



**Universidad César Vallejo**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejoramiento del desempeño laboral para la satisfacción del cliente  
en un restaurante campestre, Chepén - 2023

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

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Tirado Castañeda, Luisa Jacqueline ([orcid.org/0009-0006-0463-7748](https://orcid.org/0009-0006-0463-7748))

**ASESOR:**

Dr. Benites Vargas, José Antonio ([orcid.org/0009-0006-0230-0775](https://orcid.org/0009-0006-0230-0775))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedico a mi hijo y a mis padres, quienes son el motor en vida para seguir adelante y demostrarle que con esfuerzo todo se puede.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a dios por estar siempre conmigo y sentir su presencia en cada momento, por darme paciencia y fortaleza para cumplir todos los objetivos propuestos a lo largo de mi carrera.

A nuestro profesor José Antonio Benites Vargas, quien fue el asesor, para la presente tesis.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de obtener mi título profesional.

A la empresa restaurante campestre quien nos ayudó a recolocar información primaria para la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BENITES VARGAS JOSE ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN UN RESTAURANTE CAMPESTRE, CHEPEN-2023", cuyo autor es TIRADO CASTAÑEDA LUISA JACQUELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 09 de Abril del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BENITES VARGAS JOSE ANTONIO <b>DNI:</b> 17897665 <b>ORCID:</b> 0009-0008-0230-0775	Firmado electrónicamente por: JBENITESVA10 el 18-04-2024 10:16:02

Código documento Trilce: TRI - 0742514



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TIRADO CASTAÑEDA LUISA JACQUELINE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN UN RESTAURANTE CAMPESTRE, CHEPEN-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
TIRADO CASTAÑEDA LUISA JACQUELINE <b>DNI:</b> 72860898 <b>ORCID:</b> 0009-0006-0463-7748	Firmado electrónicamente por: LUTIRADOCA el 04-06- 2024 20:30:51

Código documento Trilce: INV - 1605355

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	IV
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICAS Y FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	25
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	26
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	27
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
3.5. PROCEDIMIENTOS	29
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	29
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	29
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1. RESULTADOS DE ALPHA DE CRONBACH</b>	<b>28</b>
<b>TABLA 2. PRUEBA DE NORMALIDAD</b>	<b>36</b>
<b>TABLA 3. PRUEBA DE RHO DE SPEARMAN PARA LA HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>36</b>
<b>TABLA 4. PRUEBA DE RHO DE SPEARMAN PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01</b>	<b>37</b>
<b>TABLA 5. PRUEBA DE RHO DE SPEARMAN PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</b>	<b>38</b>
<b>TABLA 6. PRUEBA DE RHO DE SPEARMAN PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICO N° 1 ESQUEMA DEL DISEÑO CORRELACIONAL	25
GRÁFICO 2. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE GARANTÍA	31
GRÁFICO 3. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE GARANTÍA	31
GRÁFICO 4. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA	32
GRÁFICO 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD	33
GRÁFICO 6. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	33
GRÁFICO 7. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	34
GRÁFICO 8. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	34
GRÁFICO 9. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	35

## RESUMEN

La investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente de un restaurante campestre, Chepén - 2023. En cuanto a la metodología, se distinguió por ser de naturaleza aplicada, con un enfoque de diseño no experimental y un diseño cuantitativo, con alcance correlacional. La muestra incluyó a 217 participantes. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas, utilizando un cuestionario de 24 preguntas, como herramienta y técnica. Los hallazgos, evidenciaron que un total de 96,31 % de los clientes expresaron su satisfacción, mientras que un 3.69 % manifestó insatisfacción en cuanto a su atención. Además, se confirmó que las diversas dimensiones de la variable del desempeño laboral están significativamente relacionadas con el nivel de satisfacción al cliente. Se establece de manera estadística, la presencia de una relación positiva y significativa entre el Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente en el restaurante campestre Chepén - 2023. Esto se respalda por el coeficiente de Spearman de correlación moderada de 0.293 con un p-valor significativamente bajo (0,000); indicando una relación positiva entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente.

**Palabras claves:** desempeño laboral, satisfacción del cliente y restaurante campestre.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the relationship between job performance and customer satisfaction at the country restaurant, Chepén - 2023.

Regarding the methodology, it was distinguished for being of an applied nature, with a non-experimental design approach and a quantitative design, with correlational scope. The sample included 217 participants. Data collection was carried out by means of surveys, using a 24-question questionnaire as a tool and technique. The findings showed that a total of 96.31% of the clients expressed their satisfaction, while 3.69% expressed dissatisfaction with the service. In addition, it was confirmed that the various dimensions of the work performance variable are significantly related to the level of customer satisfaction. The presence of a positive and significant relationship between Job Performance and Customer Satisfaction in the country restaurant Chepén - 2023 is statistically established. This is supported by Spearman's coefficient of moderate correlation of 0.293 with a significantly low p-value (0.000); indicating a positive relationship between job performance and customer satisfaction.

**Keywords:** job performance, customer satisfaction and country restaurant

## I. INTRODUCCIÓN

La correlación entre el rendimiento laboral y la satisfacción del usuario ha surgido como un tema de gran importancia en el contexto empresarial, tanto a nivel nacional como global. En este contexto, es crucial reconocer los sacrificios y esfuerzos realizados por los trabajadores para alcanzar objetivos dirigidos a satisfacer a los clientes. Es fundamental que las organizaciones incorporen la creciente necesidad de incentivar a participar positivamente de los trabajadores y su auténtica integración en un equipo de trabajo, adoptando una perspectiva reconfigurada respecto al rol del líder, el cual no se limita a ser un jefe, sino que se erige como un líder genuinamente aceptado y reconocido, con un propósito más definido: promover que, desde su posición, su equipo contribuya de manera significativa para lograr los metas de la empresa.

Asimismo, según Ruvalcaba et al. (2016) Adquiere una suma importancia para cualquier gestor la obtención de datos relacionados con la satisfacción de su personal, lo cual le capacita para tomar decisiones pertinentes que redundarán en beneficios tanto para los colaboradores como para la clientela.

