



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en un restaurante  
de Los Olivos. Lima-2022.

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

### **AUTORAS:**

Céspedes Salazar, Guni (orcid.org/0000-0002-5762-9577)

Leonardo Trocones, Julia Elvira (orcid.org/0000-0002-0519-4022)

### **ASESOR:**

Dr. Ibarra Fretell, Walter Gregorio (orcid.org/0000-0003-4276-5389)

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

2023

## **DEDICATORIA**

Dedicó este trabajo de investigación con todo cariño y amor a mis padres, por su apoyo incondicional.

A mi Hijo Alvaro, que en todo momento ha sido mi motivo para seguir avanzando y lograr este gran sueño que de a poco se fue construyendo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la sabiduría que nos brindó en este largo camino y a nuestras familias por su amor, comprensión que han tenido con nosotros y a nuestros docentes quienes impartieron sus enseñanzas contribuyendo en nuestra formación académica.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, IBARRA FRETTELL WALTER GREGORIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en un restaurante de Los Olivos . Lima-2022.", cuyos autores son CESPEDES SALAZAR GUNI, LEONARDO TROCONES JULIA ELVIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
IBARRA FRETTELL WALTER GREGORIO DNI: 06098355 ORCID: 0000-0003-4276-5389	Firmado electrónicamente por: WIBARRA el 12-12- 2023 09:12:37

Código documento Trilce: TRI - 0693584



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CESPEDES SALAZAR GUNI, LEONARDO TROCONES JULIA ELVIRA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en un restaurante de Los Olivos . Lima-2022.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CESPEDES SALAZAR GUNI <b>DNI:</b> 77475991 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5762-9577	Firmado electrónicamente por: CCESPEDESSA3095 el 19-12-2023 10:05:08
LEONARDO TROCONES JULIA ELVIRA <b>DNI:</b> 25703237 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0519-4022	Firmado electrónicamente por: JLEONARDOTR25 el 19-12-2023 10:07:22

Código documento Trilce: INV - 1571174

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CÁRATULA</b> .....	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>14</b>
<b>3.2 Variables y Operacionalización</b> .....	<b>15</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	<b>16</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>17</b>
<b>3.6 Método de análisis de datos</b> .....	<b>18</b>
<b>3.7. Aspectos Éticos</b> .....	<b>19</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>31</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>37</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Listado de Expertos .....	17
Tabla 2 Coeficientes del Alfa de Cronbach en los Instrumentos .....	18
Tabla 3 Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov .....	20
Tabla 4 Correlación entre el Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente. ....	21
Tabla 5 Correlación entre el Desempeño Laboral y el Valor de Servicio. ....	22
Tabla 6 Correlación entre la Satisfacción del Cliente y Trabajo en equipo. ....	24
Tabla 7 Correlación del Desempeño Laboral y la Calidad Funcional Percibida..	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Tabla 8:</b> Ítem 01.....	55
<b>Tabla 9:</b> Ítem 02.....	56
<b>Tabla 10:</b> Ítem 03.....	57
<b>Tabla 11:</b> Ítem 04.....	58
<b>Tabla 12:</b> Ítem 05.....	59
<b>Tabla 13:</b> Ítem 06.....	60
<b>Tabla 14:</b> Ítem 07.....	61
<b>Tabla 15:</b> Ítem 08.....	62
<b>Tabla 16:</b> Ítem 09.....	63
<b>Tabla 17:</b> Ítem 10.....	64
<b>Tabla 18:</b> Ítem 11.....	65
<b>Tabla 19:</b> Ítem 12.....	66
<b>Tabla 20:</b> Ítem 13.....	67
<b>Tabla 21:</b> Ítem 14.....	68
<b>Tabla 22:</b> Ítem 15.....	69
<b>Tabla 23:</b> Ítem 16.....	70
<b>Tabla 24:</b> Ítem 17.....	71
<b>Tabla 25:</b> Ítem 18.....	72
<b>Tabla 26:</b> Ítem 19.....	73
<b>Tabla 27:</b> Ítem 20.....	74
<b>Tabla 28:</b> Ítem 21.....	75
<b>Tabla 29:</b> Ítem 22.....	76
<b>Tabla 30:</b> Ítem 23.....	77
<b>Tabla 31:</b> Ítem 24.....	78
<b>Tabla 32:</b> Ítem 25.....	79
<b>Tabla 33:</b> Ítem 26.....	80
<b>Tabla 34:</b> Ítem 27.....	81
<b>Tabla 35:</b> Ítem 28.....	82
<b>Tabla 36:</b> Ítem 29.....	83
<b>Tabla 37:</b> Ítem 30.....	84
<b>Tabla 38:</b> Ítem 31.....	85
<b>Tabla 39:</b> Ítem 32.....	86
<b>Tabla 40:</b> Ítem 33.....	87
<b>Tabla 41:</b> Ítem 34.....	88
<b>Tabla 42:</b> Ítem 35.....	89



## RESUMEN

La importancia de la investigación en ODS, está en garantizar la salud, bienestar de los clientes y seguridad en la preparación de los platos solicitados por los clientes, así como aportar valor a la sociedad mediante el reciclaje; el objetivo general es analizar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos Lima -2022. El estudio es tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 participantes del restaurante de Los Olivos, se empleó cuestionarios en la recolección de datos, escala de medición ordinal -Likert. Los resultados demostraron que las variables se relacionan entre sí, se observa una significancia que es igual a  $P 0.000 < 0.05$ , por consiguiente, existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente. Además, muestra un coeficiente de correlación Pearson de 0.992, indica que la correlación es positiva; es decir, la relación es significativa. Por lo tanto, podemos concluir que existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos Lima -2022.

**Palabras clave:** satisfacción, cliente, desempeño, colaboradores.

## **ABSTRACT**

The importance of research in ODS is to ensure the health, well-being of customers and safety in the preparation of dishes requested by customers, as well as to contribute value to society through recycling; the overall objective is to analyze the relationship between job performance and customer satisfaction in the restaurant Los Olivos Lima -2022. The study is applied, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational scope. The sample consisted of 80 participants of the Los Olivos restaurant, questionnaires were used in data collection, ordinal measurement scale - Likert. The results showed that the variables are related to each other, a significance equal to  $P 0.000 < 0.05$  is observed, therefore, there is a relationship between job performance and customer satisfaction. In addition, it shows a Pearson correlation coefficient of 0.992, indicating that the correlation is positive; that is, the relationship is significant. Therefore, we can conclude that there is a relationship between job performance and customer satisfaction in Los Olivos Lima -2022 restaurant.

**Keywords:** satisfaction, customer, performance, employees.

## I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral, es una función que el empleado refleja en la tarea, que se le ha asignado. De esta manera, se asegura la capacidad de una persona más que toda la efectividad del trabajador.

La satisfacción del cliente evalúa la perfección y amabilidad que ofrece el restaurante. Asimismo; se determinan recomendaciones de restaurantes, en función a la atención recibida con ideas de mejoras. Por lo tanto, esperan que cuando compren o prestan atención a lo que se ofrece, satisfagan sus necesidades y superen las expectativas, aumenten el valor de sus servicios y aseguren la lealtad del cliente, el crecimiento y el desarrollo son importantes para la empresa.

A nivel internacional OIT (2018). Menciona que la comunicación es una parte importante de optimizar el proceso de negocio, permitiendo que la información influya en la decisión del colaborador para mejorar las respuestas corporativas. Donde nos enseña está interacción en las empresas promover todos los aspectos del proceso comercial; el diálogo en las empresas, es elemental para el desarrollo de las capacidades, para tomar decisiones sobre temas que les conciernen trabajar y proteger asuntos comerciales importantes promoviendo promociones.

Gaudencio et. al., (2020). En su trabajo determina el mejor modelo de desempeño para los empleados de varios restaurantes - Internacional. Este utiliza el diseño de investigación cuantitativo utilizando métodos descriptivos correlacionales y modelos de ecuaciones estructurales. Solo se encuestó a 403 empleados de diferentes restaurantes de servicio completo del área de Davao. Como resultado ( $\rho=.005$ ,  $p<.01$ ), los empleados encuestados revelaron que su esfuerzo laboral siempre ha sido demostrado y percibido por sus empleadores. Finalmente, el documento establece que los resultados de estudio respaldaron claramente los mejores predictores del desempeño a unos empleados. Primero, cinco resultados muestran que el empoderamiento del empleado logra la media general alta en las variables extrínsecas como el desempeño del colaborador. Así, determinar la autoridad a los empleados es un requisito previo para el desempeño

del trabajador.

El Observatorio Español de la Revista Editorial RRHH (2019). Considera a las empresas que intentan retener empleados, que puedan hacer su trabajo con entusiasmo, por eso países como España promocionan. Un ambiente saludable se convierte en una prioridad, donde las organizaciones se enfocan en la salud de sus empleados y optimizan su desempeño, por lo que diseñan tácticas que ayuden a crear un lugar armonioso y una visión unificada del propósito de la organización, haciendo que la empresa sea aún más saludable. Fomentar el compromiso de ayudar a la gente: practicar conductas de autocuidado, promover un liderazgo basado en valores que desarrolle a los empleados las habilidades individuales con objetivos más amplios que reflejen la eficacia. (p. 1).

Monroy et al., (2018). En su estudio no tuvieron precedentes para las variables x e y. En definitiva, se puede afirmar que los comensales tienen muy buen servicio de calidad, también opinaron sobre calidad del servicio, ratio de satisfacción del cliente fue 81,90%, mientras que el resultado general fue de (4,06). %), lo que representa la eficiencia del servicio de la institución (81,30%).

A nivel nacional, Torres (2018). Decidió relacionar la investigación de las variables la satisfacción y calidad del servicio en la pollería Mirko - Chimbote. Utilizó la metodología del diseño descriptivo, correlacional, de 383 encuestados, por lo que se determina, que existe una correlación medida por el método estadístico de Rho Spearman, el cual da un valor alto (0.488), se obtuvo un 86.4% para el nivel de satisfacción.

García (2021). Desde marzo de 2020 hasta el cuarto mes de ese mismo año, se considera el tiempo más catastrófico del desarrollo económico, más de 80.000 locales de restaurantes cerrados, lo que generó pérdidas de empleo del sector, según el anuncio de OCETI (2021) la demanda disminuyó en el segundo mes de ese año en restaurantes, el 61.43% está en productos avícolas, restaurantes, chifas, comidas rápidas y cevicherías.

Ministerio de Trabajo (2018). Cuando se habla en las empresas, el tema de la eficiencia en el trabajo es mejorar el desempeño del empleado es importante, los

hace más eficientes incluyendo la destreza, habilidades y actitudes en el restaurante turístico encuestado, el trabajo tiene como objetivo brindar calidad. En otras palabras, su trabajo debe estar orientado hacia la eficiencia, eficacia y excelencia. El servicio los clientes satisfechos tengan una buena calidad de atención.

Mariño (2020). En su tesis tuvo como propósito describir la relación de las habilidades directivas, el desempeño del empleador de una unidad estructural. El estudio se realizó con 15 empleados y 46,56%, obtuvo la correlación entre las dos variables. En conclusión, en cada Pollería Súper Dorado EIRL - El Porvenir, Trujillo, es necesario evaluar la competencia de los compañeros, para que se desarrollen y se sientan parte de una unidad que produce buenos resultados laborales, porque evalúan la eficiencia laboral.

Yzquierdo et al., (2018). Su estudio fue determinar el desempeño del trabajador en una unidad estructural en campo mediante el examen de 15 trabajadores de los cuales se obtuvieron puntos ( $\rho=.005$ ,  $p < .01$ ). Los empleados encuestados indicaron que la empresa está invirtiendo inadvertidamente en talento y desempeño. En conclusión, este estudio resuelve que los empleados no se desempeñan mejor en ausencia de un excelente liderazgo en su área de trabajo.

Damián et al., (2021). Determinó el objetivo de los factores psicológicos en el ambiente de trabajo, relacionó el desempeño entre los colaboradores del restaurante, el enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. La encuesta es de 189 colaboradores dio como efectos positivos ( $\rho=.019$   $p<.05$ ) ya que existía una relación directa entre los factores psicológicos de su entorno laboral y el desempeño. En conclusión, este estudio identificó factores de la salud mental de los compañeros de trabajo que son importantes para el buen desempeño del trabajador.

A nivel local Campos (2019). Su investigación tuvo como fin conocer la existencia de la satisfacción del cliente, la cual se refleja en las ventas del restaurante Chicharronería Sarita - Punta Hermosa - Lima. Su metodología es no experimental, cuantitativa y aplicada, también se utilizó una encuesta conformada

por 23 unidades donde se determinó el número de encuestados con base en una muestra de 115 personas, lo cual determinó que hay relación entre ambas variables. Los resultados favorables de estos tamaños se potencian si el producto se elabora correctamente.

Quispe (2018). Menciona la conexión de las variables desempeño y la satisfacción del cliente. La metodología utilizada es deductiva, es decir se basa en hipótesis y en la satisfacción del patrocinador. La hipótesis es cierta.

Domínguez (2018). Explica la relación de la motivación y el desempeño del restaurante Independencia. Encuesta realizada a 28 socios comerciales ( $\rho = .030$ ,  $p < .05$ ), los participantes señalaron la relación directa de las variables. Finalmente, investigaciones anteriores muestran que los compañeros de trabajo se desempeñan bien cuando están motivados en el lugar de trabajo.

A nivel local, Palomino (2018). Menciona la metodología en la satisfacción al cliente y calidad de servicio. (cuantitativo, diseño no experimental, correlación cruzada). Se encontró que ambas variables estaban altamente correlacionadas y se aceptó la hipótesis alternativa.

Mensah et al., (2018). Menciona a la calidad del servicio del restaurante es una ventaja competitiva y también muestra que es un recurso estratégico que debe utilizarse para obtener una ventaja en la industria hotelera. De igual forma, mencionan que los nuevos restaurantes fracasan porque no satisfacen las necesidades de sus clientes o no se preocupan lo suficiente.

Stefanini et al., (2018). Todo restaurante del país debe brindar siempre un buen servicio, porque si no, no lograrán su objetivo final que es que el comensal se vaya cómodo, satisfecho del servicio, y eso suma. Mejorar la rentabilidad, las ventas y una mayor aceptación de los comensales dentro de la organización.

Jamaludin et al., (2021). De la misma manera una empresa nace, nace o comienza a atender a un cliente, por lo que la apariencia y el comportamiento del cliente es muy importante porque tiene un gran impacto que va directamente al resultado de la empresa, como por ejemplo las ganancias.

Uslu (2020). El servicio al cliente es una actividad durante la cual una empresa y un cliente se comunican, creando una imagen de la calidad de este servicio.

Guler et al., (2021). Menciona sobre estimación del servicio a los clientes se realiza en forma inmediata. Por tanto, el cliente puede estar satisfecho, si los socios están dispuestos a ayudar a los usuarios.

Reetz et al., (2018). Los restaurantes dependen en gran medida de un excelente servicio al cliente para conseguir clientes repetidos. Esto significa que las habilidades de servicio de los empleados son la clave del éxito del restaurante. dependen en gran medida de un servicio al cliente de calidad para conseguir clientes habituales. Esto significa que la competencia de servicio de los colaboradores es la clave del éxito del restaurante.

En este trabajo de investigación daremos a conocer las justificaciones relevantes para nuestros resultados: En el valor teórico, este Trabajo proporciona nuevos conocimientos y aporte que ayudará a reforzar las fortalezas y debilidades en los restaurantes. Este estudio favorecerá a gerentes, empleados y clientes ya que se buscará estrategias para mejorar el rendimiento del personal. También mejorará el desempeño en los restaurantes, aportando confianza y satisfacción de los clientes.

Por lo tanto, en lo práctico, ayudará a determinar las razones del desempeño laboral y motivar a los empleados. Brindar mejor satisfacción a los clientes es cumplir estándares y expectativas de los usuarios que aumentan la fidelidad y frecuencia de los clientes, lo que podría afectar a la rentabilidad del restaurante. Finalmente, se utilizaron herramientas metodológicas que ayudaron a hallar relación de las variables.

En nuestra investigación planteamos el problema general: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos, Lima - 2022? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la dimensión del valor de servicio en el restaurante de Los Olivos, Lima - 2022? ¿Cuál es la relación de satisfacción del cliente y la dimensión Trabajo en

equipo en el restaurante de Los Olivos, Lima-2022? ¿Cómo afecta la relación del desempeño laboral y la dimensión de Calidad funcional percibida en el restaurante de Los Olivos, Lima-2022?

Por lo tanto, nuestro objetivo general es: Analizar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos. Lima-2022. Para ello, seguimos con los objetivos específicos: Examinar la relación del desempeño laboral y la dimensión del valor de servicio en el restaurante de Los Olivos. Lima - 2022. Solucionar la relación de satisfacción del cliente y la dimensión Trabajo en equipo en el restaurante de Los Olivos. Lima-2022. Explicar la relación del desempeño laboral y la dimensión de la Calidad funcional percibida en el restaurante de Los Olivos. Lima - 2022. También, se formuló la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos. Lima - 2022. Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión del valor del servicio en el restaurante de Los Olivos. Lima - 2022. Existe relación entre la satisfacción del cliente y la dimensión Trabajo en equipo en el restaurante de Los Olivos. Lima 2022. Analizar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión Calidad funcional percibida en el restaurante de Los Olivos. Lima- 2022.



## II. MARCO TEÓRICO

El desempeño laboral es un procedimiento que requiere ser estructurado, que mide y evalúa, el comportamientos y rendimiento de un trabajador de las funciones asignadas dentro de una empresa u organización.

La satisfacción del cliente se considera la suma de experiencia que ha tenido un cliente, ya sean buenas o negativas por la atención del servicio o producto dentro de una empresa. Evalúa la perfección y amabilidad que ofrece la empresa.

A nivel internacional Jireh (2018). En su tesis nos indica, metodología utilizada, enfoque cuantitativo 361 clientes y los principales resultados de clientes que respondieron a la encuesta. La principal conclusión, son clientes satisfechos por la buena calidad brindada en el recinto, también afirman que es importante que el recinto necesita mejorar a nivel externo. En este artículo, el autor analiza el número total de la asistencia y las probabilidades del cliente, y las razones por las cuales la empresa no logra las metas planificadas, también se analizan estos dos tipos para encontrar áreas que se deben mejorar o cambiar.

Cano et al., (2018). Menciona la apreciación que hace el cliente de los productos. Quizás las características más importantes del servicio que brinda el restaurante son: actitud hacia el personal presente, flexibilidad de planificación, infraestructura, equipamiento del restaurante, variedad de alimentos, sabor de la comida, tiempo de espera para el servicio. (en la página 51).

López (2018). Nos explica cómo su correlación es positiva en la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente; se concluye, no capacita a sus empleados para mejorar su desempeño en la empresa. El objetivo principal, es comprender la correlación entre variables. Considera importante la investigación de las dos variables de estudio, debido a que la industria hotelera se ha extendido a nivel mundial y toda empresa debe planificar la capacitación continua de sus empleados para lograr ciertos beneficios. Competitivo.

