	15
2.2. Variables .....	15
2.3. Operacionalización de variables .....	<b>!Error! Marcador no definido.</b> 15
2.4. Población, muestra y muestreo .....	18
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
2.6. Métodos de análisis de datos .....	19
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES .....	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32
ANEXOS.....	34

## Resumen

La presente investigación tiene como título “Desempeño laboral de los colaboradores y su relación en la calidad de atención al cliente en la empresa HAYDUK CORPORACIÓ de la ciudad de Chimbote 2015” el cual su finalidad principal es de determinar la relación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores en el nivel de calidad de atención al usuario en la empresa HAYDUK CORPORACIÓN de la ciudad de Chimbote 2015, siendo un estudio no experimental de diseño correlacional, el cual consta de una población de 420 trabajadores y una cantidad de clientes indeterminados, así mismo la muestra obtenida para los trabajadores de 201 personas con un muestreo probabilístico y para los clientes se consideró la misma cantidad por un muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando una cuestionario; obteniendo como resultado; la variable de estudio de desempeño laboral y la variable calidad de atención al cliente tiene un coeficiente de correlación de  $r = 0.471$ , donde presenta una correlación positiva baja según tabla N° 06 a un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, existe relación entre ambas variables ( $p = 0.000 < 0.05$ ). El cual contrasto y aceptó la hipótesis alternativa  $H_1: r_{xy} \neq 0$  y rechazar la hipótesis nula  $H_0: r_{xy} = 0$ ; los resultados demuestran que el desempeño de los colaboradores existe una relación significativa en la calidad de atención al cliente en la empresa HAYDUK CORPORACIÓN de la ciudad de Chimbote a un nivel de significancia del 5%.

Palabras claves: Desempeño laboral, Calidad de atención, clientes.

## Abstract

This research is entitled "Job performance of workers and their influence on the quality of customer service in the business HAYDUK CORPORACIÓ city of Chimbote 2015" which is its main purpose to determine the relationship of the level of job performance workers affects the quality of customer service in the business HAYDUK CORPORATION city of Chimbote 2015, being a correlational not experimental study design, which has a population of 420 workers and an undetermined number of customers and the same sample obtained for workers of 201 people with a probabilistic sampling and for customers the same amount for a non-probabilistic convenience sampling, using a survey technique and an instrument the questionnaire was considered; resulting in; Study variables that job performance and the variable quality of customer service has a correlation coefficient of  $r = 0.371$ , which has a low positive correlation table No. 06 according to a confidence level of 95%, therefore there relationship between the two variables ( $p = 0.000 < 0.05$ ). Which contrasted with obtaining hypothesis testing, the test Chi calculated is located in the region of rejection of the null hypothesis; therefore it decided to accept the alternative hypothesis  $H1: r_{xy} \neq 0$  and reject the null hypothesis  $H0: r_{xy} = 0$ ; the results show that the job performance of workers significantly influences the quality of customer service in the business HAYDUK City Corporation Chimbote to a significance level of 5%.

Keywords: Job performance, quality of care, clients.