Con el propósito de enriquecer la contextualización investigativa, se inició escogiendo como primer punto los siguientes estudios previos. Por ello, se identificaron aportes a nivel global:

De acuerdo con la exposición de Cuero (2021) realizó un estudio en Cali, su propósito fundamental radica en precisar la interdependencia entre las variables bajo estudio, lo cual fue abordado mediante una metodología cuantitativa de naturaleza correlacional. Como resultado, se evidenció que los hombres empleados en la mencionada entidad exhiben niveles reducidos de satisfacción laboral en comparación con sus contrapartes femeninas. En este sentido, se sugirió la implementación de ideas orientado a fomentar los derechos y ser capaces de tomar el mando e iniciativa.

En una perspectiva adicional, López (2021) emprendió una indagación en la ciudad de Guayaquil, centrada en un estudio correlacional. Su propósito central consistió en discernir la dimensión en la que el ambiente dentro de la organización influye en el rendimiento de las labores. Como hallazgo principal,

se obtuvo la importancia de una comunicación efectiva, las ganas de trabajar, ser líderes y trabajar en unión.

Facal (2016), opto por la investigación titulado "Atención al cliente en las clínicas veterinarias", llevado a cabo en Uruguay, persigue el objetivo general de discernir aspectos relevantes en la provisión de servicios para mascotas en establecimientos veterinarios. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza descriptiva-deductiva. Los resultados apuntan a que el respeto hacia el usuario genera empatía y aumentan la captación de clientes. En este sentido, se enfatiza la importancia de que los veterinarios cuenten con capacitación en áreas que fomenten la empatía, tales como habilidades de negociación, comprensión del sistema de redes y relaciones afectivas, para obtener resultados positivos de nuestro trabajo hacia nuestro público.

Igualmente, en el ámbito nacional: Según lo expuesto por Castro (2019), en su investigación centrada en determinar el nivel de motivación y la percepción del desempeño por los empleados del supermercado Ebony en el distrito de San Borja, utilizó un enfoque descriptivo-correlacional con un diseño de investigación transversal no experimental. Mediante la aplicación de encuestas y el análisis de datos a través del software estadístico SPSS, se estableció una relación positiva entre ambas variables. Los resultados indican una asociación significativa.

De acuerdo con las afirmaciones presentadas por Apaza (2018) en su tesis centrada en analizar el clima laboral y la satisfacción del personal en la empresa municipal de Saneamiento de Puno, el objetivo principal fue identificar la relación entre estas dos variables. Para ello, se empleó un enfoque hipotético-deductivo y se encuestó a una muestra de 181 empleados. Los resultados sugieren que se requiere una mejora en la comunicación, el compromiso laboral y el sentido de logro de cada uno.

Para concluir en el ámbito nacional, se revisó un proyecto de investigación enfocado en los empleados de Supermercado Peruano S.A. (Obispo, 2018), con el propósito de abordar la hipótesis sobre la existencia de una relación entre las variables de estudio. Se aplicó un enfoque cuantitativo transversal, utilizando cuestionarios para validar los datos recopilados. Los resultados respaldaron la

afirmación de la hipótesis general, destacando la necesidad de aplicar nuevas estrategias.

A nivel local, Mendoza (2021) realizó su investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de Belén de Trujillo en 2020. Para ello, se implementó un enfoque deductivo, con una muestra de 35 individuos. Los instrumentos utilizados incluyeron una guía de entrevista y un cuestionario. Los hallazgos indicaron la presencia de pocas ganas de realizar sus trabajos, un clima organizacional negativo y un estado laboral negativo, todos los cuales afectaron adversamente el desempeño de los colaboradores.

Un ejemplo adicional de investigación realizado por Llumpo y Valdera (2020) aborda el estudio de los trabajadores administrativos municipales en San Pedro de Lloc en el año 2020. Esta investigación adoptó un enfoque no experimental - correlacional, utilizando como muestra al personal administrativo. Los resultados revelaron la existencia de un ambiente laboral de nivel regular, con indicadores de correlación significativamente con el rendimiento en la organización. Por consiguiente, se recomienda a los superiores la implementación de buenas prácticas, reuniones y monitoreo para mejorar el ambiente laboral. Se subraya la importancia de fundamentar algunos conceptos similares al rendimiento de los trabajadores y fortalecer la credibilidad en la investigación.

En el análisis efectuado por Cruz & Cruz (2020), una investigación fue realizada para obtener si existe relación entre la administración y el desempeño. Esta investigación siguió un enfoque aplicado. Para obtener los resultados deseados, se decidió realizar entrevistas con la muestra de estudio. Los hallazgos señalaron que la institución dispone de un personal adecuado en cada posición laboral, lo cual se traduce en un entorno de trabajo propicio. A partir de este escenario, se está optimizando el potencial de los empleados para mejorar la ejecución de las funciones a nivel global de la organización.

De esta manera señalando algunos antecedentes similares a la investigación se pudo verificar en el reciente Informe Técnico sobre la Producción Nacional, ha revelado en febrero del año 2022, el sector de alojamiento y establecimientos gastronómicos experimentó un desempeño favorable y se destacó por su significativo apoyo en las diversas variedades

observada en su productividad a inicios del año. Específicamente, de la suma acumulada de cambios en el catálogo de producción observados a inicios del año, que totalizó el 3.87%, el 0.98% de este aumento se relaciona con el crecimiento experimentado por el sector mencionado.

Los resultados al mes de febrero de 2021, un año después de la implementación del último período de confinamiento, ponen de manifiesto cómo la eliminación y restricciones impulsado el rendimiento de cada región. De manera específica, el segundo sector de restaurante, que representa el 86.4% del sector total, experimentó un incremento anual del 92.06%. es por eso que la variación observada en el mes de febrero de 2022, que alcanzó el 92.73% del sector en su totalidad, se debió principalmente al aumento del comercio en el segundo sector del restaurante, el cual contribuyó con el 92.06%, representando un aumento de 90.52 puntos porcentuales en el total.

En los años recientes, la estabilidad económica del país ha engendrado un elevado nivel de confianza, situando a Perú en la categoría de nación que experimenta un marcado auge económico.

En efecto, nuestro enfoque se centra en la gastronomía de La Libertad, una región que amalgama los sabores del mar con las influencias andinas, debido a que gran parte de su territorio se sitúa en la sierra, incluyendo lugares que pasan la elevación de nuestro país. Esta interesante combinación geográfica ha sido determinante en el desarrollo de sabores complejos e intensos en la gastronomía de La Libertad.