Duarte (2018). Concluye que su principal objetivo es investigar nueve factores para satisfacer al cliente en la empresa, especialmente La Paz, México, B.C.S. Las herramientas fueron instrumento y encuesta. El estudio utilizó el modelo SERVPERF, se entrevistó a 81 invitados, 10 empleados de restaurantes. Los resultados de la tesis enfatizaron la importancia de intercambiar satisfacción laboral por el salario. El significado de esta variable fue la empatía, lealtad y confianza. Se decidió que el RRHH es muy importante para un restaurante mexicano en La Paz, B.C.S., por lo que es importante comenzar a aprender sobre lo que necesitan los empleados para tener éxitos en los negocios.

López et al., (2019). Describe características de la satisfacción del cliente dependerá del desempeño que afecte a los servicios que ofreces para satisfacer las necesidades del cliente. Por tal razón, los clientes satisfechos regresan y se conectan con más personas. Pero si alguien está insatisfecho, recurre a la competencia y critica negativamente al resto de la empresa. Es decir, si los comensales tienen altas expectativas de servicio, se ganarán más clientes fieles e incluso nuevos clientes, de lo contrario, tendrá un efecto negativo en la empresa.

Nacional Inizan et al., (2018). Señaló que el cambio de actitud aumenta el pensamiento individual, mejora las necesidades de los clientes y la comunicación entre los gerentes, dando respuesta a un mejor trabajo del restaurante. Por lo tanto, el éxito del trabajo de la empresa es importante para permitir que la empresa aumente su inversión para lograr la meta.

Gallows (2020). Afirma que “el desempeño laboral depende del estado emocional de los empleados por lo tanto desarrollan mejor cuando están constantemente motivados y capacitados” (p. 50).

Fernández (2020). En su especialidad, el desempeño laboral es el trabajo en su calidad, que un empleado realiza actividades para determinar su capacidad en un puesto en particular.

Moya (2019). Menciona que la satisfacción del cliente es respetada en uno de los apoyos más notables que fortalecen la presencia a largo plazo de una empresa en el mercado y, por esta razón, con el compromiso cada vez mayor de los clientes existentes, las empresas deben enfocarse en ser cada vez más conscientes a medida que aumenta el compromiso de los clientes existentes. Por lo tanto, las empresas necesitan utilizar métodos que ayuden a medir la satisfacción del usuario. Para una empresa de catering (Trujillo), medir el nivel de satisfacción es importante para tomar decisiones.

Soto et al., (2020). En su tesis, define la satisfacción del cliente se identificó como una percepción o respuesta positiva del consumidor cuando se compararon las expectativas pasadas del cliente con las nuevas ofertas de servicios. Esto significa que cada empresa tiene que esforzarse más para mantener una buena imagen con los clientes, para beneficiar en gran medida su marca y competitividad en el mercado.

Alicia A. (2018). En su libro sobre estas dos variables define, el servicio de calidad va a la mano con satisfacer al cliente, porque los criterios en los consumidores son muy valiosos en una organización para alcanzar sus expectativas y objetivos.

Coronel et al., (2019). En su tesis mide la calidad del servicio de los restaurantes de cevicherías. Por lo tanto, antes de ir a un restaurante a comer, los clientes ven buen servicio, suficiente comida, bebidas, ambiente, limpieza, lo que durante y al final del servicio demuestra que los restaurantes no cumplen con las expectativas recibidas del servicio. Es muy lento, la comida no llega en el tiempo esperado y normal, las bebidas no mantienen la temperatura y el sabor ideal, el ambiente es muy ruidoso debido a la música a las 8 y la limpieza del baño es un poco descuidada, más flujo de clientes.

Polo (2019). En su tesis nos muestra que es el dominio que tiene la empresa que debe responder adecuadamente a todas las dudas, reclamos o

quejas, teniendo en cuenta el tiempo desde la solicitud hasta el final de la atención y una solución satisfactoria para el cliente.

García (2018). En su trabajo de investigación, concluye el desempeño laboral como un factor muy importante, que deben tener en cuenta para el funcionamiento exitoso de un restaurante. Elegir al personal adecuado es realmente básico. Los recursos humanos utilizados deben ser competentes y al mismo tiempo dedicados a su trabajo, además de tener la formación y cualidades necesarias.

Bainad (2020). En su Tesis, afirma que un buen servidor debe hacer que todos los clientes se sientan importantes y evitar constantemente su decepción. El cliente no siempre tiene la razón, pero cuando hay un problema o se queja de algo, si gestionamos adecuadamente sus expectativas y emociones, podemos hacerlo sentir lo mejor posible.

Imbera (2019). En su Investigación, sugiere que el gerente de la empresa tiene la responsabilidad de cuidar el buen estado de los equipos que utiliza todos los días, para que los alimentos se mantengan en buen estado y los miembros del equipo puedan realizar su trabajo adecuadamente.

Según la Asociación Española de la Calidad (2019). En su tesis menciona que el principal objetivo por el que debe esforzarse un emprendedor es satisfacer las necesidades del comprador y brindarle la mayor satisfacción posible.

Putri et al., (2020). En su tesis, definen la satisfacción como respuesta del consumidor y la evaluación cognitiva, donde el desempeño percibido se compara con las expectativas, estándar. Por el contrario, si el resultado supera las expectativas, el resultado de la evaluación se vuelve satisfactorio.

Silva et al., (2018). En su informe de investigación mencionan que la satisfacción del cliente se forma en tres aspectos principales; En primer lugar, el enfoque cognitivo, basado en la satisfacción como reacción racional del

consumidor, en segundo lugar, en la valoración entre expectativa y percepción de la calidad del producto en tercer lugar, enfoque 13, que trata la satisfacción como un sentimiento agradable y reactivo resultante de la satisfacción con un producto o evento que supere las expectativas.

Cardoso et al., (2019). Mencionan en la satisfacción cliente, calidad del servicio son variables de relación especial, evalúa el servicio o producto del consumidor final.

Choquecahuana et al., (2018). En su tesis, nos menciona, relación positiva de la gestión de RR. HH y desempeño, el 88,50% coincide que hay relación con las dos variables.

Adrianzen et al., (2018). Mencionan que su objetivo fue descubrir cómo RR. HH con el desempeño laboral se relacionan, enfoque cuantitativo con 49 personas. Se analizó el cuestionario el cual reveló que existe una relación con un valor de 0.895; es de correlación afirmativo y significativa de 0.05, indica 75.5% los encuestados reporta una alta comprensión de los recursos humanos y la eficiencia.

Local, Pariato (2020). Manifestó que la investigación no experimental y el diseño aplicado buscarán determinar la magnitud de la influencia entre la variable A y la variable B. Año tras año RR. HH, afecta el desempeño de los empleados tanto de manera negativa como positiva, se encontró que tener a alguien en gestión de talento humano regularmente 46% socios, mientras que 26% dijo que si, el 22% dijo que sí.

Bautista et al., (2020). En su investigación, de acuerdo a los conceptos de eficiencia en el trabajo, se encontró el modelo de Campbell, el cual se eligió para calcular y medir el desempeño a nivel mundial, lo que fortalece y ayuda a alcanzar objetivamente todas las metas trazadas por la empresa el empleador. En la empresa se observa que el comportamiento de los socios afecta positiva y negativamente a las empresas, lo que siempre coincide con las capacidades del socio, por lo que las empresas siempre intentan dotar a sus socios de buenos

recursos para mejorar los resultados laborales por lo que la propia empresa esta creciendo.

Quispe (2020). En su tesis desarrolló un conjunto de habilidades de comportamiento humano, incluidas las características del equipo y/o de la organización en relación con objetivos, estándares o expectativas.

Bustamante (2021). En su trabajo define la eficiencia, la correspondencia entre la calidad de los servicios, la eficiencia en el trabajo y las circunstancias personales.

Aguirre et al., (2019). En su tesis nos indica que es un procedimiento que mide y evalúa el desempeño y rendimiento del colaborador en la empresa. También es la ejecución de actividades de los colaboradores.

Brunetta (2019). La satisfacción del cliente se considera como la suma de las experiencias de un cliente, la diferencia entre la cantidad de interacciones positivas y negativas que tienen. También es completamente medible, o al menos hay empresas que son bastante acertadas al analizarla, y tiene más que ver con los conceptos de atención y servicio.

Urcádiz et al., (2018). Afirma que la satisfacción es un factor esencial para el funcionamiento de unas empresas. Los autores también encuentran en su investigación que los conceptos de satisfacción del cliente están guiados por el marketing transaccional, donde el punto de partida son los productos.

Sureshchandar et al., (2018). Menciona que la satisfacción está unida con la empresa, la cual se mide en diferentes niveles, que son la satisfacción y la organización.

Mora et al., (2019). En su tesis concluyó que las variables, satisfacción y el desempeño laboral son dos elementos importantes, pero el más importante es la motivación de los empleados. "Su motivación se convierte en la fuerza motriz que

asume la responsabilidad y dirige las actividades laborales para lograr objetivos personales y organizacionales con alta eficiencia" (p. 9).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de Investigación

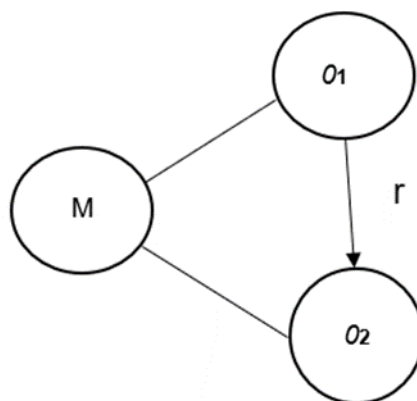
Es tipo aplicada, aporta los conocimientos básicos, comprende el esfuerzo laboral cambiante y la satisfacción del cliente. Por esta razón, este tipo de investigación, también conocida como investigación teórica o resumen. Escudero y Cortez (2018), tiene un soporte teórico inherente, independientemente de los objetivos de desarrollo o prácticos.

Ñaupas et al., (2018). Indican que el estudio aplicado realiza modificaciones y cambios sobre un problema en particular; es decir, utiliza el conocimiento básico para aplicar solucionar un problema.

##### Diseño de investigación

Estrategia metodológica que utiliza un investigador para lograr una meta, sus características la describen por nivel y tipo.

Ávila et al., (2019). Es diseño no experimental - transversal por relación de las variables, independiente y no existe una intervención para comprenderla y analizarla.



Donde:

M: Muestra

O1: Desempeño laboral

O2: Satisfacción del cliente

r: Relación



## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **Variable 1: El Desempeño Laboral**

#### **Definición Conceptual:**

(Aguirre et al., 2019). En su tesis nos indica que es un procedimiento que mide y evalúa el desempeño y rendimiento del colaborador en la empresa. También es la ejecución de actividades de los colaboradores.

#### **Definición operacional**

Cómo los colaboradores de un restaurante realizan diferentes funciones de la manera más eficiente, es posible encontrar nuevas estrategias de mejora, se realizará en una técnica de encuesta, cuestionario de 15 ítems.

Dimensiones son: Trabajo en equipo, Productividad y Organización.

#### **Indicadores**

Los indicadores que se consideran según la escala de medición fueron las siguientes: Amabilidad, nuevas Ideas, colaboración, Compromiso, responsabilidad, habilidades blandas, conformidad con los precios de los productos, recomendación, demuestran que dominan sus funciones en sus puestos de trabajos, bienestar del cliente.

#### **Escala de Medición**

Nuestra tesis será escala ordinal -Likert.

### **Variable 2: La Satisfacción del Cliente**

#### **Definición Conceptual:**

Según Brunetta (2019). Menciona, la satisfacción del cliente se puede considerar como la suma de las experiencias de los clientes o la diferencia entre el número de atenciones positivas y negativas que se ha obtenido en el restaurante por el servicio, se analiza con bastante precisión, se trata más de concepto de atención y servicio.

Dimensiones son: Confianza, Valor de Servicio, Expectativas, Calidad funcional percibida y Calidad técnica percibida.

**Definición Operacional:**

Mide las respuestas de los consumidores con respecto a un servicio o producto. En la técnica de encuesta, en un cuestionario de 20 ítems.

**Indicadores:**

Los indicadores que se consideran según la escala de medición fueron las siguientes: Honestidad, seguridad, comportamiento del trabajador, fidelidad del cliente, calidad del servicio, experiencias, comentarios, necesidades, promesas, tiempo, calidad, eficiencia, efectividad, buen servicio al cliente, comprensión al cliente, fiabilidad, comunicación.

**Escala de Medición:**

Nuestra tesis será escala ordinal -Likert.

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población**

El objetivo de la investigación es estudiar, a los participantes del restaurante de los Olivos conformada por 100 personas.

**El criterio de inclusión:** trabajadores, meseros y chefs, que vienen laborando más de dos años en el restaurante los Olivos.

**El criterio de exclusión:** empleados que no superen el tiempo de los tres meses en el restaurante.

**Muestra**

Está compuesta por la población de estudio; es decir, para 100 participantes del restaurante de los Olivos.

## **Muestreo**

Se aplicó la prueba probabilística aplicando la fórmula de las variables cuantitativas, por consiguiente, se realizó el cálculo obteniendo una muestra de 80 clientes.

## **Unidad de análisis**

Se consideró a todo empleado del restaurante los Olivos cumplir los criterios de inclusión y exclusión del estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Está dirigida a empleados, meseros y chefs, se determina el nivel de actividad del restaurante y la satisfacción del cliente.

#### **Instrumentos**

La variable del desempeño con un cuestionario de 15 ítems y la satisfacción del cliente con un cuestionario de 20 ítems, teniendo medición ordinal -Likert.

#### **Validez**

La validación del cuestionario se realizó por tres expertos de la casa universitaria, la misma que se anexa la aplicabilidad de la claridad, coherencia y constructo de ambas variables.

#### **Tabla 1**

*Validez del Cuestionario*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>
Mg. García Peralta, Jorge	Contabilidad
Dra. Zavala Alfaro Fanny Esperanza	Economía
Mg. Quispe Minaya, Alexander Daniel	Finanzas

*Nota.* Mg.: Magister; Dr.: Doctor

*Fuentes:* elaboración propia

## Confiabilidad

Este procedimiento se realizó mediante Microsoft Excel y se aplica la fórmula del alfa de Cronbach; que da como resultado un nivel de consistencia buena y confiable en los instrumentos.

**Tabla 2**

*Coeficientes del Alfa de Cronbach*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de Consistencia</b>
Desempeño Laboral	0,934	Bueno
Satisfacción del Cliente	0,960	Bueno

*Fuentes: elaboración propia*

### Interpretación:

Analizamos la siguiente tabla, donde nos muestra el Alfa de Cronbach de las variables, obteniendo un valor del desempeño Laboral igual a 0.934 %, por lo tanto, el cuestionario con los ítems propuestos es confiable para su aplicación en el estudio.

### 3.5. Procedimientos

El estudio se realizó en un restaurante ubicado en Los Olivos, para cuyo desarrollo se solicitó y se obtuvo el consentimiento voluntario de los participantes. Por tanto, se les explicó el objetivo y el motivo de dicho estudio. Posterior a ello, los datos se recolectaron de manera virtual mediante un cuestionario Google Forms, debido a la coyuntura sanitaria y a la población de la zona de los Olivos. De esa manera se ordenó y se creó la base de datos, para los resultados.

### 3.6 Método de análisis de datos

Utilizó lo siguiente:

- Se realizó la prueba de Kolmogorov Smirnov
- Se elaboró las tablas de frecuencias y gráficos (cuestionario)
- Gráficas de barra.

- Se realizó la correlación (Prueba de Pearson)
- Se elaboró la Prueba de hipótesis general y específicas.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Es muy relevante en la elaboración del estudio debido que se consideró principios y valores para el desarrollo, se respetó la autenticidad de los autores en las citas desarrolladas, las normas APA 7ma. edición y el uso de Turnitin. Se reservó la participación de los encuestados, tomando criterios para su desarrollo en las normativas actualizadas de la Universidad César vallejo.

#### IV. RESULTADOS

##### Prueba de Normalidad

Aplicamos la prueba de Normalidad (Kolmogórov-Smirnov), debido a que nuestra muestra está conformada por 80 personas, se aplicó la Prueba Correlación de Pearson de variables. Se encontraron los siguientes resultados:

**Tabla 3**

*Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

<b>PRUEBA DE NORMALIDAD</b>			
Kolmogórov-Smirnov			
	<b>Estadístico</b>	<b>gl.</b>	<b>Sig.</b>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	,137	80	,001
<b>SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	,118	80	,008

*a. Corrección de significación de Lilliefors*

*Fuentes: elaboración propia*

##### Interpretación:

En la siguiente tabla se aplicó la prueba de Kolmogorov -Smirnov, dando como resultado en el desempeño laboral una P 0.001 y la satisfacción del cliente una P 0.008, presentando una distribución normal entre las variables.

### Prueba de Hipótesis general:

**(Ha):** Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de los Olivos. Lima – 2022.

**(Ho):** No Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de los Olivos. Lima – 2022.

#### Tabla 4

*Resultados de la Correlación entre el Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente.*

Correlaciones			
		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,992**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2	Correlación de Pearson	,992**	1
	Sig.(bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuentes: elaboración propia

#### Interpretación:

Se muestra en la tabla de la Prueba de Pearson, un resultado de la correlación de Pearson de 0.992 y una P 0.000, siendo menor a de 0.05; se determinó relación positiva, del desempeño laboral y satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos.

### Prueba de Hipótesis específica 1:

**(Ha):** Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión de valor de servicio en el restaurante de Los Olivos. Lima-2022.

**(Ho):** No existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión de valor de servicio en un restaurante de Los Olivos. Lima-2022.

#### **Tabla 5**

*Resultados de la Correlación entre el Desempeño Laboral y la Dimensión del Valor de Servicio.*

		<b>Correlaciones</b>	
		V1	D5
V1	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. ( bilateral)		,000
	N	80	80
D5	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. ( bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuentes:* elaboración propia

#### **Interpretación:**

Nos muestra la prueba de Pearson, un resultado de correlación 0.933; y P 0.000; estando por debajo de 0.05; se determinó que existe relación buena de las variables en el restaurante de los olivos.



## Prueba de Hipótesis específica 2:

**(Ha):** Existe relación entre la satisfacción del cliente y la dimensión Trabajo en equipo en un restaurante de Los Olivos. Lima – 2022.

**(Ho):** No existe relación entre la satisfacción del cliente y la dimensión Trabajo en equipo en un restaurante de Los Olivos. Lima – 2022.

### Tabla 6

*Resultados de la Correlación entre la Satisfacción del Cliente y la Dimensión Trabajo en equipo.*

Correlaciones		
	V2	D1
V2	Correlación de Pearson	1
	Sig. ( bilateral)	,888**
	N	,000
		80
D1	Correlación de Pearson	,888**
	Sig. (bilateral)	1
	N	,000
		80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuentes: elaboración propia

### Interpretación:

En la Prueba de Pearson nos muestra un resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.888; y P 0.000; estando debajo de 0.05; determinando que existe una buena relación de la satisfacción del cliente y la dimensión trabajo en equipo en el restaurante de Los Olivos.