Dentro de la rica variedad culinaria de esta región, podemos encontrar exquisitos platos norteños, tales como ceviche, shambar, arroz con pato, cuy frito, arroz con pollo, cabrito, sudado de pescado, entre otros, que deleitan a los paladares más exigentes.

A lo largo del tiempo, se ha observado un progresivo refinamiento en la mentalidad de los empresarios en lo que respecta a la productividad de Los colaboradores con la finalidad de lograr un desempeño máximo en sus organizaciones. Este proceso de desarrollo se ha cimentado en el entendimiento de la satisfacción del cliente representa un elemento primordial en lograr el éxito en cualquier entidad u organización. En este sentido, se ha comprendido que

para lograr una producción eficaz es necesario contar con un personal altamente capacitado y motivado, lo que a su vez conduce a resultados positivos tanto para la organización como para los clientes.

Por consiguiente, en los últimos años, la atención y el estudio dedicados a la mejora del rendimiento laboral y la satisfacción del cliente han ganado relevancia ascendente en todas las empresas, no solo en el sector de la restauración, sino también en diversas áreas administrativas que prestan diversos servicios. Este fenómeno ha motivado la implementación de políticas y estrategias efectivas con el propósito de mejorar el rendimiento del personal.

Por lo tanto, la ciudad de Chepén no es ajena a la problemática que se señala: Hoy en día muchas empresas padecen por falta de una organización con personal capacitado; debido a esto se presentan otros problemas como son: mala implementación del local, ya que es un lugar campestre, debería ser más atractivo para que el cliente tenga una percepción y expectativa buena y se sienta satisfecho tanto con el sabor de los platos, como del lugar donde los degustara. para esto los trabajadores deben estar más capacitados y presentar un nivel de calidad de trabajo más eficaz y así el cliente pueda quedar satisfecho.

De no adoptarse la medida como mejorar la infraestructura del local y brindar capacitaciones a los trabajadores el restaurante campestre perdería nivel de competitividad ya que estaría en condiciones desventajosas y al no tomar en cuenta los problemas se podría producir una pérdida de clientes.

En consecuencia, numerosas empresas han iniciado una intensificación en la búsqueda de mejoras en los servicios que proporcionan, reconociendo que esta acción de los trabajadores. El cambio de enfoque ha resultado entrar en revisión del objetivo de investigación, orientando el estudio hacia la indagación de la interacción con la eficiencia del desempeño del trabajador y la buena acogida de la clientela en la localidad rural específica llamado Chepén.

En tal sentido se plantea, el problema general: 1. ¿Qué relación existe entre el mejoramiento del desempeño laboral en la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén - 2023? Asimismo, se determinaron los problemas específicos: 1. ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la

percepción del cliente del restaurante campestre, Chepén - 2023?, 2. ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del restaurante campestre, Chepén - 2023?, 3. ¿Qué relación existe entre la calidad del trabajo del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén - 2023?

El presente estudio posee una justificación teórica, puesto que, se presenta una extensa diversidad conceptual que posteriormente se incorpora en el marco epistemológico de la disciplina científica. Este enfoque facilita la generación de teoría en lo que se refiere al rendimiento del trabajador y la satisfacción del cliente, permitiendo de esta manera la estructuración sistemática en la similitud de las dos variables.

En base a la justificación práctica, los resultados encontrados otorgaron soluciones y respuestas precisas a los problemas relacionados al mejoramiento del desempeño laboral en restaurante campestre. Asimismo, se pudo evidenciar el estado actual de las variables en estudio; identificándose insuficiencias que incidieron en el desempeño laboral en el restaurante campestre. Llevándose a cabo en el restaurante campestre estrategias y capacitaciones.

Se justifico metodológicamente, el presente estudio seguirá los pasos establecidos en el método científico. En esta investigación, se utilizó la metodología de encuestas en conjunto con un cuestionario como herramienta, seguido de un análisis de datos para explorar la correlación entre las variables mencionadas. El instrumento utilizado fue validado y demostró confiabilidad, lo que sugiere su potencial aplicabilidad en proyectos similares.

En base a la justificación social: El estudio fue relevante socialmente, porque beneficio a la empresa, personal y clientes, ya que los resultados permitieron que el restaurante empleó estrategias para el beneficio de sus trabajadores para de esta manera incentivarlos para generar mayores ventas, de esta manera obtener un clima laboral conforme obteniendo como resultado clientes satisfechos tanto en la atención como en el sabor.

Seguido se plasmó el objetivo general tenemos: Determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023, de igual forma en los objetivos específicos se contemplan las

siguientes metas: 1. Identificar la relación del desempeño laboral y la percepción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023; 2. Identificar la relación del desempeño laboral y la expectativa del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023; 3. Identificar la relación entre la calidad del trabajo del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Por último, se ha plasmó la hipótesis general: ¿Existe relación entre Desempeño Laboral y Satisfacción del cliente del Restaurante Campestre, Chepén-2023?, seguido las Hipótesis Específicas: HE1: Existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la Percepción del Cliente en el Restaurante Campestre, Chepén, - 2023?, HE2: Existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la Expectativa del Cliente del Restaurante, Chepén – 2023?, HE3: Existe relación significativa entre la Calidad del Trabajo del Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente del Restaurante Campestre, Chepén – 2023?

El propósito del proyecto de investigación es identificar la mejora del desempeño laboral, para eso realizamos varias revisiones en cuanto se refiere al mejoramiento del rendimiento de los colaboradores y la satisfacción a la clientela, en el cual se pudo verificar los elementos y factores que intervienen. encontramos tesis relacionadas a las dos variables, pero aplicado en otro rubro del mercado.

No se encontró información relacionado sobre las limitaciones en otros proyectos de investigación. Tenemos escasa información estadística en lo teórico, esto quiere decir que tendré un arduo trabajo practico de campo.