### Prueba de Hipótesis específica 3:

**(Ha):** Analizar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión Calidad funcional percibida en un restaurante de Los Olivos. Lima – 2022.

**(Ho):** No hay relación entre el desempeño laboral y la dimensión Calidad funcional percibida en un restaurante de Los Olivos. Lima – 2022.

#### **Tabla 7**

*Resultados de la Correlación entre el Desempeño Laboral y la Dimensión Calidad Funcional Percibida.*

		Correlaciones	
		V1	D7
V1	Correlación de Pearson	1	,876**
	Sig. ( bilateral)		,000
	N	80	80
D7	Correlación de Pearson	,876**	1
	Sig. ( bilateral)	,000	
	N	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuentes: elaboración propia

#### **Interpretación:**

La prueba de Pearson; nos muestra un resultado del coeficiente de correlación Pearson de 0.876; y P 0.000; estando por debajo de 0.05; se determinó que existe relación positiva entre las variables desempeño laboral y la dimensión de la calidad funcional percibida en el restaurante de Los Olivos.

## V. DISCUSIÓN

Se consideró como primer objetivo específico examinar la relación del desempeño laboral y la dimensión del valor de servicio en el restaurante de Los Olivos. Lima-2022; esto en base al aporte teórico del Ministerio de Trabajo (2018). Cuando se habla en las empresas, el tema de la eficiencia en el trabajo es importante mejorar el desempeño de los empleados, los hace más eficientes incluyendo la destreza, habilidades y actitudes en el restaurante turístico encuestado, el trabajo tiene como objetivo brindar calidad. En otras palabras, su trabajo debe estar orientado hacia la eficiencia, eficacia y excelencia. El servicio los clientes satisfechos tengan una buena calidad de atención. Tomando en cuenta esto, en el presente estudio es tipo aplicada se analizó la información recolectada teniendo como resultado la correlación de Pearson de 0.933 y una significancia de  $P < 0.000$ ; obteniendo como respuesta una correlación positiva. Estos resultados coinciden con lo obtenido por Domínguez (2018). Explica la relación entre motivación y el desempeño del restaurante Independencia. Encuesta realizada a 28 socios comerciales ( $\rho = 0.030$ ,  $p < 0.05$ ), los participantes señalaron la relación directa entre las variables. Finalmente, investigaciones anteriores muestran que los compañeros de trabajo se desempeñan bien cuando están motivados en el lugar de trabajo. Esto posiblemente se debió porque hay relación positiva entre la variable desempeño laboral según el autor comparado, aun teniendo un análisis de datos diferente en su estudio.

Con esto se evidencia el desempeño y la dimensión valor de servicio nos muestran que tienen resultados positivos en relación entre las variables, posiblemente porque en el restaurante cumple el desempeño laboral y la dimensión del valor de servicio en forma positiva, lo que hace más eficientes incluyendo la destreza, habilidades y actitudes del restaurante teniendo como objetivo brindar calidad. En otras palabras, su trabajo debe estar orientado hacia la eficiencia, eficacia y excelencia tal como propone el Ministerio de Trabajo (2018).

Se consideró como segundo objetivo específico, solucionar la relación de la satisfacción del cliente y la dimensión trabajo en equipo en el restaurante de Los Olivos. Lima – 2022; esto en base al aporte teórico de López et al., (2019). Describe

que las características de la satisfacción del cliente dependerán del desempeño que afecte a los servicios que ofreces para satisfacer las expectativas de los clientes. Por tal razón, los clientes satisfechos regresan y se conectan con más personas. Pero si alguien está insatisfecho, recurre a la competencia y critica negativamente al resto de la empresa. Es decir, si los comensales tienen altas expectativas de servicio, se ganarán más clientes fieles e incluso nuevos clientes, de lo contrario, tendrá un efecto negativo en la imagen de la empresa. Referente a la respuesta encontrada en este objetivo en la prueba de Pearson nos da como resultado un coeficiente de 0.888 y una significancia de  $P < 0.000$ ; menor a  $P < 0.05$ . Tiene semejanza con el autor López (2018). Nos explica que la correlación es buena con la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente; concluye, que la empresa no capacita a sus empleados para mejorar su desempeño. El objetivo principal, es comprender la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Considera el autor que es muy importante su investigación sobre las dos variables de estudio, debido a que la industria hotelera se ha extendido a nivel mundial y toda empresa debe planificar la capacitación continua de sus empleados para lograr ciertos beneficios. Competitivo. Esto posiblemente se debió porque no coincide la relación con el antecedente y el objetivo planteado. Con esto se evidencia que la satisfacción del cliente y la dimensión del trabajo en equipo, se vinculan en forma significativa, pero en nuestros resultados describe que las características de la satisfacción del cliente dependerán del desempeño que afecte a los servicios que ofrecen en el restaurante para satisfacer las expectativas de los clientes tal como propone López et al., (2019).

Se consideró como tercer objetivo específico explicar la relación del desempeño laboral y la dimensión de la calidad funcional percibida en el restaurante de los Olivos. Lima – 2022; esto en base al aporte teórico de García (2018). En su trabajo de investigación, concluye que el desempeño laboral es uno de los factores muy importantes que se deben tener en cuenta para el funcionamiento exitoso de un restaurante. Elegir al personal adecuado es realmente básico. Los recursos humanos utilizados deben ser competentes y al mismo tiempo dedicados a su trabajo, además de tener la formación y cualidades necesarias. Referente a los resultados encontrados en la Prueba de Pearson dando

un coeficiente de 0.876 y una significancia de  $P < 0.00$ ; estando por debajo de  $P < 0.05$ . Coinciden con el autor Domínguez (2018). Explica la relación entre motivación y el desempeño del restaurante Independencia. Encuesta realizada a 28 socios comerciales ( $\rho = .030$ ,  $p < .05$ ), los participantes señalaron la relación directa entre las variables. Finalmente, investigaciones anteriores muestran que los compañeros de trabajo se desempeñan bien cuando están motivados en el lugar de trabajo.

Por otro lado, las investigaciones anteriores muestran que los compañeros de trabajo se desempeñan bien cuando están motivados en el lugar de trabajo. Esto posiblemente se debió porque los trabajadores deben ser motivados para un mejor desempeño laboral y una buena calidad funcional percibida en el restaurante ya que es muy importante para el restaurante. Por otro lado, según Mariño (2020). En su tesis tuvo como propósito describir la relación de las variables, las habilidades directivas, el desempeño del empleador de una unidad estructural. El estudio se realizó con 15 empleados y 46,56%, resultados mostraron una correlación entre las dos variables. En conclusión, en cada Pollería Súper Dorado EIRL - El Porvenir, Trujillo, es necesario evaluar la competencia de los compañeros, para que se desarrollen y se sientan parte de una unidad que produce buenos resultados laborales, porque evalúan la eficiencia laboral. Concluye que el desempeño laboral es uno de los factores muy importantes que se deben tener en cuenta para el funcionamiento exitoso de un restaurante. Elegir al personal adecuado y competente además de tener la formación y cualidades necesarias tal como propone García (2018).

Por último, se consideró al objetivo general; analizar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de los Olivos. Lima -2022; esto en base al aporte teórico de Aguirre et al., (2019). El desempeño laboral es el procedimiento que mide y evalúa el desempeño y rendimiento del colaborador de las funciones asignadas dentro de la empresa. En otro estudio según Reetz et al., (2018). Los restaurantes dependen en gran medida de un excelente servicio al cliente para conseguir clientes repetidos. Esto significa que las habilidades de servicio de los empleados son la clave del éxito del restaurante. dependen en gran

medida de un servicio al cliente de calidad para conseguir clientes habituales. Esto significa que la competencia de servicio de los colaboradores es la clave del éxito del restaurante y también el autor Mora et al., (2019).

Concluye que la satisfacción y el desempeño laboral son dos factores importantes, lo más importante es la motivación de los empleados. Referente a los resultados encontrados del objetivo general en la tabla 4 se obtuvo, la correlación de Pearson de 0.992 con una significancia de P 0.00 estando por debajo de P 0.05. Esto tiene relación con la investigación de Yzquierdo et al., (2018). Su estudio fue determinar el desempeño del trabajador en una unidad estructural en campo mediante el examen de 15 trabajadores de los cuales se obtuvieron puntos ( $\rho=0.005$ ,  $p < .01$ ). Los empleados encuestados indicaron que la empresa está invirtiendo inadvertidamente en talento y desempeño. En conclusión, este estudio muestra que los empleados no se desempeñan mejor en ausencia de un excelente liderazgo en su área de trabajo. Esta semejanza nos demuestra que la mayoría de restaurantes capacitan a sus colaboradores para una buena atención al cliente cuando nos visitan, cumpliendo los colaboradores con sus funciones y obligaciones en el restaurante de los Olivos. Según la Asociación Española de la Calidad (2019).

En su tesis menciona que el principal objetivo por el que debe esforzarse un emprendedor es satisfacer las necesidades del comprador y brindarle la mayor satisfacción posible. Se relaciona con Cano et al., (2018). Menciona la apreciación que hace el cliente de los productos. Quizás las características más importantes del servicio que brinda el restaurante son: actitud hacia el personal presente, flexibilidad de planificación, infraestructura, equipamiento del restaurante, variedad de alimentos, sabor de la comida, tiempo de espera para el servicio. (en la página 51).

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se encontró que existe relación positiva del desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos. Lima-2022.; como lo muestra la prueba (Pearson = 0.992, significancia bilateral =  $0.000 < 0.05$ ).
2. Respecto al objetivo específico 1, se encontró que existe relación significativa entre el desempeño laboral y el valor de servicio en el restaurante de Los Olivos. Lima-2022, como lo muestra la prueba (Correlación de Pearson = 0.933, significancia bilateral =  $0.000 < 0.05$ ).
3. El objetivo específico 2, determinamos que hay relación entre las variables satisfacción del cliente y trabajo en equipo en el restaurante de Los Olivos. Lima -2022., según lo indica la prueba (Correlación de Pearson = 0.888, significancia bilateral =  $0.000 < 0.05$ ).
4. Respecto al objetivo específico 3, se determinó que existe relación entre la variable desempeño laboral y la dimensión calidad funcional percibida en el restaurante de Los Olivos. Lima-2022., como lo muestra la prueba (Correlación de Pearson = 0.876, Significancia bilateral =  $0.000 < 0.05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda mejorar la calidad del servicio, del restaurante de Los Olivos, deberá brindar a sus empleados capacitación, orientación al personal, iniciativas de calidad, relaciones interpersonales, trabajo en equipo para educar y capacitar al personal para un mejor desarrollo, metas y objetivos al restaurante.
2. Se recomienda que es importante que el cliente tenga un buen conocimiento del restaurante de Los Olivos, por ello es necesario trabajar y fortalecer la buena relación con el cliente por parte de los empleados, como la amabilidad, la atención rápida y el respeto, etc.
3. Se recomienda al Gerente del Restaurante, cumplir con las expectativas del cliente es muy importante, por lo que se recomienda que los clientes satisfagan sus necesidades de servicio cuando visiten el restaurante, para no decepcionarlos o crear una mala imagen del restaurante.
4. Se sugiere al Gerente del restaurante de Los Olivos, que el cliente debe salir del restaurante contento o satisfecho con el servicio recibido, por lo que todos los empleados deben esforzarse al máximo para atender al cliente.



## REFERENCIAS

- Aguirre (2019) *Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de SEDAPAL en Villa el Salvador*.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2554>.
- Al-Shidhani, S. S. S., & Tumati, R. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Luxury Hotels in Muscat. *Global Business & Management Research*, 13(3), 245–257.
- Banks., E. (. (2018). *The effect of customer satisfaction on service quality*.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020935887>.
- Bainad. (17 de Enero de 2020). <https://www.siltom.com/>. Obtenido de <https://www.siltom.com/gestionar-quejas-en-restaurantes/>
- Balkishan, S. (2018). Processing of data and analysis. *Biostatistics and Epidemiology International Journal*, 1(1), 3–5.  
<https://doi.org/10.30881/beij.00003> Feedback Intervention on Restaurant Service Quality. *Journal of Organizational Behavior Management*, 36(4), 322–331. <https://doi.org/10.1080/01608061.2016.1201035>
- Brunetta. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Restaurante*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109016/Palominos\\_MGA-Paredes\\_GAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109016/Palominos_MGA-Paredes_GAK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Cano et al. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria ... <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>.
- Campos, 2019). *Titulado Satisfacción al cliente y niveles de ventas del restaurante chicharronería Sarita E.I.R.L del distrito de Punta Hermosa, Lima*.  
<https://www.promonegocios.net/>.

Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). A study of the quality of service in seafood restaurants. *Revista Espacios*, 40(7), 10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/>.

Damián, J. y Ochoa, M. (2021). *Los factores psicológicos de la salud ocupacional y desempeño laboral del personal de los restaurantes de pizzas en Miraflores, en el contexto del covid-19. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital.*  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16728/Damian\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16728/Damian_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Dengle, M. y Gaudencio, A. (2020). *Structural Equation Model of Job Performance among Restaurant Employees in Davao Region. The International Journal of Business Management and Technology*, 4(2), 2581-3889.  
<https://www.theijbmt.com/archive/0932/1841505478.pdf>.

Domínguez, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal del restaurante Las Canastas del distrito de Independencia, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo Digital.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23250/Dominquez\\_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23250/Dominquez_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Duarte, C. (2018). *Satisfacción laboral y Satisfacción del Cliente en restaurante de comida mexicana en la ciudad de la Paz B.C.S., México. México:*  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstre>.

Fernández (2020). *Gestión estratégica y desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud – San Martín, 2020.*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57818>.

Gallows, S. (2020). *Ejercicio mental.*  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1929>.

García, P. M. (25 de septiembre de 2018). <https://enlacocina.telemesa.es/>.  
Obtenido de <https://enlacocina.telemesa.es/gestion-administracionrestaurantes/consejos-para-controlar-al-personal-de-tu-restaurante/>

García. (2021). *La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática*.

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182021000100055&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182021000100055&script=sci_arttext).

Giriraj, K. (2020). Ethics in Accounting: Analysis of Current Financial Failures and Role of Accountants. *International Journal of Management (IJM)*, 11(2), 241–247.

Huamán. (2020). *La Felicidad Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la “empresa Marynera S.A.C” de Trujillo – 2019. Trujillo Perú*.

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6858>.

Imbera, S. (11 de 04 de 2019). <https://www.imberacooling.com/latam>. Obtenido de <https://blog.imberacooling.com/importancia-de-las-responsabilidades-deun-gerente-de-restaurante>.

Izquierdo, H. y Vásquez, Y. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante LongHorn, Cajamarca, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital*.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14549/Yzquierdo%20Fuentes%20Hernaldo%20%20Vasquez%20Diaz%20Yoni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Jamaludin, H., Mohamed, B., Noorashid, N. A., & Razak, F. Z. A. (2021). Assessing the Effects of Customer Satisfaction on the Loyalty Attributes of Buffet

Restaurants. *Global Business & Management Research*, 13, 530–544.

Jireh del Cid Catalán, Y. L. (2018). ] “ *CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE PIZZA BURGER DINER, UBICADO EN LA CABECERA DEL ...*

<http://186.151.197.48/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>.

López, P. y. (2018). *Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud “La Natividad”, Tacna- 2018*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32997>.

López et. al., (2019). *Calidad de servicio y su relación con*

*la satisfacción al cliente del restaurante el Fogón, Huaraz-2019*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59259>.

Mariño, E. (2020). *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Pollería Súper Dorado EIRL – El Porvenir, Trujillo 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47874/Mari%20c3%b1o\\_PEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47874/Mari%20c3%b1o_PEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effects of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on University of Cape Coast campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(2), 27- 36. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1247542>

Mosquera López, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil . Guayaquil:*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T->

Moya (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante la crisis de COVID-19; 2021*

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30445>.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ª ed.). Ediciones de la U.

OIT, L. (2018). *Normativa Internacional contra la explotación Humana y la laboral en el trabajo doméstico.*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6550623>.

Palomino, F. (2018). Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante, Ate, 2018. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19612/Palomino\\_CFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19612/Palomino_CFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Polo Moya, D. (29 de 07 de 2019). <https://www.gestionar-facil.com/>. Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-elservicio-al-cliente/>

Reetz, N. K., Whiting, S. W., & Dixon, M. R. (2018). The Impact of a Task Clarification and

Rosaroso, R. (2015). Using reliability Measures in test validation. *European Scientific Journal*, 11(8), 369–377. [https://www.researchgate.net/publication/295478607\\_USING\\_RELIABILITY\\_MEASURES\\_IN\\_TEST\\_VALIDATION](https://www.researchgate.net/publication/295478607_USING_RELIABILITY_MEASURES_IN_TEST_VALIDATION)

Stefanini, C. J., Alves, C. A., & Marques, R. B. (2018). Let's have lunch! A study on the relation between hospitality, service quality and experience marketing and guest satisfaction in restaurants. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 12(1), 57–79. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v12i1.1372>

Solís. (2020). *El reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades públicas del Ecuador.* Ecuador: Solís (2020). *El reclutamiento y selección de personal y el*

*desempeño laboral del personal administrativo de las universidades públicas del Ecuador.*

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31765>.

Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28–36.  
[https://doi.org/doi:10.2139 / ssrn.3205040](https://doi.org/doi:10.2139/ssrn.3205040)

Torres. (2018). *El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante el Kiosquito, Tejupilco, México. México:*  
<https://scholar.google.es/citations?user=Kj1WB6IAAAAJ&hl=es&oi=sra..>

Trabajo, M. d. (2018 ). *Importancia de las Mypes en el Perú . En M. d. Trabajo.*  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/15953>.

Urcádiz, F. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Instituto tecnológico de la Paz*. 48(123). Recuperado de  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00006.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### El Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente en un Restaurante de Los Olivos. Lima - 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMAS GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>Desempeño Laboral</b>	1.Trabajo en Equipo	<b>TIPO:</b> Aplicada
¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de Los Olivos Lima-2022?	Analizar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente en el restaurante de los Olivos.Lima-2022.	Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante de los Olivos. Lima - 2022.		2.Productividad	<b>DISEÑO:</b> No experimental Transversal
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>		3.Organización	<b>NIVEL:</b> Correlacional
¿Cuál es la relación del desempeño laboral y la dimensión del valor de servicio en el restaurante de Los Olivos Lima -2022?	Examinar la relación del desempeño laboral y la dimensión del valor de servicio en el restaurante de los Olivos. Lima - 2022.	Existe relación entre el desempeño laboral y la dimensión del valor de servicio en el restaurante de los Olivos. Lima - 2022.	<b>Satisfacción del Cliente</b>	1.Confianza	<b>POBLACION :</b> 100 personas del restaurante de Los Olivos.
				2.Valor del Servicio	<b>MUESTRA :</b> 80 clientes del restaurante de Los Olivos .
¿Cuál es la relación de satisfacción del cliente y la dimensión trabajo en equipo en el restaurante de los Olivos Lima-2022?	Solucionar la relación de la satisfacción al cliente y la dimensión trabajo en equipo en el restaurante de los Olivos. Lima - 2022	Existe relación entre la satisfacción del cliente y la dimensión trabajo en equipo en el restaurante de los Olivos Lima- 2022.		3.Expectativas	<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo.
¿Cómo afecta la relación del desempeño laboral y la dimensión de calidad funcional percibida en el restaurante de los Olivos Lima-2022?	Explicar la relación del desempeño laboral y la dimensión de la calidad funcional percibida en el restaurante de los Olivos. Lima-2022.	Analizar la relación del desempeño laboral y la dimensión calidad funcional percibida en el restaurante de los Olivos. Lima 2022.		4.Calidad Funcional Percibida	<b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario
			5.Calidad Tecnica Percibida	<b>MUESTREO :</b> Probabilístico	
				<b>ESCALA DE MEDICION :</b> Ordinal - Likert	



## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Desempeño Laboral</b>	El desempeño laboral es un proceso que requiere ser estructurado, sistemático para medir y evaluar, influyendo en los comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, de modo que se pueda medir el desempeño y rendimiento del colaborador (Aguirre et al., 2019).	Cómo los colaboradores de un restaurante realizan diferentes funciones de la manera más eficiente, es posible encontrar nuevas estrategias de mejora, se realizará por la técnica de encuesta y para ello se medirá con un cuestionario de 15 ítems.	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Nuevas Ideas</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Compromiso</li> </ul>	Escala Ordinal
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Habilidades blandas</li> <li>• Conformidad con los precios de los productos.</li> </ul>	Escala Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación</li> <li>• Demuestran que dominan sus funciones en sus puestos de trabajos.</li> <li>• Bienestar del cliente.</li> </ul>	Escala Ordinal

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción Del Cliente</b>	La satisfacción del cliente se puede considerar como la suma de las experiencias de un cliente o la diferencia entre la cantidad de interacciones positivas y negativas que tienen. También es completamente medible, o al menos hay empresas que son bastante acertadas al analizarla, y tiene más que ver con los conceptos de atención y servicio. Brunetta (2019)	La satisfacción representa el grado en que se han cumplido al cliente después de recibir un servicio o producto. Por la técnica de encuesta y se medirá por medio del cuestionario de 20 ítems la siguiente dimensión.	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Comportamiento del trabajador.</li> </ul>	Escala Ordinal
			Valor de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fidelidad del cliente</li> <li>• La calidad del servicio</li> </ul>	Escala Ordinal
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencias</li> <li>• Comentarios</li> <li>• Necesidades</li> <li>• Promesas</li> <li>• Tiempo</li> <li>• Calidad</li> </ul>	Escala Ordinal
			Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Buen servicio al cliente</li> </ul>	Escala Ordinal
			Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compresión al cliente</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Escala Ordinal

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### 1. Cuestionario del Desempeño Laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel del desempeño Laboral en el restaurante de los Olivos. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión de la empresa en cuanto al desempeño laboral.  
<https://forms.gle/opAErTyiYopt8Asi7>

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 15 Ítems. Cada Ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada Ítem y las opciones de las respuestas que les siguen. Para cada Ítem marque solo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que es aproximadamente según su percepción.

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
1	¿Según su percepción ¿Cree que existe un buen líder en el equipo de trabajo?					
2	¿Se promueve los valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración en el restaurante?					
3	¿Considera usted, que los trabajadores tienen un buen desempeño en cada área del restaurante?					
4	¿Tuvo la oportunidad de disfrutar un buen desempeño del trabajador en su visita?					

5	¿Informa de manera clara sus ideas y propuestas?					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
1	¿Considera que los trabajadores realizan sus responsabilidades eficazmente de acuerdo a sus funciones?					
2	¿Considera que tienen habilidades blandas para desarrollar su trabajo con eficiencia?					
3	¿Explica y guía sus procedimientos en el tiempo establecido?					
4	¿Está conforme con el precio de los distintos procedimientos?					
5	¿Me siento segura(o) con la infraestructura del restaurante?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
1	¿Con que probabilidad recomendaría a un familiar o amigo el restaurante de Olivos?					
2	¿Demuestra que domina las funciones de su puesto de trabajo?					
3	¿Conoce las normas internas del restaurante?					
4	¿Siente que el restaurante muestra sus logros y metas obtenidas?					
5	¿La organización se preocupa por el bienestar del cliente y de la ciudadanía?					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## 2. Cuestionario de Satisfacción del Cliente

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de la Satisfacción del Cliente en el restaurante de los Olivos. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión de la empresa en cuanto a la Satisfacción al cliente.  
<https://forms.gle/UtkAPihuYWw5Ry4JA>

### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 Ítems. Cada Ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada Ítem y las opciones de las respuestas que les siguen. Para cada Ítem marque solo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que es aproximadamente según su percepción.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>CONFIANZA</b>						
1	Considera Ud. ¿Que existe un buen servicio en el restaurante de los Olivos - Lima?					
2	¿Cree que es importante la satisfacción de los usuarios?					
3	¿Sientes que les brindan una buena atención en el restaurante?					
4	¿El restaurante se preocupa por los clientes?					
<b>VALOR DEL SERVICIO</b>						
1	El personal que lo atendió, ¿Tiene cualidades y habilidades para su necesidad?					
2	¿Toman en cuenta las recomendaciones y/o sugerencias de los clientes?					
3	¿La persona que lo atendió, ¿Es amable o servicial con Ud.?					
4	¿Resuelven sus problemas o preguntas nuestros colaboradores según el servicio que solicita?					

<b>EXPECTATIVAS</b>						
1	¿Considera que hay un buen trato de nuestros empleados hacia los clientes en el restaurante?					
2	En cada visita, ¿Cree que existe una mejora con el servicio al cliente?					
3	¿Estas conforme con la atención brindada por parte de nuestros colaboradores?					
4	¿El restaurante atiende sin discriminación a los clientes (raza, genero, color, posición material, etc.)?					
<b>CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>						
1	¿Te sientes conforme con las atenciones e indicaciones recibidas por parte del personal del restaurante?					
2	El personal del restaurante, ¿Mantiene la seguridad y disciplina al realizar sus trabajos?					
3	¿Sientes que el personal del restaurante está comprometido con tu bienestar?					
4	¿El personal del restaurante demuestra buen dialogo a la atención?					
<b>CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>						
1	¿El local cuenta con personal de seguridad?					
2	¿El comportamiento del mozo te inspira confianza?					
3	¿Se siente satisfecho por los platos a la carta?					
4	¿Cuándo un cliente tiene problema, el empleado muestra su interés para ayudarlo?					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente en un restaurante de los Olivos, Lima - 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JORGE GARCIA PERALTO	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	CONTABILIDAD	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"El Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente en un Restaurante de los Olivos. Lima – 2022."
Autoras:	Céspedes Salazar, Guni Leonardo Trocones, Julia Elvira
Procedencia:	Lima - Norte
Contabilidad:	IX CICLO
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la escala de Likert.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	Te sientes conforme con las atenciones e indicaciones recibidas por parte del personal del restaurante	✓	✓	✓	
Efectividad	El personal del restaurante, mantiene la seguridad y disciplina al realizar sus trabajos	✓	✓	✓	
Buen servicio al cliente	Sientes que el personal del restaurante esta comprometido con tu bienestar	✓	✓	✓	
	El personal del restaurante demuestra buen dialogo a la atención				

- Segunda dimensión: **Calidad Técnica Percibida**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la escala de Likert.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión del cliente	El Local cuenta con personal de seguridad	✓	✓	✓	
Fiabilidad	El comportamiento del mozo te inspira confianza	✓	✓	✓	
Comunicación	Estás satisfecho con los platos a la carta	✓	✓	✓	
	Cuándo un cliente tiene problema, el empleado muestra su interés de apoyo				

DNI: 02406201  
Teléfono: 980715216

  
Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003)





## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente en un restaurante de los Olivos. Lima - 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Fanny Zavala Alfaro	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Economista	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"El Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente en un Restaurante de los Olivos. Lima - 2022."
Autoras:	Céspedes Salazar, Guni Leonardo Trocones, Julia Elvira
Procedencia:	Lima - Norte
Contabilidad:	IX CICLO
Tiempo de aplicación:	10 - 15 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la escala de Likert.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	Te sientes conforme con las atenciones e indicaciones recibidas por parte del personal del restaurante	✓	✓	✓	
Efectividad	El personal del restaurante, mantiene la seguridad y disciplina al realizar sus trabajos	✓	✓	✓	
Buen servicio al cliente	Sientes que el personal del restaurante esta comprometido con tu bienestar	✓	✓	✓	
	El personal del restaurante demuestra buen dialogo a la atención	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: **Calidad Técnica Percibida**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la escala de Likert.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión del cliente	El Local cuenta con personal de seguridad	✓	✓	✓	
Fiabilidad	El comportamiento del mozo te inspira confianza	✓	✓	✓	
Comunicación	Estás satisfecho con los platos a la carta	✓	✓	✓	
	Cuándo un cliente tiene problema, el empleado muestra su interés de apoyo	✓	✓	✓	

DNI: 07356295  
Teléfono: 092692709

  
Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:  
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003)

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente en un restaurante de los Olivos. Lima - 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alexander Daniel Quispe Minaya	
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas, Gestión Empresarial, Derecho	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	"El Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente en un Restaurante de los Olivos. Lima – 2022."
Autoras:	Céspedes Salazar, Guni Leonardo Trocones, Julia Elvira
Procedencia:	Lima - Norte
Contabilidad:	IX CICLO
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	
Significación:	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: **Calidad Funcional Percibida**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la escala de Likert.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	Te sientes conforme con las atenciones e indicaciones recibidas por parte del personal del restaurante	✓	✓	✓	
Efectividad	El personal del restaurante, mantiene la seguridad y disciplina al realizar sus trabajos	✓	✓	✓	
Buen servicio al cliente	Sientes que el personal del restaurante esta comprometido con tu bienestar	✓	✓	✓	
	El personal del restaurante demuestra buen dialogo a la atención	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: **Calidad Técnica Percibida**
- Objetivos de la Dimensión: Medir el indicador en la escala de Likert.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión del cliente	El Local cuenta con personal de seguridad	✓	✓	✓	
Fiabilidad	El comportamiento del mozo te inspira confianza	✓	✓	✓	
Comunicación	Estás satisfecho con los platos a la carta	✓	✓	✓	
	Cuándo un cliente tiene problema, el empleado muestra su interés de apoyo	✓	✓	✓	

DNI: 43117842  
Teléfono: 989 465 603

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## Anexo 4:

### Confiabilidad

### Variable : Desempeño Laboral

### Dimensiones: Trabajo en Equipo,Productividad y Organización

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH																
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL																
SUJETOS	TRABAJO EN EQUIPO					PREGUNTAS PRODUCTIVIDAD					ORGANIZACIÓN					TOTAL
	1 ITEM	2 ITEM	3 ITEM	4 ITEM	5 ITEM	6 ITEM	7 ITEM	8 ITEM	9 ITEM	10 ITEM	11 ITEM	12 ITEM	13 ITEM	14 ITEM	15 ITEM	
1	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	58
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	1	5	1	1	2	5	1	4	1	5	4	5	1	1	1	38
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
6	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	55
7	4	5	4	5	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	54
8	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	67
9	1	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	65
10	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	54
11	1	3	2	5	3	2	2	1	3	2	3	5	4	3	3	48
12	4	5	5	3	4	4	4	3	3	2	3	5	3	4	5	57
13	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
14	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	67
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	53
16	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	68
17	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
18	3	4	4	4	5	1	3	5	2	3	4	3	4	3	4	51
19	2	3	5	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	3	2	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
22	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	57
23	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	57
24	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	36
25	4	2	5	4	2	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	53
26	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	61
27	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	58
28	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	60
29	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	61
30	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	68
31	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	66
32	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66
33	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	64
34	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	68
35	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	64
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
37	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	66
38	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	53
39	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	66
40	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	64
41	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	68
42	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
44	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	66
45	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	53
46	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	67
47	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	66
48	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	63
49	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	70
50	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	65
51	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	67
52	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	68
53	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
54	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	67
55	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	67
56	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	66
57	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	41

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	15

# Confiabilidad

Variable : Satisfaccion del Cliente

Dimensiones: Confianza,Valor de Servicio,Expectativas,Calidad Funcional Percibida y Calidad Tecnica Percibida.

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH																					
VARIABLE 2: SATISFACCION DEL CLIENTE																					
SUJETO	CONFIANZA				VALOR DEL SERVICIO				EXPECTATIVAS				CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA				CALIDAD TECNICA PERCIBIDA			TOTAL	
	1 ITEM	2 ITEM	3 ITEM	4 ITEM	5 ITEM	6 ITEM	7 ITEM	8 ITEM	9 ITEM	10 ITEM	11 ITEM	12 ITEM	13 ITEM	14 ITEM	15 ITEM	16 ITEM	17 ITEM	18 ITEM	19 ITEM		20 ITEM
1	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
4	1	5	1	1	2	5	1	4	1	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	43
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
6	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	73
7	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	73
8	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	83
9	1	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	72
11	1	3	3	3	5	3	2	3	1	3	2	3	5	4	3	3	4	3	3	3	53
12	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	78
13	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	60
14	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	83
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
16	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	80
17	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	81
18	3	4	4	5	1	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	63
19	2	3	5	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	50
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
22	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	75
23	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	75
24	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	43
25	4	2	5	4	2	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	72
26	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	83
27	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	71
28	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
29	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	81
31	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	81
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
33	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
34	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	84
35	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	85
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
37	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
38	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	73
39	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
40	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
41	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	86
42	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	85
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
44	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
45	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
46	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
47	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	86
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
49	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	87
50	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	87
51	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	87
52	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	93
53	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	93
54	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	81
55	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	81
56	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	81
57	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

# Base de Datos

## Variables: Desempeño laboral y la Satisfacción del cliente

### SPSS Ver. 26

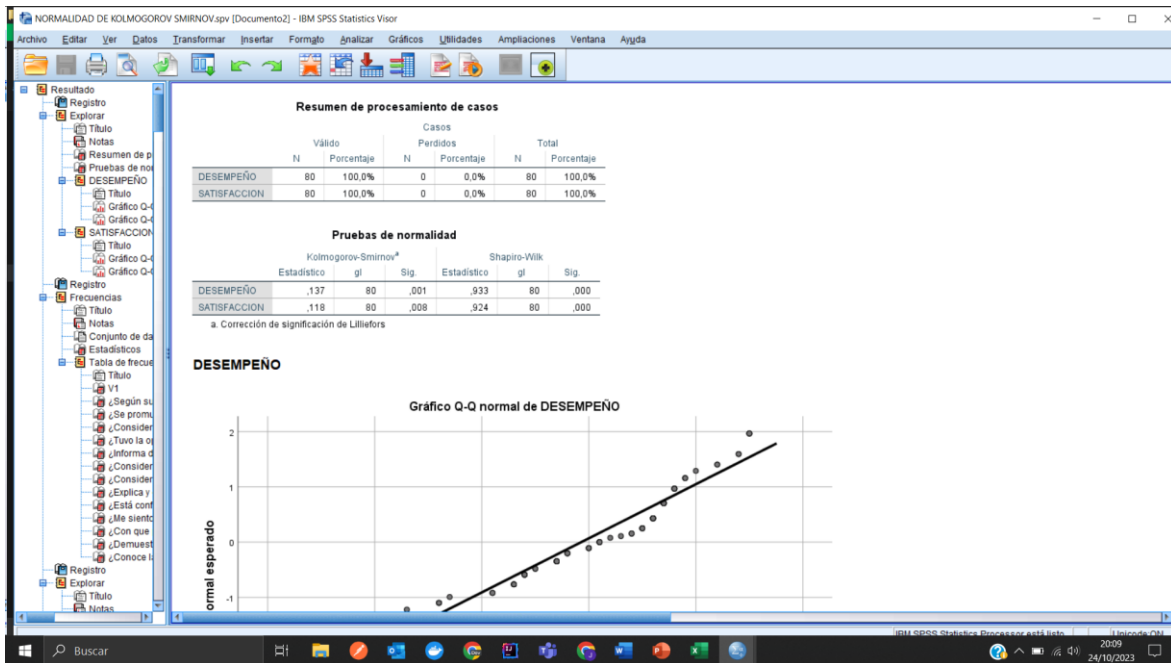
5: D6

Visible: 45 de 45 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	5	1	1	2	5	1	4	1	5	4	5	1	1	1	1	5
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4
7	4	5	4	5	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5
8	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
9	1	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2
10	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5
11	1	3	2	5	3	2	2	1	3	2	3	5	4	3	3	1	3
12	4	5	5	3	4	4	4	3	3	2	3	5	3	4	5	4	5
13	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5
14	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
16	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
17	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
18	3	4	4	5	1	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
19	2	3	5	1	2	2	2	2	2	1	3	2	4	3	2	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
22	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5
23	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3
25	4	2	5	4	2	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	2
26	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4
27	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5

DATOS V1 Y V2: PRUEBA DE NORMALIDAD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Según su per... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
2	P2	Númérico	8	0	¿Se promueve l... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
3	P3	Númérico	8	0	¿Considera ust... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
4	P4	Númérico	8	0	¿Tuvo la oportu... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
5	P5	Númérico	8	0	¿Informa de ma... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
6	P6	Númérico	8	0	¿Considera que... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
7	P7	Númérico	8	0	¿Considera que... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
8	P8	Númérico	8	0	¿Explica y guía... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
9	P9	Númérico	8	0	¿Está conform... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
10	P10	Númérico	8	0	¿Me siento seg... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
11	P11	Númérico	8	0	¿Con que prob... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
12	P12	Númérico	8	0	¿Demuestra qu... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
13	P13	Númérico	8	0	¿Conoce las no... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
14	P14	Númérico	8	0	¿Siente que el... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
15	P15	Númérico	8	0	¿La organizaci... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
16	P16	Númérico	8	0	¿Considera Ud... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
17	P17	Númérico	8	0	¿Cree que es l... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
18	P18	Númérico	8	0	¿Sientes que le... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
19	P19	Númérico	8	0	¿El restaurante... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
20	P20	Númérico	8	0	El personal qu... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
21	P21	Númérico	8	0	¿Toman en cue... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
22	P22	Númérico	8	0	¿La persona qu... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
23	P23	Númérico	8	0	¿Resuelven su... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
24	P24	Númérico	8	0	¿Considera qu... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
25	P25	Númérico	8	0	En cada visita... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
26	P26	Númérico	8	0	¿Estas confor... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
27	P27	Númérico	8	0	¿El restaurante... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
28	P28	Númérico	8	0	¿Te sientes co... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	
29	P29	Númérico	8	0	El personal del... [1, "Siempr...	Ninguna	8	☐ Derecha	☑ Ordinal	☑ Entrada	





## Anexo 5:

### **Muestreo Probabilístico:**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Probabilístico: tipo aleatorio simple

$$n = \frac{100 * 0.80^2_{\alpha^2} * 0.5(1-0.5)}{(100-1)0.5^2 + 0.80^2_{\alpha^2} * 0.5(1-0.5)} = 79.99$$

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**Z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e** = Erro de estimación máximo aceptado

**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

## Anexo 6 – Tabla de Frecuencias

### ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS

#### Análisis de la Variable Desempeño Laboral

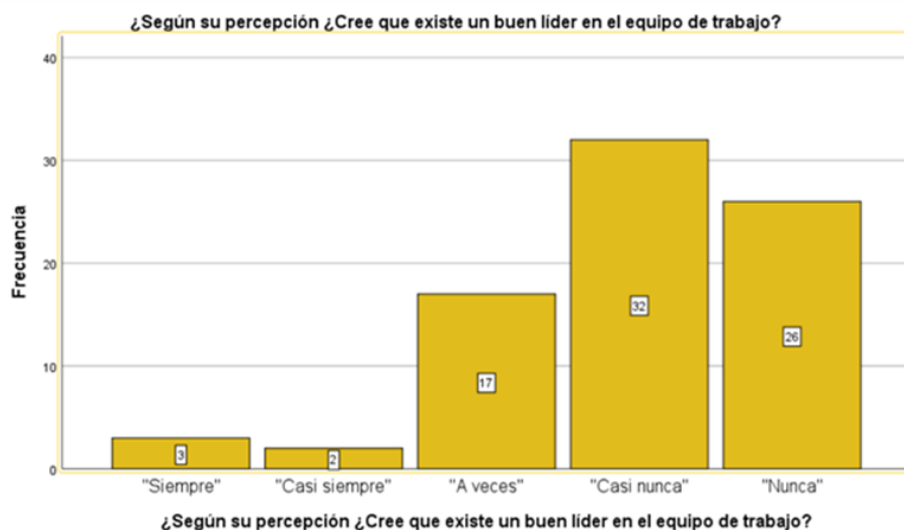
Tabla 8: Item 01

Según su percepción ¿Cree que existe un buen líder en el equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	3	3,8	3,8	3,8
	"Casi siempre"	2	2,5	2,5	6,3
	"A veces"	17	21,3	21,3	27,5
	"Casi nunca"	32	40,0	40,0	67,5
	"Nunca"	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuentes: elaboración propia

Gráfico 1:



Fuentes: elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 3 Siempre, 2 Casi siempre, 17 A veces, 32 Casi nunca, 26 Nunca; mencionaron que, según su percepción, cree que existe un buen líder en el equipo de trabajo.