## II. MARCO TEÓRICO

### ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

En un estudio realizado en la Universidad Católica Andrés Bello en Venezuela, como parte de la obtención del grado de Magíster en Sistemas de la Calidad, Álvarez (2019) se propuso examinar el grado de acogida de la clientela en base a los servicios de calidad proporcionados por una cadena de supermercados de índole gubernamental. La metodología obtuvo una muestra compuesta por 839 clientes. La herramienta fue la entrevista, y para analizar los resultados se emplearon técnicas de estadística descriptiva. Los resultados obtenidos revelaron que los clientes estuvieron aproximadamente un 25.4% por debajo de sus expectativas. Estas discrepancias señalan áreas de mejora en aspectos relacionados con las pruebas físicas y la fiabilidad, especialmente en términos de la presentación de las instalaciones y el tiempo de espera en las cajas, aspectos de interés. En conclusión, se deduce que, desde la perspectiva de los clientes, el servicio proporcionado por PDVAL supera sus expectativas en lo que respecta a la dimensión de las pruebas físicas.

Castro (2019) llevó a cabo una indagación como componente de su tesis en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador, en la cual detectó deficiencias en el entorno laboral, que abarcan la ausencia de tecnología en el sector de recepción, con repercusiones adversas en la provisión de un servicio de calidad. Además, señaló la presencia de una comunicación irregular entre los directivos y los empleados subordinados. El objetivo primordial del estudio de investigación de Castro fue describir y formular estrategias de motivación a través de técnicas de investigación y herramientas destinadas a mejorar el desempeño laboral en Emturisa S.A. El enfoque fue descriptiva, se emplearon diversos instrumentos para la recolección de datos, incluyendo fichas de observación, entrevistas llevadas a cabo con tres integrantes del cuerpo administrativo y la distribución de cuestionarios entre 35 empleados colaboradores.

Los hallazgos derivados de la investigación pusieron de manifiesto que la organización no estaba aplicando estrategias de motivación, ya fuesen de índole pecuniaria o no pecuniaria, ni ofrecía oportunidades de capacitación para el mejoramiento del rendimiento laboral de sus empleados. Además, no se identificaron en la empresa estrategias de motivación ni sistemas de evaluación concebidos para potenciar el desempeño de los colaboradores. Como conclusión final, la tesis propone la creación de estrategias motivacionales a través del desarrollo de un plan estratégico diseñado para mejorar el desenvolvimiento en su actividad laboral de los trabajadores dentro de su entorno organizacional.

Meléndez (2018) realizó una investigación en la Universidad Tecnológica Equinoccial-Quito para graduarse como Magíster en Gestión del Talento Humano, orientada a examinar el efecto del contexto laboral en el desempeño de los empleados de la Subsecretaría General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas. El enfoque metodológico aplicado en este estudio fue predominantemente cuantitativo, utilizando una muestra conformada por 38 empleados. Para la recopilación de datos, se empleó la evaluación de Great Place to Work, junto con la distribución de cuestionarios. Sus análisis recolectados usaron el software, los resultados evidenciaron tendencias en variables consideradas cruciales para el funcionamiento organizacional, señalando una asociación entre el ambiente laboral y el logro de metas. No obstante, la conclusión principal del estudio sugirió que el ambiente en la organización no ejerció una impresión significativa en el desenvolvimiento laboral en los empleados en las diversas áreas de la institución.

Torres (2019). Realizo una investigación en el estado de México en la que enfatizaron la importancia de que Los establecimientos gastronómicos proporcionen un servicio de excelencia, y argumentaron que esto debe evaluarse en función a la satisfacción del cliente. Según los autores, los clientes son exigentes al seleccionar la empresa en la que confiarán su lealtad y gastarán su dinero en los servicios que se ofrecen.

La metodología de investigación adoptada en su tesis inicialmente inició como un estudio de naturaleza conceptual y luego se procedió a realizar un

trabajo de campo. Durante esta etapa, se implementaron instrumentos de indagación, específicamente cuestionarios dirigidos a los clientes con el propósito de cuantificar su grado de satisfacción. Además, se ejecutaron entrevistas estructuradas con el personal perteneciente a las entidades sujetas a examen. La muestra comprendió 7 restaurantes y se aplicaron las encuestas por restaurante. Los hallazgos de la investigación señalaron que un 87.8% de la muestra percibía un nivel elevado de calidad en el servicio ofrecido por los restaurantes. Además, el 88.2% del personal de los restaurantes demostraba un buen desempeño en el mercado, mostrando un genuino interés en satisfacer a sus clientes y adaptar sus servicios según las necesidades de estos.

Guerra (2018). Procedente de San Juan Pasto, Colombia, identificó que el servicio ofrecido a los clientes en el establecimiento no ha observado cambios desde sus inicios. El trato de los clientes se ha sostenido a lo largo de los años, y dado que no existen estudios previos que proporcionen información, este estudio se presenta como una herramienta valiosa y una fuente confiable de información que podría ser utilizada en investigaciones futuras relacionadas con esta temática específica. En la investigación se ejecutaron en su totalidad de 282 encuestas en varias empresas del sector lácteo. Como resultado concluyente, se estableció la importancia de mantener la continuidad en utilizar los métodos de recopilación de datos empleados en este análisis, en particular, la aplicación de encuestas durante un período de un año, Con el objetivo de propiciar la confrontación de resultados considerando las peculiaridades particulares de cada entidad empresarial y las exigencias de sus respectivos consumidores. Asimismo, se sugiere poner en práctica tácticas de atención que promuevan una supervisión regular y la obtención de retroalimentación para lograr satisfacer a su clientela.

En su investigación de posgrado, Ruiz (2018) exploró el tema Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita en el cantón Santa Rosa de la provincia de El Oro, Ecuador. El objetivo principal fue evidenciar las implicaciones del clima laboral en la satisfacción del personal, resaltando que una atención adecuada al personal conlleva a un clima laboral positivo y, por ende, a un desempeño efectivo en las

actividades diarias con resultados favorables. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, administrando un cuestionario a 145 colaboradores. Se comprobó que existe un vínculo entre variables.

Sanz (2017) realizó un estudio para graduarse como Licenciado en Ciencias Administrativas, enfocada en el tema El Clima Organizacional y su efecto en el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Nicaragua. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, llevando a cabo una encuesta a 56 empleados. El propósito fundamental consistió en investigar la correlación entre el entorno laboral y la productividad laboral, identificando que esta última se sitúa en un nivel medio óptimo dentro del contexto organizacional analizado. Se deduce que, a pesar de la aceptabilidad del ambiente laboral, la falta de acciones destinadas a mejorarlo podría llevar a la organización a enfrentar un clima adverso, esto podría tener como resultados negativos para la organización.

Uria (2011) se realizó el estudio con el objetivo de obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, centrándose en el tema El clima organizacional y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados de Ándelas, Ambato, Ecuador. El objetivo primordial fue analizar las implicaciones del ambiente en la organización. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, administrando un cuestionario a 40 colaboradores. Los resultados del análisis respaldaron la hipótesis que plantea Se constató una asociación positiva entre el ambiente laboral.

Carrillo Y Guevara (2020) realizaron una investigación con el fin de reconocer las áreas de crecimiento y las competencias destacadas entre los trabajadores en la gestión gubernamental de Ecuador, utilizando la observación del nivel de cumplimiento de las labores como indicador. La estrategia metodológica involucró la participación de 180 empleados públicos en una investigación de tipo transversal, caracterizada por un enfoque descriptivo minucioso y que no incluyó experimentación. Además, se aplicó la evaluación lexicométrica de datos textuales mediante el método de Reinert (ALCESTE). Los resultados revelaron que la correlación de Pearson es estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), indicando una vinculación importante y moderada ( $r = 0.604$ ) Se determinó una asociación notable entre la motivación y la eficiencia de los empleados. Se concluyó que, en el contexto gubernamental examinado la

motivación exhibe una correlación estadística con el rendimiento laboral de los empleados.

En su estudio exploratorio, Díaz y Quiroz (2021) se propusieron analizar el desempeño Dentro del contexto tributario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua-Ecuador, con la finalidad de identificar obstáculos y sugerir mejoras. Se realizó una estrategia que involucró a entrevistas, observación activa y encuestas al equipo laboral. Los resultados revelaron la existencia de cuatro deficiencias en la sección de rentas, evaluadas en diferentes grados de frecuencia. La problemática más significativa identificada fue el ámbito laboral, con una incidencia del 83 %, mientras que la escasa formación y las tareas asignadas se ubicaron en un nivel intermedio. Se concluyó que el Gobierno en cuestión no proporciona un entorno de trabajo adecuado en la sección de rentas, Esto genera una repercusión adversa en la aptitud del personal para satisfacer de manera óptima los requisitos establecidos.

En los antecedentes nacionales encontramos:

Moreno (2019) llevó a cabo una investigación denominada "Análisis de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce" en la Universidad de Piura-Piura, como parte fundamental para lograr al grado de Maestría en Administración de Empresas. Con la finalidad principal en este estudio fue de evaluar y concluir el nivel de satisfacción experimentado por los clientes que frecuentan el establecimiento gastronómico "La Cabaña de Don Parce". Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, con una muestra conformada por 50 participantes. Se administraron cuestionarios para la recopilación de datos, y el análisis se realizó utilizando el software estadístico SPSS STATISTICS 2010, versión 19. Los resultados del estudio respaldaron la viabilidad de evaluar la calidad del servicio. La conclusión principal obtenida de esta investigación fue que los clientes del restaurante evaluado mostraron un nivel satisfactorio en relación con los servicios proporcionados por la entidad.

En su investigación titulada El impacto de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Clientes de Restaurantes de Pollo a la Brasa en Mariano Melgar, Arequipa 2018, Gonzáles (2020), se planteó investigar la conexión entre la excelencia en el servicio y la complacencia de los clientes en los establecimientos de comida de pollo asado en Mariano Melgar, Arequipa,

durante el período de 2018. Además, se fijaron siete metas específicas, que abordaron la investigación de la conexión entre la confiabilidad y la complacencia del cliente, la capacidad de respuesta y la complacencia del cliente, así como la seguridad y la complacencia del cliente. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo mediante un diseño no experimental de correlación descriptiva. La muestra consistió en 384 clientes, y se empleó un cuestionario de encuesta dividido en dos secciones: la primera con 18 ítems y la segunda con 7 ítems. Se relevaron una relación positiva entre ambas variables. Además, se observó una relación débil entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente (coeficiente de Spearman = 0.185), en la segunda variable arrojó que el (coeficiente de Spearman = 0.331). En cuanto a la seguridad, se encontró una correlación moderada con la variable (coeficiente de Spearman = 0.364). Se concluyó que tanto la percepción del desempeño como las expectativas influyeron en las variables.

En su investigación para obtener el grado de Maestra en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, Núñez (2017) se propuso examinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el Instituto Peruano del Deporte Junín durante el año 2017. El objetivo principal fue analizar la conexión entre estas variables en dicha institución. El Coeficiente fue de correlación de Spearman = 0.000,  $p < 0.05$ , respaldada por el análisis estadístico (Coeficiente de correlación de Spearman = 0.495). Los resultados del análisis indicaron la existencia de una relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción de los clientes en la misma institución durante el año 2017, como se evidenció en el análisis (Coeficiente de correlación de Spearman = 0.354, significancia bilateral =  $0.000 < 0.05$ ).

Goicochea (2018) realizó una investigación como componente de su tesis en la Universidad Ricardo Palma, que se enfocó en abordar los desafíos derivados de un entorno organizacional insatisfactorio en una empresa. Este entorno se caracterizó por la presencia de obstáculos que los empleados enfrentaban al expresar sus inquietudes, así como por una comunicación deficiente en el contexto laboral. Su objetivo primordial del estudio fue diagnosticar la conexión entre dos variables y el entorno organizacional y el rendimiento laboral de los empleados. Se seleccionó una metodología de investigación no experimental, con un diseño transversal y un enfoque descriptivo. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta, que

comprendía un cuestionario compuesto por 46 preguntas. La muestra incluyó un total de 62 participantes. El estudio demostró una influencia considerable en el desenvolvimiento de sus trabajadores, y esta influencia atribuye por mala gestión de la organización para desempeñar sus responsabilidades laborales de manera efectiva.

Rivera (2016) expuso su investigación de maestría titulada Análisis y evaluación de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional 'Luis N. Sáenz' de la Policía Nacional del Perú. Lima, septiembre 2013 – febrero 2014, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. El propósito en el estudio fue reconocer las percepciones y evaluaciones en la calidad de atención. Se encontró que los pacientes que visitan el consultorio elegido en este centro médico tienen expectativas altas sobre la atención a recibir; no obstante, el 72,26% de los pacientes externos consideran que la atención que reciben es de calidad media.