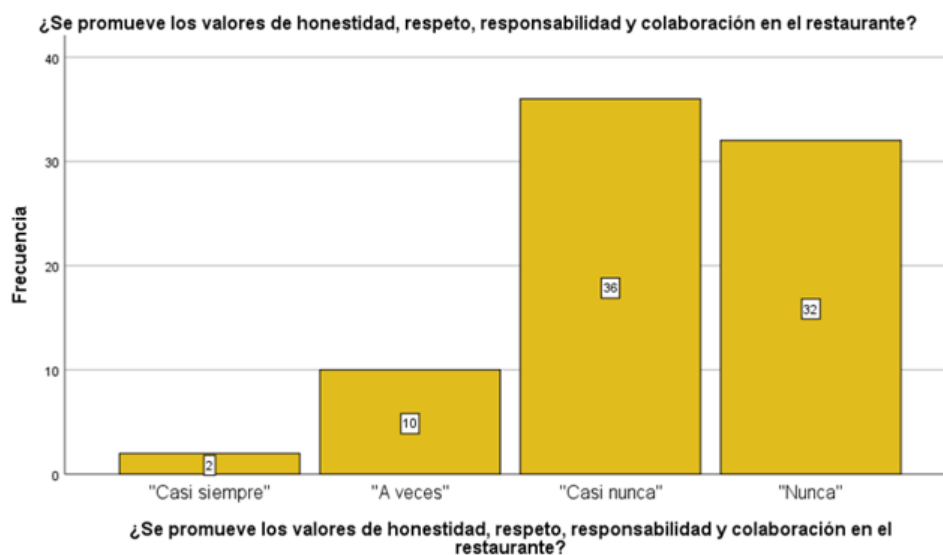
**Tabla 9: Ítem 02**

**¿Se promueve los valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración en el restaurante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Casi siempre"	2	2,5	2,5	2,5
	"A veces"	10	12,5	12,5	15,0
	"Casi nunca"	36	45,0	45,0	60,0
	"Nunca"	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 2:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 2 Casi siempre, 10 A veces, 36 Casi nunca, 32 Nunca; mencionaron que, se promueve los valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración en el restaurante.

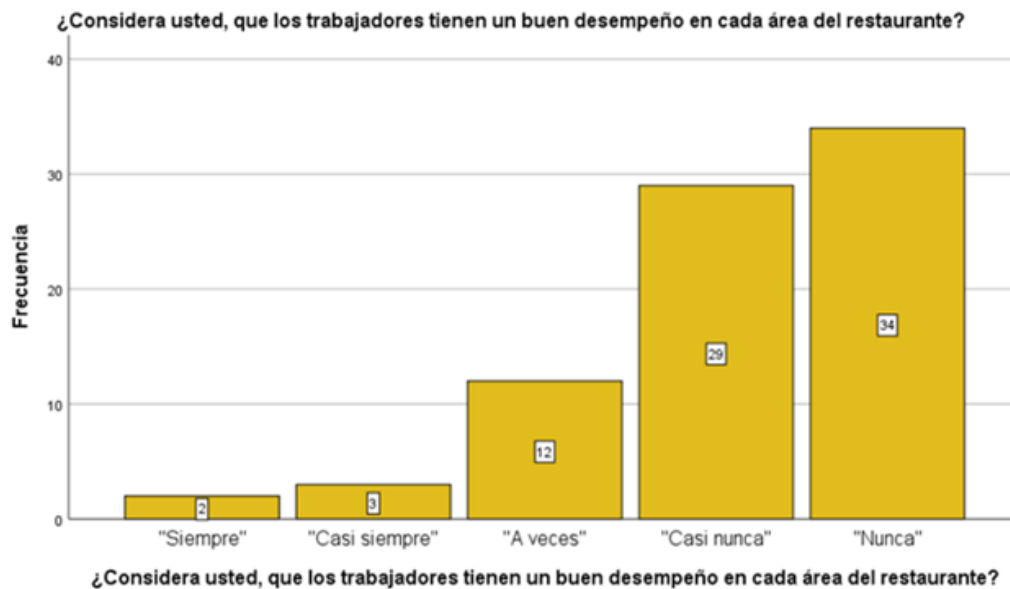
**Tabla 10: Ítem 03**

**¿Considera usted, qué los trabajadores tienen un buen desempeño en cada área del restaurante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	2	2,5	2,5	2,5
	"Casi siempre"	3	3,8	3,8	6,3
	"A veces"	12	15,0	15,0	21,3
	"Casi nunca"	29	36,3	36,3	57,5
	"Nunca"	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuentes: elaboración propia

**Gráfico 3:**



Fuentes: elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 3 Casi siempre, 12 A veces, 29 Casi nunca, 34 Nunca; mencionaron que, considera usted, que los trabajadores tienen un buen desempeño en cada área del restaurante.

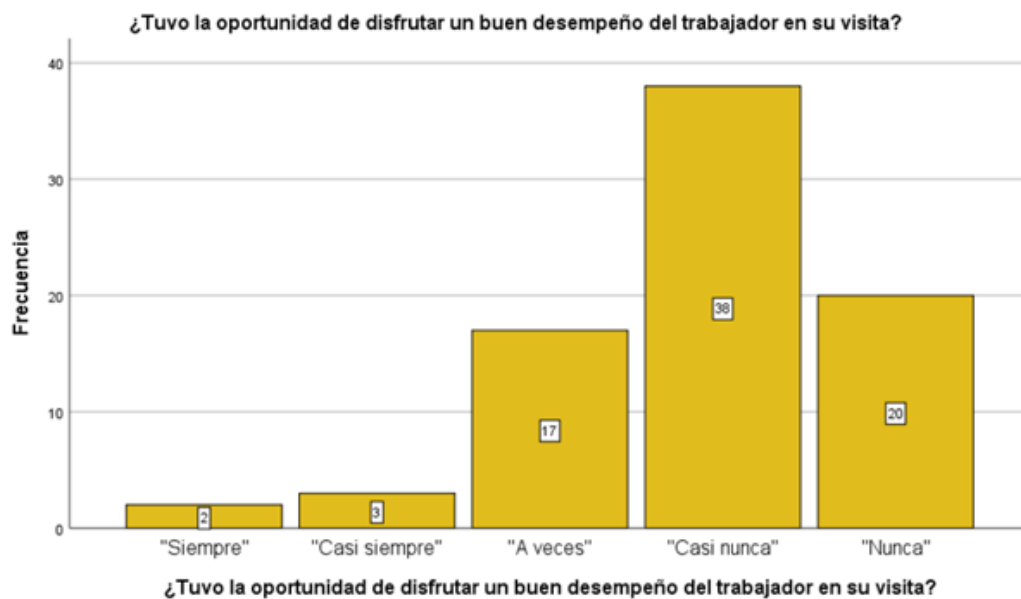
**Tabla 11: Ítem 04**

**¿Tuvo la oportunidad de disfrutar un buen desempeño del trabajador en su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	2	2,5	2,5	2,5
	"Casi siempre"	3	3,8	3,8	6,3
	"A veces"	17	21,3	21,3	27,5
	"Casi nunca"	38	47,5	47,5	75,0
	"Nunca"	20	25,0	25,0	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Fuentes: elaboración propia

**Gráfico 4:**



Fuentes: elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 3 Casi siempre, 17 A veces, 38 Casi nunca, 20 Nunca; mencionaron que, tuvo la oportunidad de disfrutar un buen desempeño del trabajador en su visita.

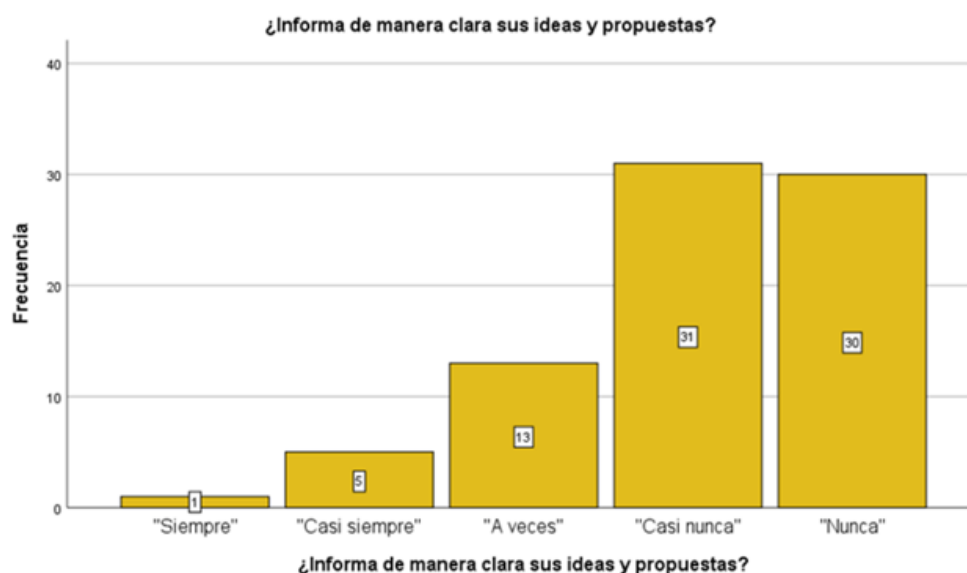
**Tabla 12: Ítem 05**

**¿Informa de manera clara sus ideas y propuestas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	1	1,3	1,3	1,3
	"Casi siempre"	5	6,3	6,3	7,5
	"A veces"	13	16,3	16,3	23,8
	"Casi nunca"	31	38,8	38,8	62,5
	"Nunca"	30	37,5	37,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 5:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 5 Casi siempre, 13 A veces, 31 Casi nunca, 30 Nunca; mencionaron que, informa de manera clara sus ideas y propuestas.

**Tabla 13: Ítem 06**

**¿Considera que los trabajadores realizan sus responsabilidades eficazmente de acuerdo a sus funciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Casi siempre"	6	7,5	7,5	7,5
	"A veces"	14	17,5	17,5	25,0
	"Casi nunca"	38	47,5	47,5	72,5
	"Nunca"	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 6:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 6 Casi siempre, 14 A veces, 38 Casi nunca, 22 Nunca; mencionaron que, considera que los trabajadores realizan sus responsabilidades eficazmente de acuerdo a sus funciones.

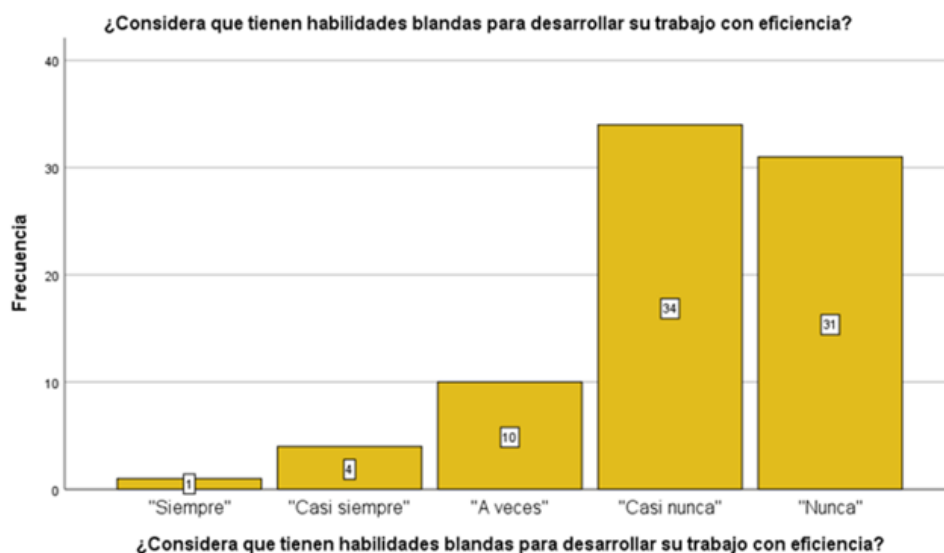
**Tabla 14: Ítem 07**

**¿Considera que tienen habilidades blandas para desarrollar su trabajo con eficiencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	1	1,3	1,3	1,3
	"Casi siempre"	4	5,0	5,0	6,3
	"A veces"	10	12,5	12,5	18,8
	"Casi nunca"	34	42,5	42,5	61,3
	"Nunca"	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 7:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 4 Casi siempre, 10 A veces, 34 Casi nunca, 31 Nunca; mencionaron que, considera que tienen habilidades blandas para desarrollar su trabajo con eficiencia.



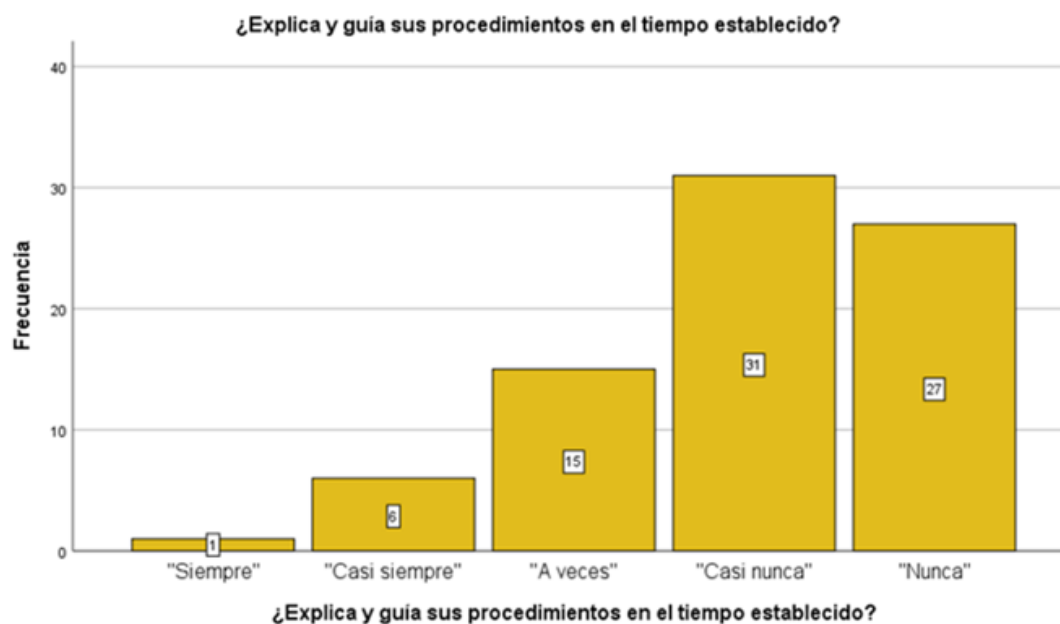
**Tabla 15: Ítem 08**

**¿Explica y guía sus procedimientos en el tiempo establecido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	1	1,3	1,3	1,3
	"Casi siempre"	6	7,5	7,5	8,8
	"A veces"	15	18,8	18,8	27,5
	"Casi nunca"	31	38,8	38,8	66,3
	"Nunca"	27	33,8	33,8	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 8:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 6 Casi siempre, 15 A veces, 31 Casi nunca, 27 Nunca; mencionaron que, explica y guía sus procedimientos en el tiempo establecido.

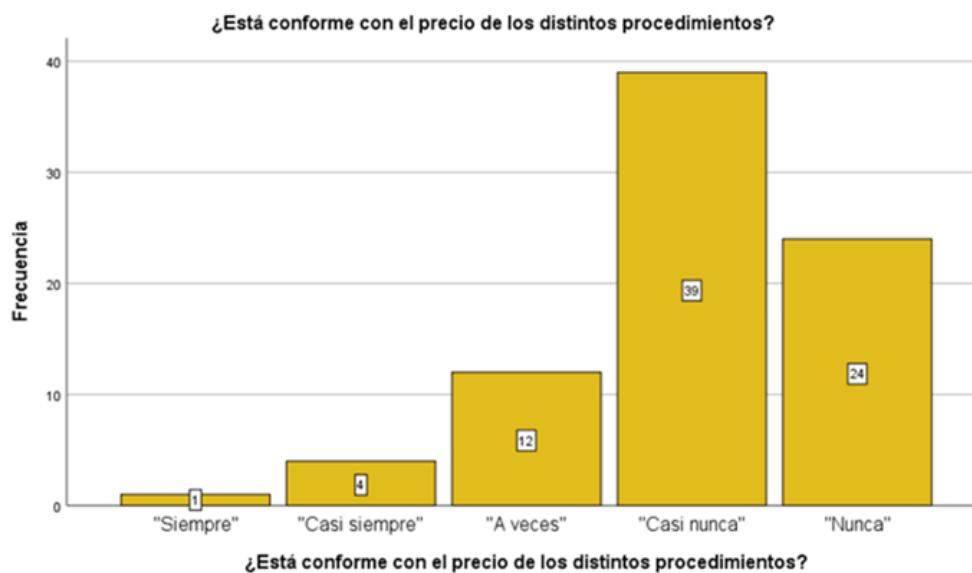
**Tabla 16: Ítem 09**

**¿Está conforme con el precio de los distintos procedimientos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	1	1,3	1,3	1,3
	"Casi siempre"	4	5,0	5,0	6,3
	"A veces"	12	15,0	15,0	21,3
	"Casi nunca"	39	48,8	48,8	70,0
	"Nunca"	24	30,0	30,0	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 9:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 4 Casi siempre, 12 A veces, 39 Casi nunca, 24 Nunca; mencionaron que, está conforme con el precio de los distintos procedimientos.