Yanarico y Aguirre (2021) realizaron un estudio en la Universidad César Vallejo centrado en la sucursal de Talma Servicios Aeroportuarios S.A. ubicada en Juliaca durante el año 2020. En el transcurso del estudio, se identificó la presencia de un clima organizacional deficiente, caracterizado por una comunicación insuficiente entre los empleados. Este déficit comunicativo se vinculó con la carencia de actividades recreativas, la ausencia de motivación, niveles elevados de estrés laboral, y la falta de incentivos y compensaciones basadas en la productividad. Estos factores, en conjunto, contribuyeron a un rendimiento laboral insatisfactorio, generando un impacto adverso en la productividad general en la organización. La meta principal de estudio fue examinar la conexión entre el ambiente de la organización y la eficacia laboral de los subordinados. En términos de metodología, el estudio se definió como aplicado y adoptó un enfoque cuantitativo, empleando un diseño transversal correlacional. Se seleccionó una muestra de 50 empleados para el análisis. Los resultados obtenidos respaldaron la relación entre ambas variables, lo que resultó en una reducción de la eficacia operativa y la productividad de la empresa.

El análisis realizado por Mateo (2018) en la región de Carabayllo tuvo como propósito principal investigar el impacto del rendimiento laboral. La atención se centró en la satisfacción de los clientes con el servicio

proporcionado. ofrecido por la entidad veterinaria San Mateo. se eligió por un enfoque cuantitativo. La muestra fue seleccionada de manera intencional, dividiéndose en dos grupos: uno compuesto por 9 empleados y otro por 5 usuarios del servicio. Como resultado, Se llegó a la conclusión de que el trabajo de los empleados tiene un impacto notable en el nivel de tener complacidos a su clientela.

En el análisis efectuado por Cruz y Cruz (2020), realizo el estudio para establecer la conexión entre la administración y el desempeño. Esta investigación siguió un enfoque aplicado y se basó en un modelo no experimental. Para alcanzar los resultados deseados, se decidió realizar entrevistas con la muestra de estudio. Los hallazgos señalaron que la institución dispone de un personal adecuado en cada posición laboral, lo cual se traduce en un entorno de trabajo propicio. A partir de este escenario, se está optimizando el potencial de los empleados y así mejorar la organización.

En la investigación realizada por Llumpo y Valdera, (2020). se emprendió un estudio orientado a los empleados de carácter administrativo que laboraban en el municipio de San Pedro de Lloc. Este estudio se encajó en un diseño de naturaleza no experimental con enfoque correlacional, utilizando al personal administrativo de la mencionada entidad como población de estudio. El objetivo fundamental de la investigación fue evaluar la conexión entre el ambiente de la organización y el rendimiento en el trabajo dentro de la estructura de la institución. Los hallazgos revelaron que un 66% de los trabajadores notaron un ambiente organizacional de nivel medio, y se identificó una correlación estadísticamente relevante entre los componentes del ambiente de la organización y la efectividad en el trabajo. Se recomienda que los supervisores de las áreas adopten prácticas efectivas, promuevan reuniones periódicas y realicen un seguimiento más exhaustivo. Para enriquecer aún más la base de este estudio y mejorar su credibilidad, es fundamental profundizar en la fundamentación conceptual asociada al clima organizacional.

En su investigación, Rojas (2020) adoptó un enfoque descriptivo y Se llevó a cabo una investigación sin experimentación, utilizando un diseño correlacional. La muestra incluyó a 170 trabajadores, seleccionados de forma representativa de todas las áreas de la organización, y se utilizó una encuesta como

herramienta para recabar información. Referente al rendimiento de los empleados, se observó que el 70% de ellos alcanzó una calificación de nivel regular, mientras que el 20% demostró un rendimiento eficaz. Estos resultados indican que la organización no dirige adecuadamente sus esfuerzos hacia la atención y la gestión de su capital humano, Dado que su enfoque principal se orienta hacia la generación de ingresos, dejando en segundo plano la relevancia de la contribución de todos sus empleados para alcanzar los resultados deseados.

Moreno y Hidalgo (2018), originarios de Piura, exploraron en su tesis. La problemática se centra en la escasez de información acerca del nivel de satisfacción de los clientes en un restaurante particular. Además, existe un entendimiento limitado de los elementos que afectan la satisfacción experimentada por los clientes al concluir su visita al establecimiento. También, presentaron propuestas dirigidas a mejorar la satisfacción de la clientela, aumentar la afluencia de comensales al restaurante y promover la fidelidad de los mismos. Como resultado de su investigación, se identificaron dimensiones relacionadas con el buen trato que se asemejaron a las propuestas por Zeithaml *et al.* (1985). Las cuales incluyen empatía, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y elementos tangibles.

En su tesis de maestría titulada El Impacto del Ambiente Organizacional en el Rendimiento Laboral de los Administradores de Servicios del Banco de la Nación en La Libertad en 2017, Ubillas (2017) se propuso examinar la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los administradores de servicios en la sucursal del Banco de la Nación ubicada en La Libertad durante el año 2017. Utilizando un enfoque descriptivo-correlacional, Ubillas optó por aplicar encuestas mediante la distribución de cuestionarios para recopilar datos. Escogió a los 30 empleados como la población objetivo y decidió incluir a todos los miembros de esta población como muestra, garantizando así un nivel aceptable de confiabilidad para su investigación.

Cárdenas (2021) tenía como objetivo examinar la relación entre la educación y el desempeño laboral en el ámbito de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en la región de Cañete, a través de un estudio de caso llevado a cabo en el restaurante "Coral" situado en San Vicente. La metodología

empleada se centró en un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo correlacional de naturaleza no experimental y transversal. La muestra de individuos que participaron en el estudio estuvo compuesta por seis empleados de la empresa, a quienes se les administró un cuestionario compuesto por 21 preguntas cerradas. Los hallazgos indicaron que las áreas de mejora propuestas se enfocaron en incrementar los aspectos del desempeño laboral vinculados con la capacidad de ejecución de sus funciones, con el fin de lograr dichos objetivos, se sugirió estrategias en beneficio de los empleados para mejorar su desempeño, acompañados de la realización de sesiones de retroalimentación al finalizar cada período de instrucción. Estas acciones se diseñaron con la intención de asegurar que los trabajadores pudieran cumplir de manera efectiva los objetivos establecidos por la empresa. La propuesta busca, en última instancia, fortalecer las competencias laborales de los colaboradores, mejorando así el desempeño general y contribuyendo al éxito operativo y la eficiencia en el restaurante "Coral de San Vicente - Cañete".

A la vez, es importante tener en cuenta las bases teóricas que hicieron posible la realización del presente estudio. En este contexto, se abordó la variable "desempeño laboral", la cual, según Chiavenato (2009). Se erige como el pilar fundamental del rendimiento organizacional, con una fuerte dependencia de la motivación percibida por los individuos. De igual modo, Robbins, & Judge, (2009). Sostienen que se refiere al comportamiento exhibido por el trabajador en la búsqueda de un propósito determinado.

A su vez, Wayne (2010). Destacó que el desempeño representa un componente esencial en los resultados de las habilidades dentro de una organización, y conlleva a una mejora en la competencia profesional. Por otro lado, Acosta (2018). Interpreta el rendimiento laboral como una valoración que considera la capacidad que un empleado exhibe durante la realización de sus tareas, reflejando una autoevaluación basada en el esfuerzo individual.

De manera similar, Wu et al. (2020) señaló que el rendimiento laboral se refiere al nivel de ejecución que un empleado muestra en su contexto de trabajo, descomponiendo este rendimiento en tres dimensiones: eficiencia, productividad y efectividad. Además, pueden ser evaluados en función de las contribuciones

individuales a esos objetivos, y Se identificaron elementos que podían clasificarse según su eficacia en la ejecución de las labores asignadas y rendimiento en el contexto organizacional. El rendimiento en las responsabilidades laborales se distingue por la competencia en las habilidades ocupacionales relevantes para la realización de las tareas, especialmente en lo que respecta al grado de lograr los objetivos laborales establecidos por la institución, tal como señalado por Kitsios et al. (2021).

Además, Moreno et al. (2018) Destacaron que el talento humano tiene una contribución fundamental para una empresa, y, en consecuencia, la forma en que una entidad administra los elementos asociados a su personal tiene un efecto considerable en el desempeño global. Las iniciativas de la organización se configuran como un proceso continuo que abarca la evaluación, el avance y la evaluación del rendimiento tanto individual como grupal, alineado con los objetivos estratégicas de la organización, según se describe en el estudio de López et al. (2021).

los rendimientos laborales se definen como expresiones tangibles de conducta que se manifiestan de manera general, representando el nivel de ejecución logrado por los empleados de acuerdo a su posición en la estructura organizacional.

Así mismo definimos el desempeño se concibe como el resultado laboral que un individuo o conjunto puede producir dentro de una entidad organizativa, en consonancia con sus tareas y responsabilidades específicas, con el fin de cumplir los objetivos institucionales, observando las normativas legales, y acatando los códigos éticos aplicables en materia legal.

El desempeño representa un elemento fundamental para que una entidad alcance sus metas. El rendimiento de los trabajadores se erige como uno de los factores preponderantes en la mejora del rendimiento global de la organización.

Los beneficios derivados de la evaluación del rendimiento laboral, según lo planteado por Prado (2015), residen en su relevancia para elaborar estrategias con el propósito de elevar la competitividad en la organización, reforzar las áreas débiles correspondientes y transformarlas en puntos fuertes. Es fundamental que la organización tenga una comprensión clara del propósito detrás de la

evaluación, ya que también posibilita la comprensión de la percepción del trabajador.

En cuanto a las modalidades de medición del desempeño laboral, se presenta el planteamiento de Werther y Davis, (1991, citado en Valentín, 2017), quienes identificaron dos categorías:

**Medición Objetiva:** Se refiere a mediciones cuantitativas que pueden ser verificadas por distintas personas. Estas mediciones se fundamentan en proporciones numéricas y se centran en evaluar cantidades precisas.

**Medición Subjetiva:** Corresponde a mediciones que no pueden ser objetivamente demostradas, ya que, en su mayoría, la persona encargada de realizar la evaluación no es imparcial.

Para la operacionalización de esta variable se propusieron las siguientes dimensiones:

En los años 1950, el concepto de empatía adquiere una dimensión antropológica que se ve influenciada por las investigaciones llevadas a cabo por R. Redfield (Redfield, R, "The little community," 1955, Chicago, University of Chicago Press). Redfield argumenta que la empatía representa un elemento fundamental para el estudio humanista de diversas culturas. Sostiene que para comprender en profundidad una cultura, no es suficiente sumergirse en ella; después de este proceso de inmersión, es esencial distanciarse y analizarla desde una perspectiva personal, Se busca una evaluación imparcial, apartada de la vivencia personal, con el propósito de obtener un análisis objetivo. Esta contribución resulta notable y digna de atención, ya que, como se investigará más adelante, se integra al modelo psicológico de empatía propuesto por Reik.

En otro contexto, en relación con la dimensión de la responsabilidad, se establece una relación directa con el nivel de esfuerzo y compromiso que cada colaborador aporta, lo que lleva a las organizaciones a ofrecer una compensación económica que se ajusta en función de la labor realizada en sus lugares de trabajo, generando de esta manera una lealtad y dedicación hacia la empresa. Por otro lado, En relación a la dimensión de liderazgo y colaboración en equipo, se centra en la supervisión de las circunstancias inherentes y

observables de las labores, con el objetivo de mejorar su aspecto físico y social de los trabajadores, lo que conlleva a la disminución de los riesgos psicológicos y sociales, así como la reducción del estrés y el malestar, de acuerdo a la exposición de Rosen et al. (2018).

La tercera dimensión identificada es la tangibilidad, que no solo implica la entrega de un servicio de calidad elevada, sino también la creación de un entorno atractivo en el cual los clientes experimenten confort tanto en su percepción como en su respuesta emocional. Esto incluye aspectos como el aspecto de la infraestructura, los recursos disponibles, los trabajadores y los recursos empleados para transmitir información y facilitar la comunicación, tales como documentos escritos, medios audiovisuales y tecnologías de la información, fueron considerados en el estudio., de acuerdo con la definición proporcionada por Cantú (2011).