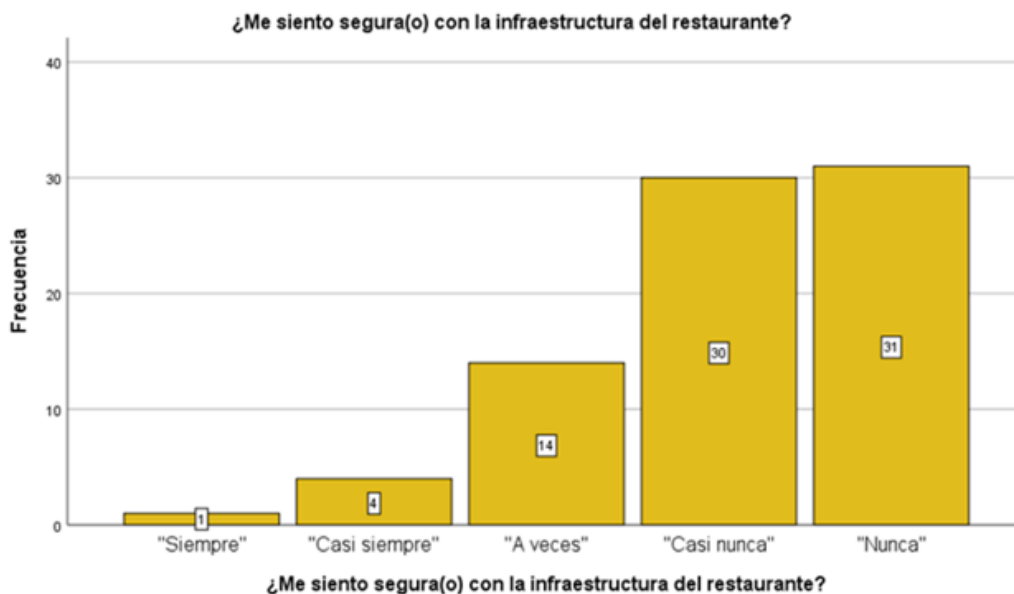
**Tabla 17: Ítem 10**

**¿Me siento segura (o) con la infraestructura del restaurante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	1	1,3	1,3	1,3
	"Casi siempre"	4	5,0	5,0	6,3
	"A veces"	14	17,5	17,5	23,8
	"Casi nunca"	30	37,5	37,5	61,3
	"Nunca"	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 10:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 4 Casi siempre, 14 A veces, 30 Casi nunca, 31 Nunca; mencionaron que, me siento segura(o) con la infraestructura del restaurante.

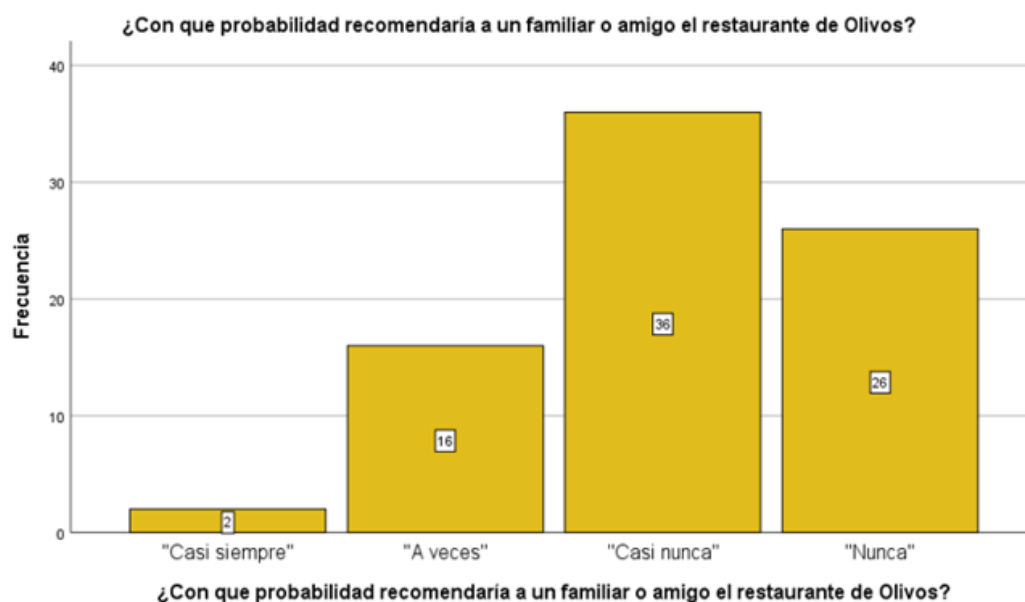
**Tabla 18: Ítem 11**

**¿Con que probabilidad recomendaría a un familiar o amigo el restaurante de Los Olivos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Casi siempre"	2	2,5	2,5	2,5
	"A veces"	16	20,0	20,0	22,5
	"Casi nunca"	36	45,0	45,0	67,5
	"Nunca"	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 11:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 2 Casi siempre, 16 A veces, 36 Casi nunca, 26 Nunca; mencionaron que, con que probabilidad recomendaría a un familiar o amigo el restaurante de Olivos.

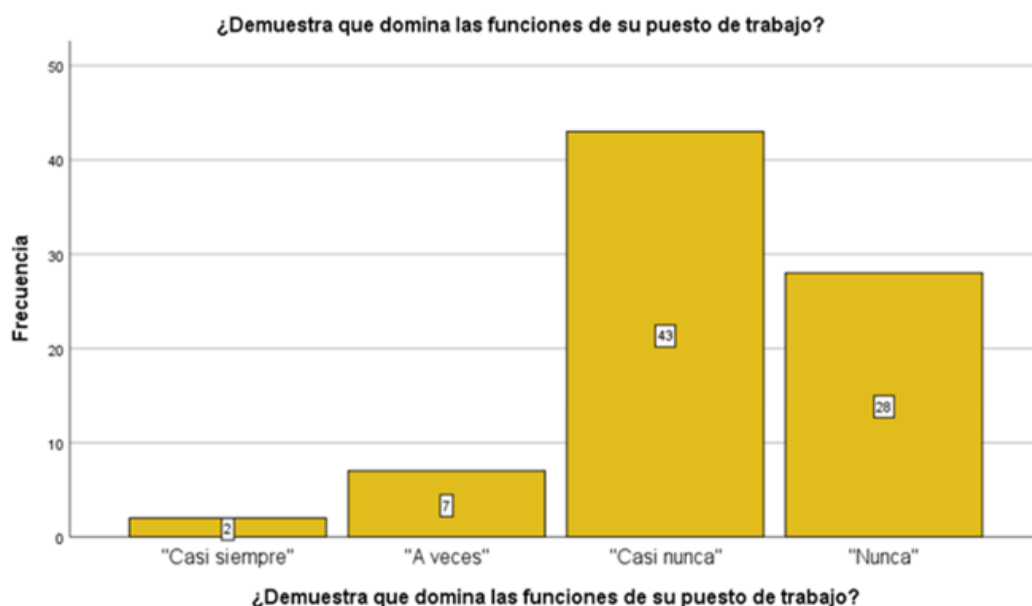
**Tabla 19: Ítem 12**

**¿Demuestra que domina las funciones de su puesto de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Casi siempre"	2	2,5	2,5	2,5
	"A veces"	7	8,8	8,8	11,3
	"Casi nunca"	43	53,8	53,8	65,0
	"Nunca"	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 12:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 2 Casi siempre, 7 A veces, 43 Casi nunca, 28 Nunca; mencionaron que, demuestra que domina las funciones de su puesto de trabajo.

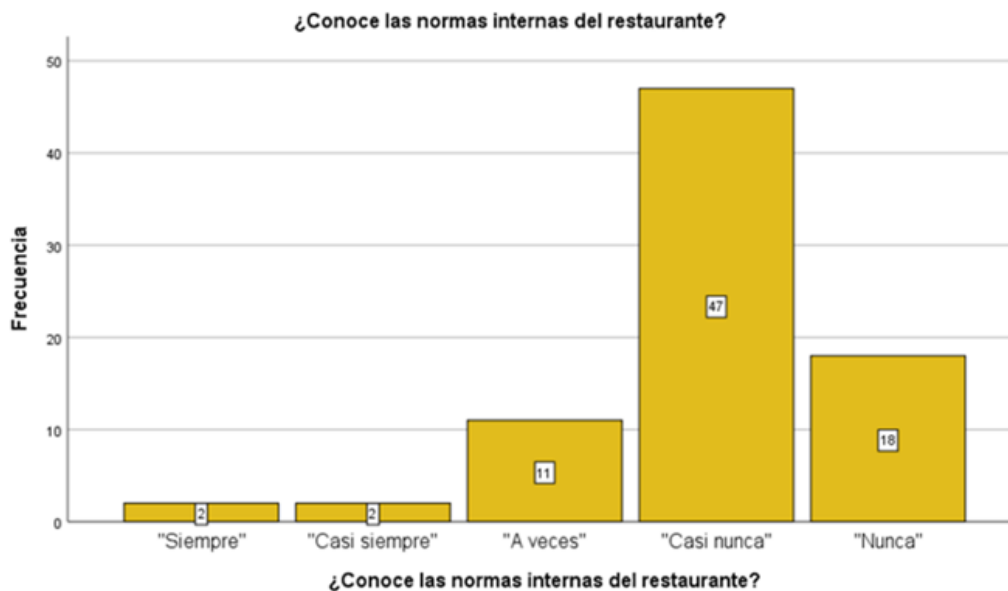
**Tabla 20: Item13**

**¿Conoce las normas internas del restaurante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	2	2,5	2,5	2,5
	"Casi siempre"	2	2,5	2,5	5,0
	"A veces"	11	13,8	13,8	18,8
	"Casi nunca"	47	58,8	58,8	77,5
	"Nunca"	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 13:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 2 Casi siempre, 11 A veces, 47 Casi nunca, 18 Nunca; mencionaron que, conoce las normas internas del restaurante.

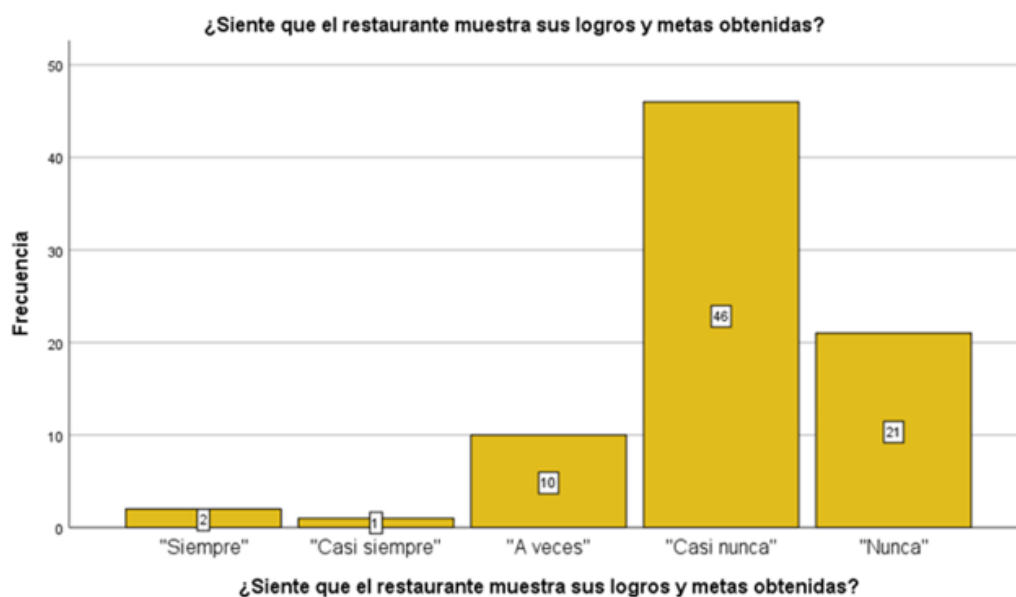
**Tabla 21: Ítem 14**

**¿Siente que el restaurante muestra sus logros y metas obtenidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	2	2,5	2,5	2,5
	"Casi siempre"	1	1,3	1,3	3,8
	"A veces"	10	12,5	12,5	16,3
	"Casi nunca"	46	57,5	57,5	73,8
	"Nunca"	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 14:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 1 Casi siempre, 10 A veces, 46 Casi nunca, 21 Nunca; mencionaron que, siente que el restaurante muestra sus logros y metas obtenidas.

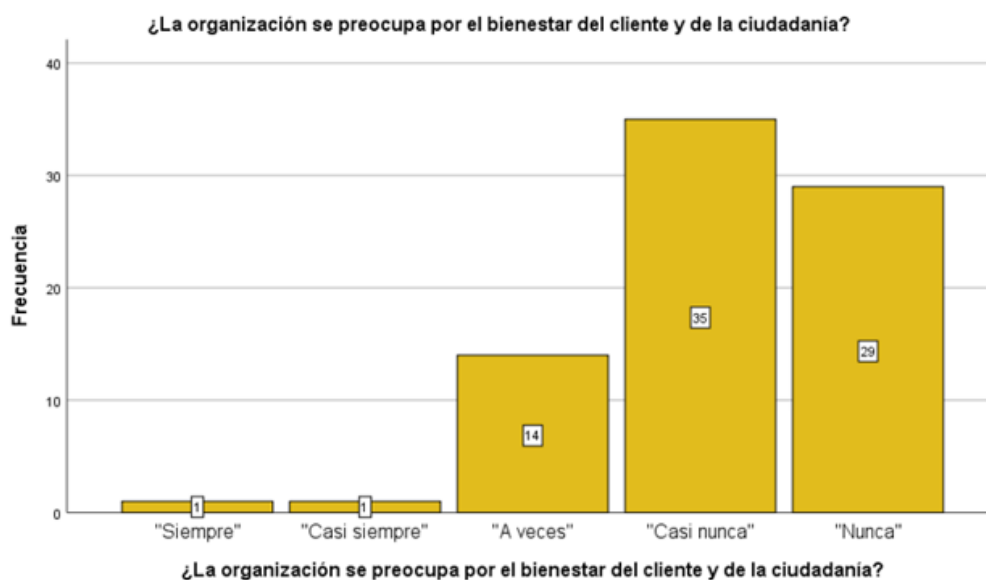
**Tabla 22: Ítem 15**

**¿La Organización se preocupa por el bienestar del cliente de la ciudadanía?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Siempre"	1	1,3	1,3	1,3
	"Casi siempre"	1	1,3	1,3	2,5
	"A veces"	14	17,5	17,5	20,0
	"Casi nunca"	35	43,8	43,8	63,7
	"Nunca"	29	36,3	36,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 15:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 1 Casi siempre, 14 A veces, 35 Casi nunca, 29 Nunca; mencionaron que, la organización se preocupa por el bienestar del cliente y de la ciudadanía.



## Análisis de la Variable Satisfacción del Cliente

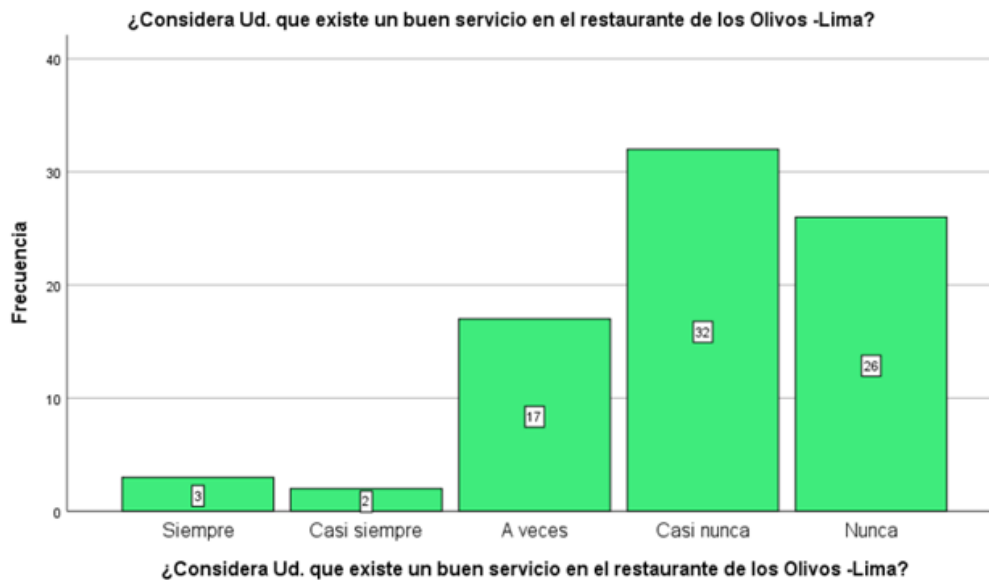
Tabla 23: Ítem 16

¿Considera Usted que existe un buen servicio en el restaurante de los Olivos -Lima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,8	3,8	3,8
	Casi siempre	2	2,5	2,5	6,3
	A veces	17	21,3	21,3	27,5
	Casi nunca	32	40,0	40,0	67,5
	Nunca	26	32,5	32,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Fuentes: elaboración propia

Gráfico 16:



Fuentes: elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 3 Siempre, 2 Casi siempre, 17 A veces, 32 Casi nunca, 26 Nunca; mencionaron que, considera Ud. que existe un buen servicio en el restaurante de los Olivos -Lima.

**Tabla 24: Ítem 17**

**¿Cree que es importante la satisfacción de los usuarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	2,5	2,5	2,5
	A veces	10	12,5	12,5	15,0
	Casi nunca	36	45,0	45,0	60,0
	Nunca	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 17:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 2 Casi siempre, 10 A veces, 36 Casi nunca, 32 Nunca; mencionaron que, cree que es importante la satisfacción de los usuarios Cree que es importante la satisfacción de los usuarios.

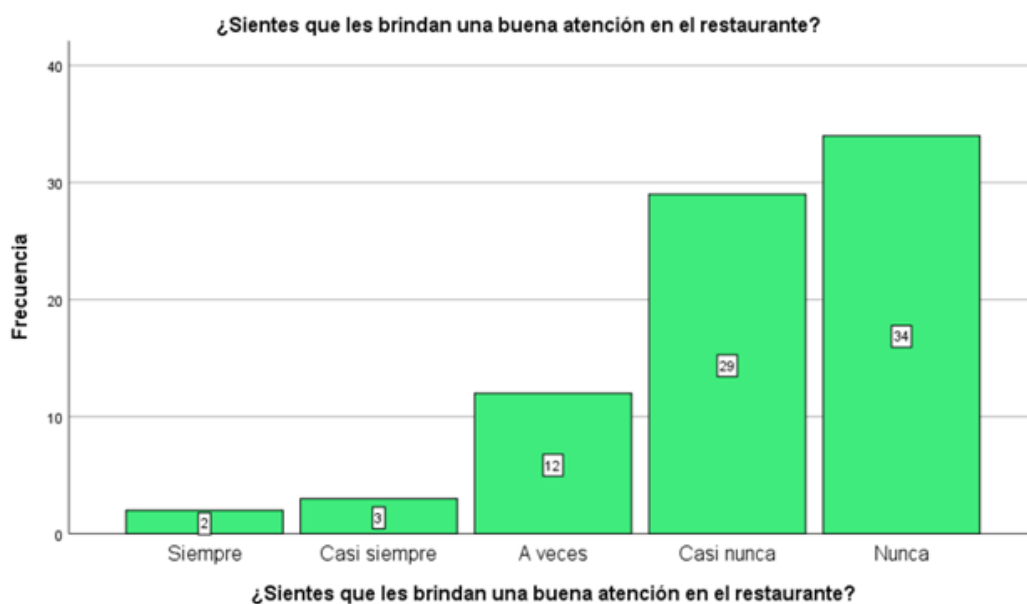
**Tabla 25: Ítem 18**

**¿Siente que les brindan una buena atención en el restaurante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	3	3,8	3,8	6,3
	A veces	12	15,0	15,0	21,3
	Casi nunca	29	36,3	36,3	57,5
	Nunca	34	42,5	42,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 18:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 3 Casi siempre, 12 A veces, 29 Casi nunca, 34 Nunca; mencionaron que, sientes que les brindan una buena atención en el restaurante.

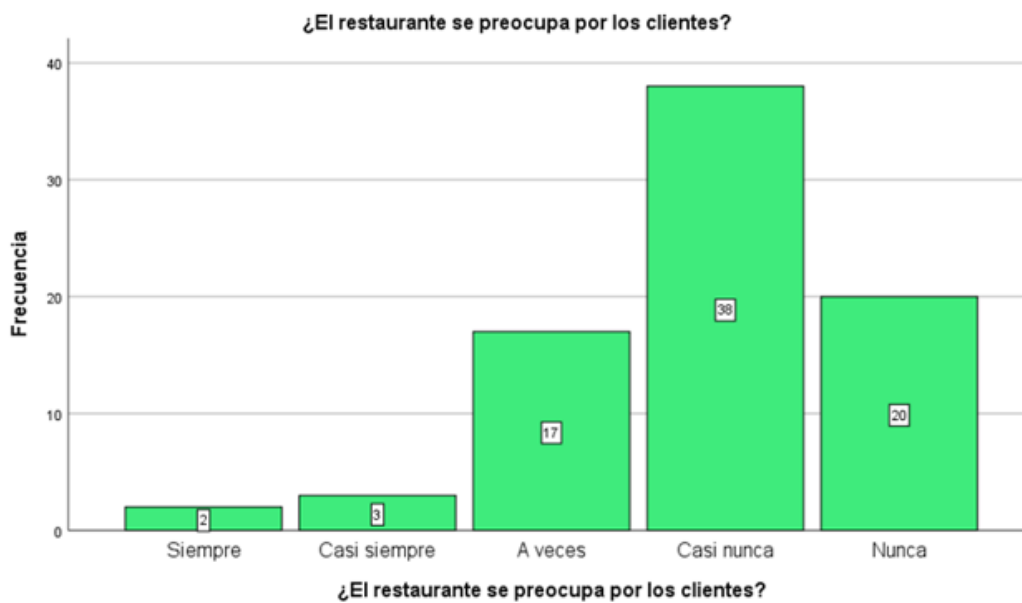
**Tabla 26: Ítem 19**

**¿El restaurante se preocupa por los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	3	3,8	3,8	6,3
	A veces	17	21,3	21,3	27,5
	Casi nunca	38	47,5	47,5	75,0
	Nunca	20	25,0	25,0	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 19:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 3 Casi siempre, 17 A veces, 38 Casi nunca, 20 Nunca; mencionaron que, el restaurante se preocupa por los clientes.

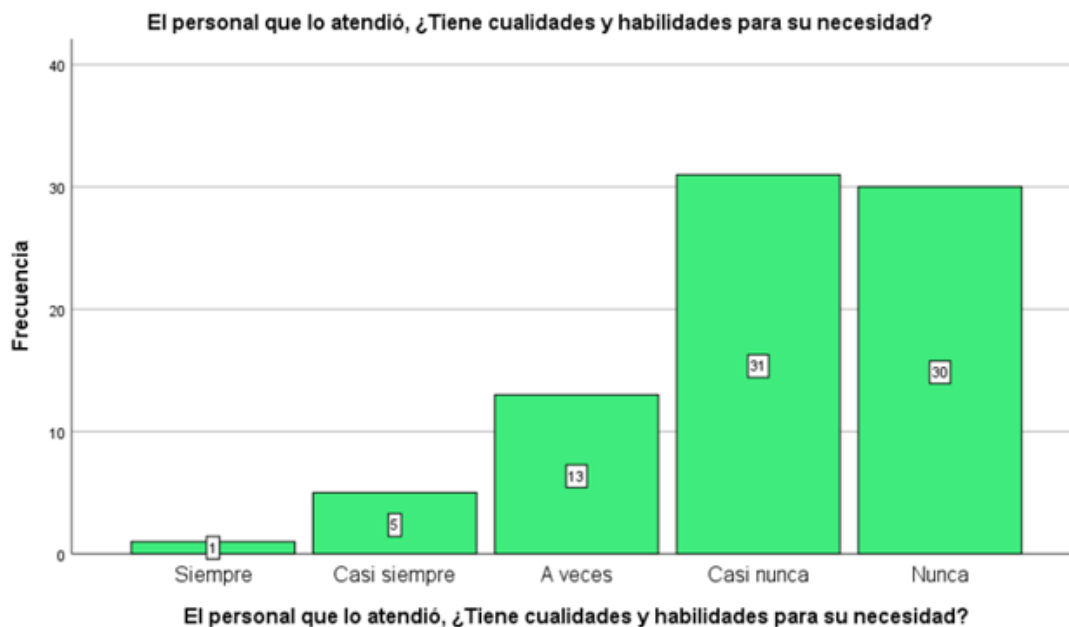
**Tabla 27: Item20**

**El personal que lo atendió. ¿Tiene cualidades y habilidades para su necesidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	5	6,3	6,3	7,5
	A veces	13	16,3	16,3	23,8
	Casi nunca	31	38,8	38,8	62,5
	Nunca	30	37,5	37,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 20:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 5 Casi siempre, 13 A veces, 31 Casi nunca, 30 Nunca; mencionaron que, el personal que lo atendió, tiene cualidades y habilidades para su necesidad.

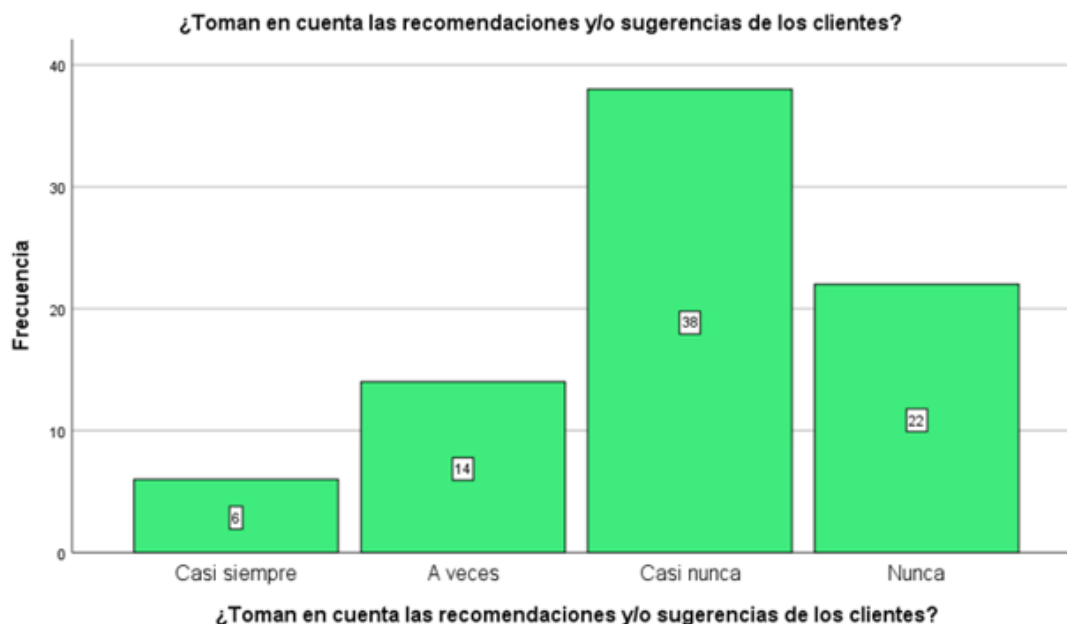
**Tabla 28: Ítem 21**

**¿Toman en cuenta las recomendaciones y/o sugerencias de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	7,5	7,5	7,5
	A veces	14	17,5	17,5	25,0
	Casi nunca	38	47,5	47,5	72,5
	Nunca	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 21:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 6 Casi siempre, 14 A veces, 38 Casi nunca, 22 Nunca; mencionaron que, toman en cuenta las recomendaciones y/o sugerencias de los clientes.

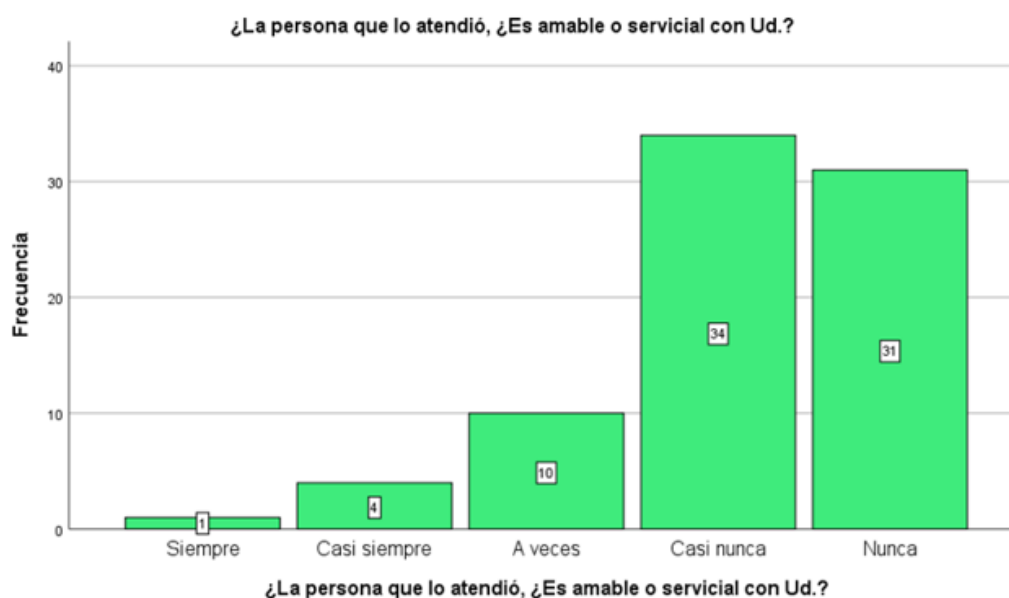
**Tabla 29: Ítem 22**

**¿La persona que lo atendió? ¿Es amable o servicial con Ud.?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	4	5,0	5,0	6,3
	A veces	10	12,5	12,5	18,8
	Casi nunca	34	42,5	42,5	61,3
	Nunca	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 22:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 4 Casi siempre, 10 A veces, 34 Casi nunca, 31 Nunca; mencionaron que, la persona que lo atendió, es amable o servicial con Usted.

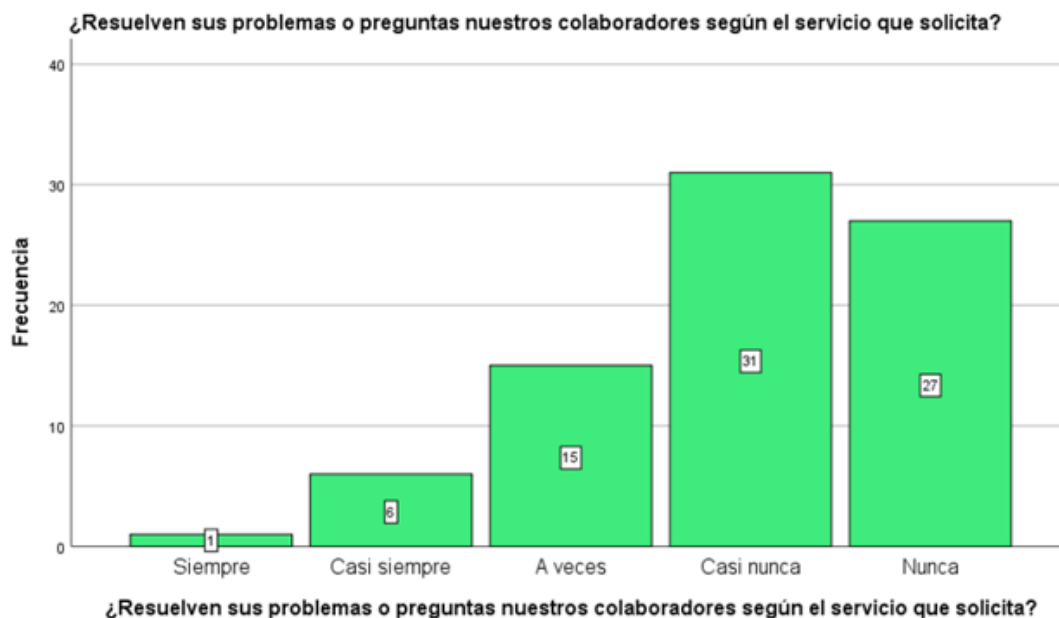
**Tabla 30: Ítem 23**

**¿Resuelven sus problemas o preguntas nuestros colaboradores según el servicio que solicita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	6	7,5	7,5	8,8
	A veces	15	18,8	18,8	27,5
	Casi nunca	31	38,8	38,8	66,3
	Nunca	27	33,8	33,8	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 23:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 6 Casi siempre, 15 A veces, 31 Casi nunca, 27 Nunca; mencionaron que, resuelven sus problemas o preguntas nuestros colaboradores según el servicio que solicita.



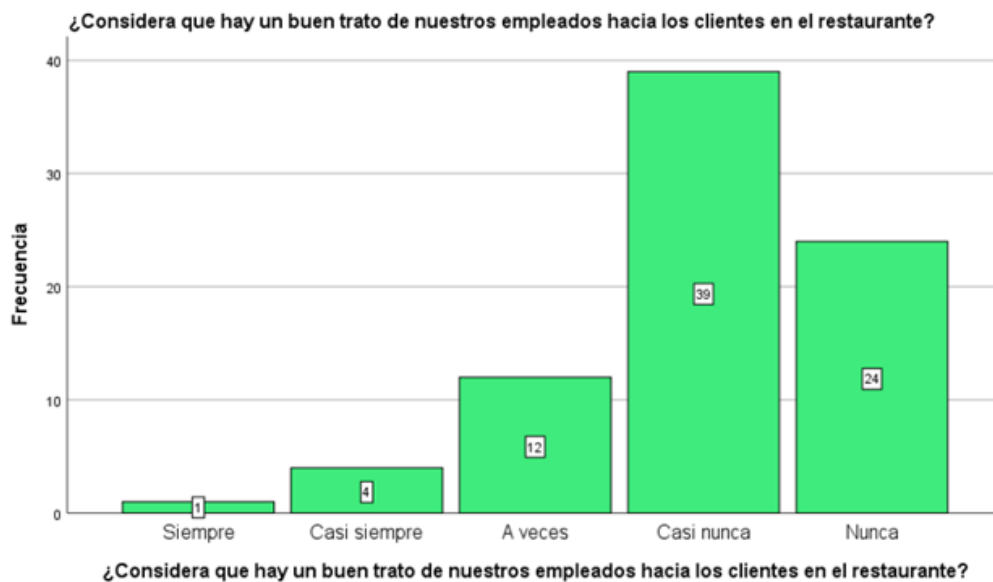
**Tabla 31: Ítem 24**

**¿Considera que hay un buen trato de nuestros empleados hacia los clientes en el restaurante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	4	5,0	5,0	6,3
	A veces	12	15,0	15,0	21,3
	Casi nunca	39	48,8	48,8	70,0
	Nunca	24	30,0	30,0	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 24:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 4 Casi siempre, 12 a veces, 39 Casi nunca, 24 Nunca; mencionaron que, considera que hay buen trato de nuestros empleados hacia los clientes en el restaurante.

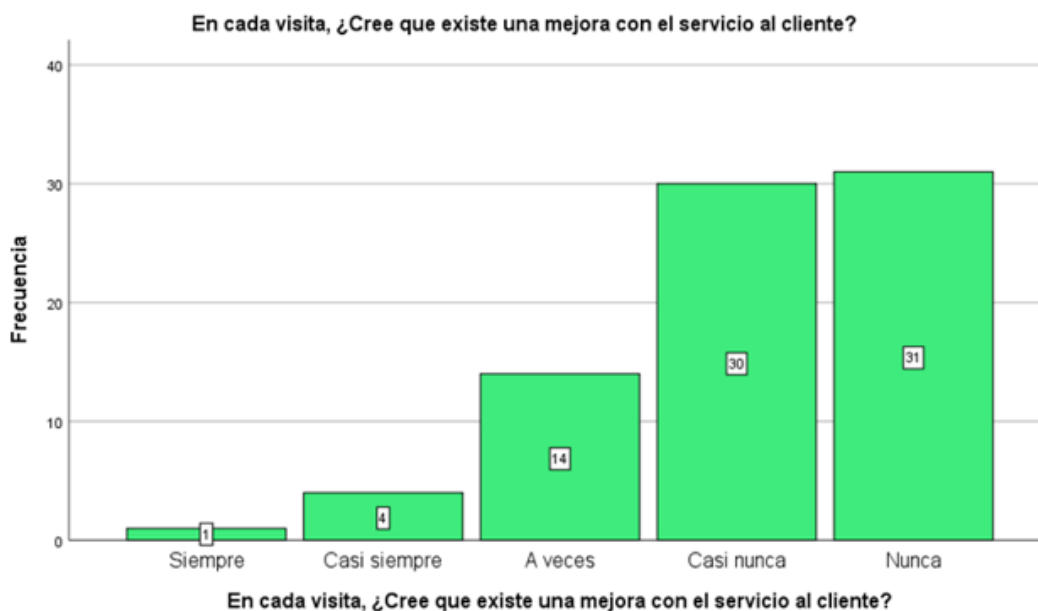
**Tabla 32: Ítem 25**

**En cada visita. ¿Cree que existe una mejora con el servicio al cliente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	4	5,0	5,0	6,3
	A veces	14	17,5	17,5	23,8
	Casi nunca	30	37,5	37,5	61,3
	Nunca	31	38,8	38,8	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 25:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 4 Casi siempre, 14 A veces, 30 Casi nunca, 31 Nunca; mencionaron que, en cada visita, cree que existe una mejora con el servicio al cliente.

**Tabla 33: Ítem 26**

**¿Estas conforme con la atención brindada por parte de nuestros colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	2,5	2,5	2,5
	A veces	16	20,0	20,0	22,5
	Casi nunca	36	45,0	45,0	67,5
	Nunca	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuentes: elaboración propia

**Gráfico 26:**



Fuentes: elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 2 Casi siempre, 16 A veces, 36 Casi nunca, 26 Nunca; mencionaron que, estas conforme con la atención brindada por parte de nuestros colaboradores.

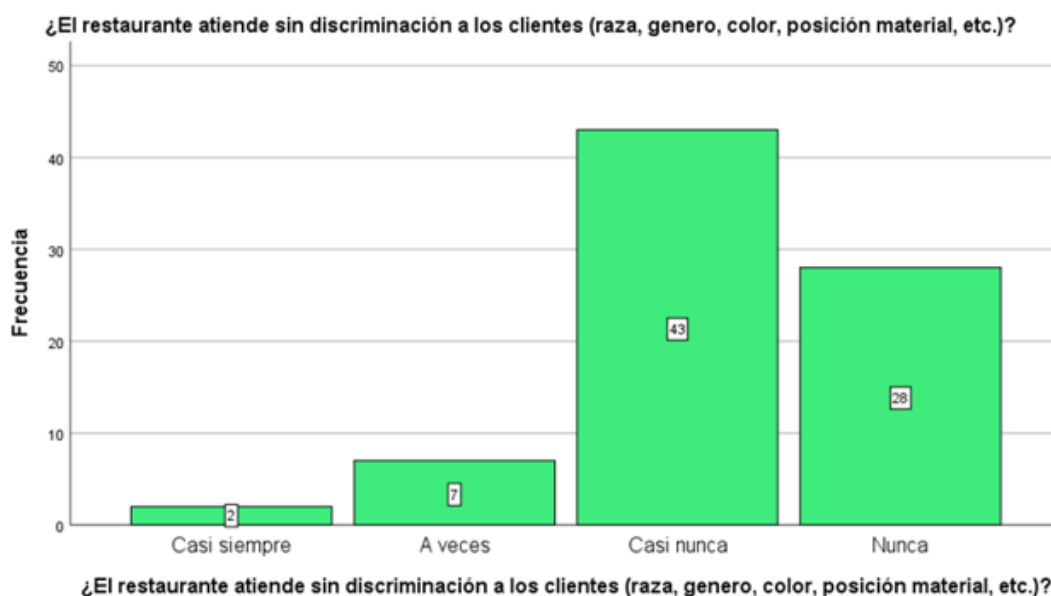
**Tabla 34: Ítem 27**

**¿El restaurante atiende sin discriminación a los clientes (raza, genero, color, posición material, etc.)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	2,5	2,5	2,5
	A veces	7	8,8	8,8	11,3
	Casi nunca	43	53,8	53,8	65,0
	Nunca	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 27:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 0 Siempre, 2 Casi siempre, 7 A veces, 43 Casi nunca, 26 Nunca; mencionaron que, el restaurante atiende sin discriminación a los clientes (raza, genero, color, posición material, etc.).

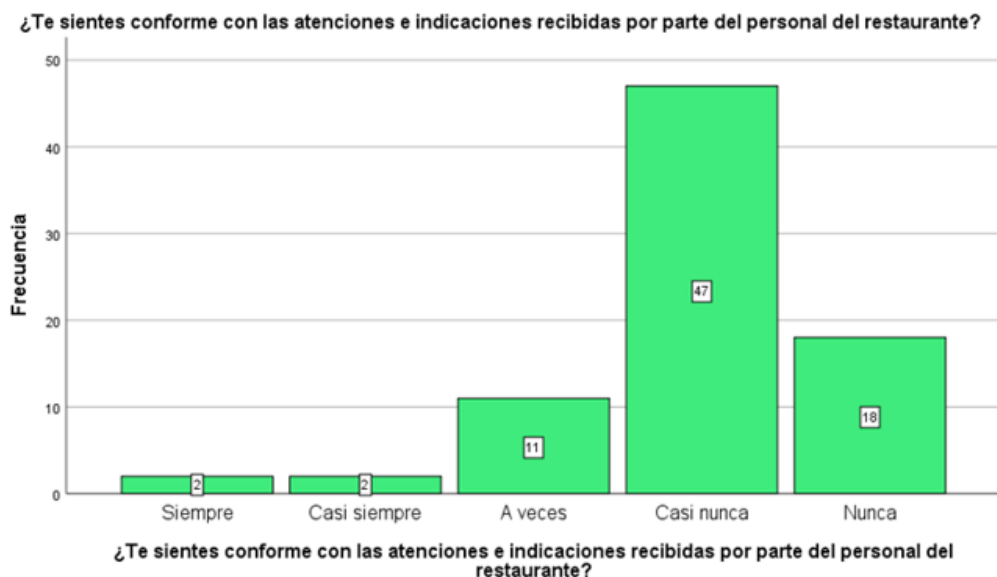
**Tabla 35: Ítem 28**

**¿Te sientes conforme con las atenciones e indicaciones recibidas por parte del personal del restaurante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	2	2,5	2,5	5,0
	A veces	11	13,8	13,8	18,8
	Casi nunca	47	58,8	58,8	77,5
	Nunca	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 28:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 2 Casi siempre, 11 A veces, 47 Casi nunca, 18 Nunca; mencionaron que, te sientes conforme con las atenciones e indicaciones recibidas por parte del personal del restaurante.

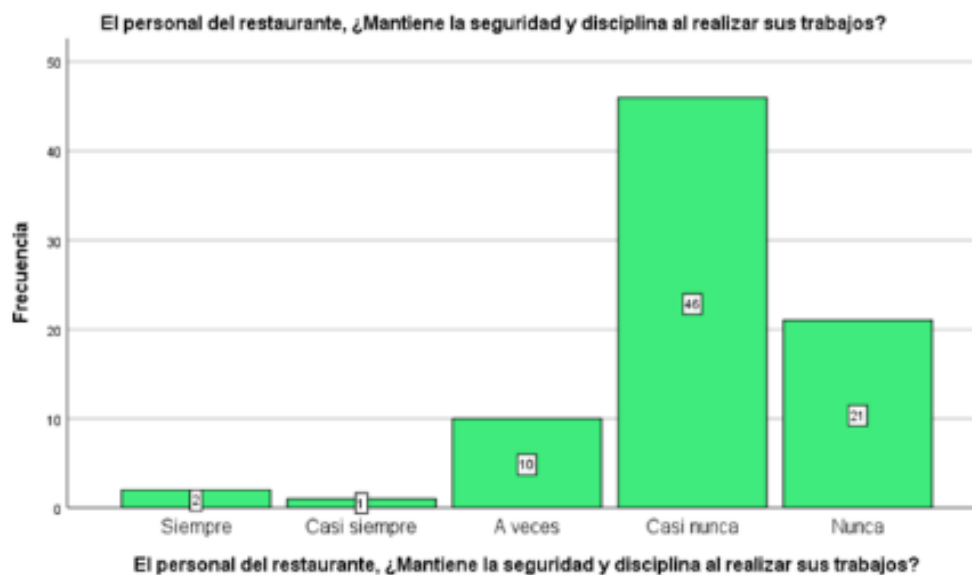
**Tabla 36: Ítem 29**

**El personal del restaurante, ¿Mantiene la seguridad y disciplina al realizar sus trabajos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	1	1,3	1,3	3,8
	A veces	10	12,5	12,5	16,3
	Casi nunca	46	57,5	57,5	73,8
	Nunca	21	26,3	26,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 29:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 1 Casi siempre, 10 A veces, 46 Casi nunca, 21 Nunca; mencionaron que, el personal del restaurante, mantiene la seguridad y disciplina al realizar sus trabajos.

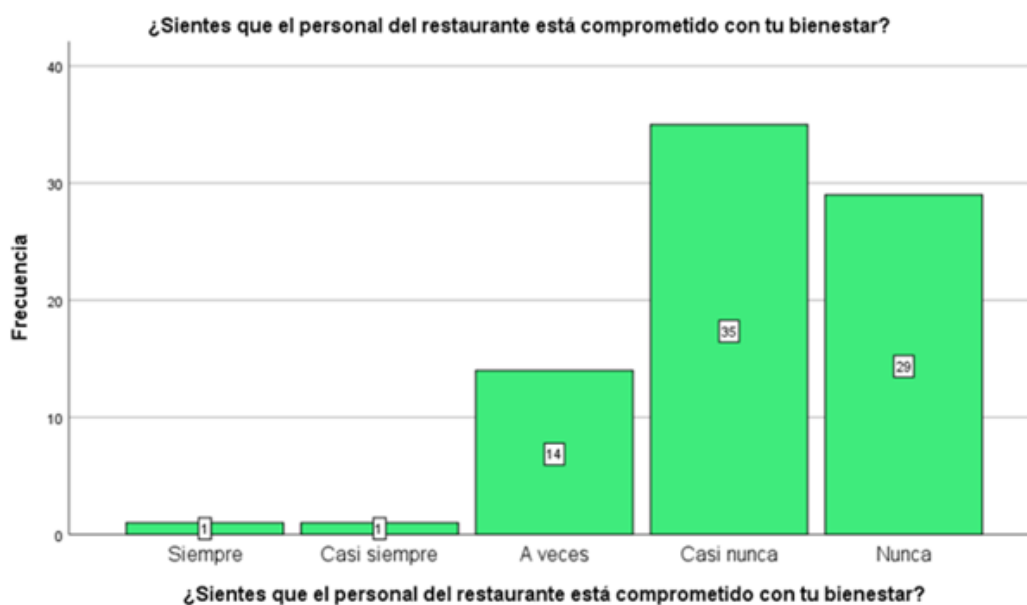
**Tabla 37: Ítem 30**

**¿Sientes que el personal del restaurante está comprometido con tu bienestar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	1	1,3	1,3	2,5
	A veces	14	17,5	17,5	20,0
	Casi nunca	35	43,8	43,8	63,7
	Nunca	29	36,3	36,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 30:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 1 Casi siempre, 14 A veces, 35 Casi nunca, 29 Nunca; mencionaron que, sienten que el personal del restaurante está comprometido con tu bienestar.

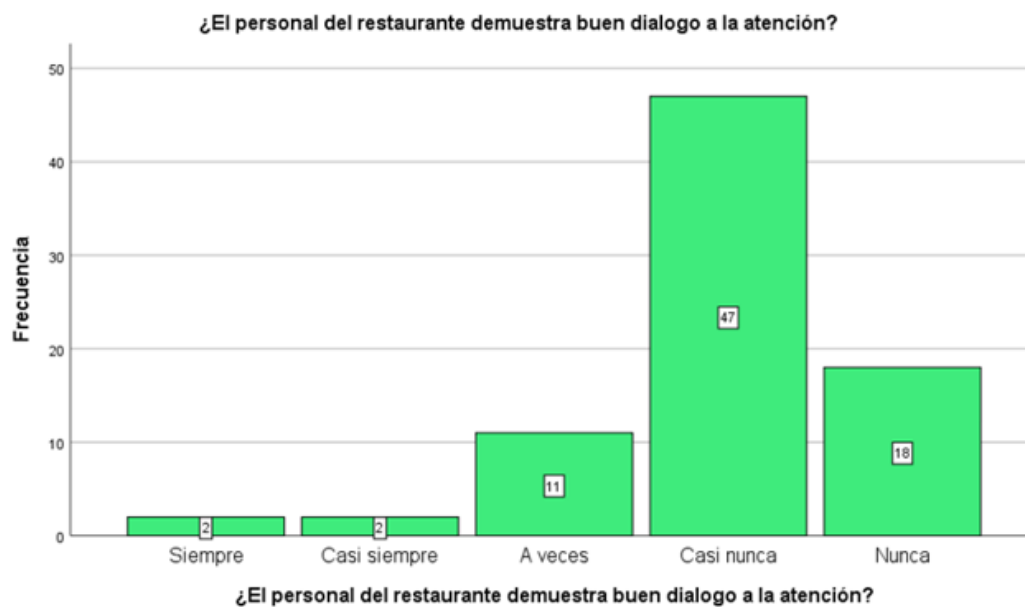
**Tabla 38: Ítem 31**

**¿El personal del restaurante demuestra buen dialogo a la atención?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	2	2,5	2,5	5,0
	A veces	11	13,8	13,8	18,8
	Casi nunca	47	58,8	58,8	77,5
	Nunca	18	22,5	22,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Fuentes: elaboración propia

**Gráfico 31:**



Fuentes: elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 2 Casi siempre, 11 A veces, 47 Casi nunca, 18 Nunca; mencionaron que, el personal del restaurante demuestra buen dialogo a la atención.



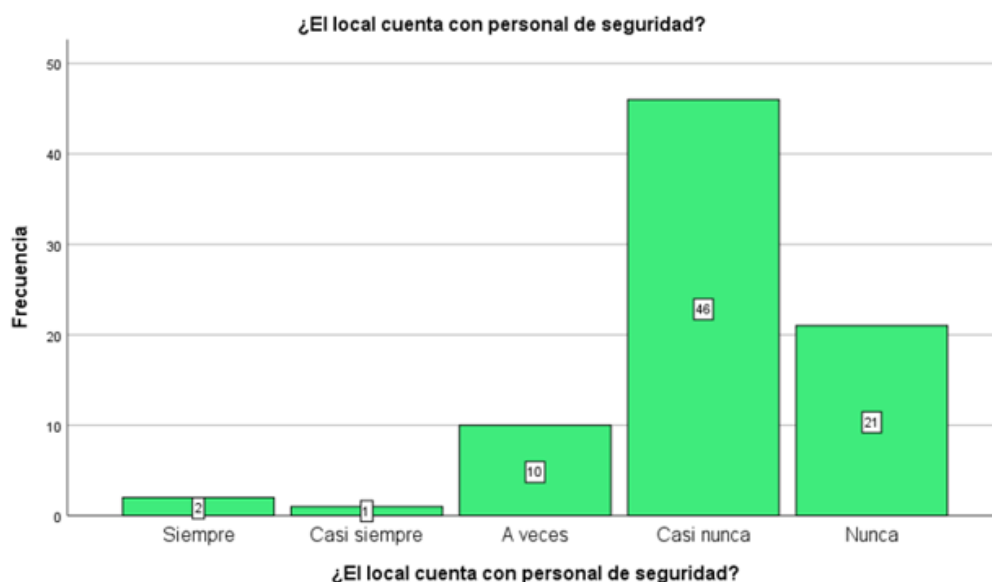
**Tabla 39: Ítem 32**

**¿El local cuenta con personal de seguridad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	1	1,3	1,3	3,8
	A veces	10	12,5	12,5	16,3
	Casi nunca	46	57,5	57,5	73,8
	Nunca	21	26,3	26,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 32:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 1 Casi siempre, 10 A veces, 46 Casi nunca, 21 Nunca; mencionaron que, el local cuenta con personal de seguridad.

**Tabla 40: Ítem 33**

**¿El comportamiento del mozo te inspira confianza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	1	1,3	1,3	2,5
	A veces	14	17,5	17,5	20,0
	Casi nunca	35	43,8	43,8	63,7
	Nunca	29	36,3	36,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 33:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 1 Casi siempre, 14 A veces, 35 Casi nunca, 29 Nunca; mencionaron que, el comportamiento del mozo te inspira confianza.

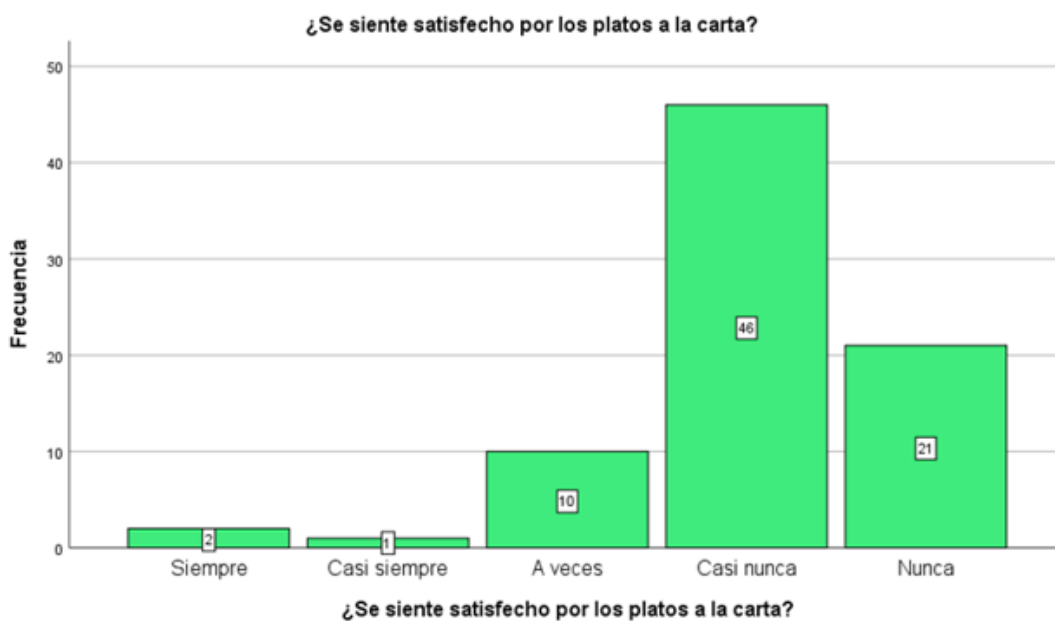
**Tabla 41: Ítem 34**

**¿Se siente satisfecho por los platos a la carta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	1	1,3	1,3	3,8
	A veces	10	12,5	12,5	16,3
	Casi nunca	46	57,5	57,5	73,8
	Nunca	21	26,3	26,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 34:**



*Fuentes: elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 2 Siempre, 1 Casi siempre, 10 A veces, 46 Casi nunca, 21 Nunca; mencionaron que, se siente satisfecho por los platos a la carta.

**Tabla 42: Ítem 35**

**¿Cuándo un cliente tiene problemas, el empleado muestra su interés para ayudarlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	1	1,3	1,3	2,5
	A veces	14	17,5	17,5	20,0
	Casi nunca	35	43,8	43,8	63,7
	Nunca	29	36,3	36,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

*Fuentes: elaboración propia*

**Gráfico 35:**



*Fuentes: elaboración propia*

### **INTERPRETACIÓN:**

De las 80 personas que se entrevistó, me respondieron de la siguiente manera: 1 Siempre, 1 Casi siempre, 14 A veces, 35 Casi nunca, 29 Nunca; mencionaron que, cuando un cliente tiene problema, el empleado muestra su interés para ayudarlo.