En otro contexto, en relación con la variable de satisfacción del usuario, Cardozo, (2015). Describe la satisfacción como un nivel de aprobación expresado por el usuario o cliente al evaluar el desempeño particular de un servicio o producto en comparación con sus experiencias previas. De manera similar, Manzoor et al. (2019). La satisfacción del paciente se caracteriza como un parámetro que evalúa a la clientela con la atención ofrecida por los proveedores. La satisfacción del paciente surge como uno de los factores esenciales para valorar la eficacia de las instituciones de atención médica primaria.

Así mismo definimos que la satisfacción del cliente es la expresión de una actitud, en realidad, es una respuesta afectiva que se relaciona con la creencia de que un servicio debe poseer ciertas características distintivas. En este sentido, la satisfacción se refiere a las valoraciones positivas que realiza el individuo con respecto a diversas dimensiones del servicio de salud. Esto implica que satisfacer las expectativas del usuario se convierte en un proceso complejo. (la autora)

La relevancia de la satisfacción del cliente fue destacada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Estos investigadores subrayaron que un cliente satisfecho se convierte en un recurso valioso para la empresa. Esto se debe a que es probable que vuelva a utilizar los servicios o adquiera los productos de la

empresa, genere ventas adicionales o transmita comentarios favorables sobre la organización, lo que resultará un elevado nivel de ganancia para la empresa.

Contrariamente, un cliente descontento divulgará su insatisfacción a un grupo más amplio de individuos, expresará su descontento en diversos grados al proveedor y, si la insatisfacción alcanza un umbral específico, tomará la decisión de cambiar de proveedor para adquirir El producto o servicio, o en una situación extrema, podría incluso retirarse del mercado.

Los beneficios derivados de alcanzar la satisfacción del cliente, a pesar de su diversidad, los conceptos pueden ser sintetizados en tres elementos fundamentales que brindan una comprensión exacta para alcanzar la comodidad de la clientela, según Thompson (julio de 2005). El autor resume estos beneficios de la siguiente manera:

El primer beneficio consiste en que el cliente satisfecho, por lo general, muestra una tendencia a realizar compras repetidas. En consecuencia, la empresa obtiene ventajas al asegurar su lealtad, lo que posibilita la venta de productos similares o adicionales en el futuro (Thompson, julio de 2005).

El segundo beneficio consiste en que el cliente satisfecho, por lo general, muestra una tendencia a realizar compras repetidas. En consecuencia, la empresa obtiene ventajas al asegurar su lealtad, lo que posibilita la venta de productos similares o adicionales en el futuro (Thompson, julio de 2005).

El tercer beneficio radica en que el cliente satisfecho no considera a la competencia como una opción. Esto permite que la empresa asegure una posición establecida (cuota de participación) en el mercado, según lo indicado por Thompson (julio de 2005).

Para la operacionalización de esta variable se propusieron las siguientes dimensiones:

Asimismo, la fiabilidad se refiere al cumplimiento preciso de las solicitudes, incluyendo la coincidencia exacta con los pedidos, un registro preciso y una facturación precisa, así como el mantenimiento de las promesas de servicio. Según Kumar et al. (2010), La tercera dimensión se basa en la capacidad de respuesta, la cual representa otra característica fundamental del servicio y desempeña un rol significativo en la superación de las expectativas. Los resultados positivos se vinculan con el nivel de disponibilidad de los

trabajadores para ofrecer servicios de manera oportuna, e incluye la comprensión de la seguridad y los problemas del cliente durante la transacción, la atención personalizada por parte del empleado y la conveniencia de los horarios de funcionamiento.

La apreciación del cliente puede ser susceptible de error o subjetiva, no siempre representa de manera exacta la realidad. Asimismo, es común que los clientes se vean influenciados por las opiniones o vivencias de terceros. La evaluación subjetiva del desempeño puede ser influenciada por el estado emocional del cliente en un momento específico.

En segundo lugar, Se propuso la accesibilidad como un elemento importante en el estudio que debe ser considerado, especialmente en relación con la atención personalizada. Dentro de esta dimensión, Los niveles de satisfacción del cliente están vinculados con la lealtad que el cliente demuestra hacia la organización, empresa o producto. Por tanto, es esencial manejar las interacciones con el cliente de tal manera que este pueda compartir la experiencia positiva que ha tenido con otros y potencialmente convertirse en un cliente leal, generalmente se conoce como fidelización del cliente. Una vez que el cliente ha efectuado una adquisición o ha utilizado un servicio, experimenta un grado de satisfacción que puede oscilar entre insatisfacción, satisfacción o gratificación. La evaluación de dicho nivel de satisfacer se fundamenta en las percepciones y expectativas del cliente.

Uno de los factores determinantes en la consecución del éxito de una entidad radica en mantener la satisfacción de los clientes al cumplir con sus requerimientos y, por consiguiente, alcanzar sus expectativas. Para lograr satisfacer a los clientes, resulta imperativo superar sus expectativas iniciales. Esto se alcanza mediante la provisión de un trato cortés a los clientes o usuarios, la pronta atención y satisfacción de sus necesidades de forma eficaz, la entrega de respuestas precisas, la fomentación de una comunicación transparente y directa, además de la resolución de sus inconvenientes en un marco temporal establecido.

La tercera dimensión identificada se relaciona con el nivel de seguridad, siendo un aspecto fundamental en la necesidad de llegar al cliente y dejarlo feliz.

La búsqueda de un entorno donde la clientela experimente comodidad y, sobre todo, seguridad, es una prioridad, especialmente al visitar un sitio nuevo en compañía de la familia. Este sentido de seguridad y tranquilidad contribuye de manera notable a la satisfacción del cliente.

Sus indicadores incluyen grado de percepción del sabor, nivel de atención personalizada, capacidad de respuesta y de seguridad.

### **Términos básicos**

El rendimiento laboral se define como la capacidad o competencia mediante la cual los individuos realizan una tarea o cumplen con las responsabilidades asignadas.

El liderazgo se caracteriza como la habilidad de una persona para incentivar, guiar e influenciar un impacto con el objetivo de que otro individuo logre sus metas.

La actitud se refiere al conjunto de respuestas conductuales que se manifiestan en distintos momentos. Estas disposiciones pueden ejercer influencia sobre el estado emocional de los individuos.

La productividad se configura como un indicador de índole económica que cuantifica la fabricación de productos y prestación de servicios durante un lapso particular en relación con los recursos utilizados para su adquisición.

La calidad puede ser conceptualizada como la capacidad intrínseca de un objeto para cumplir con los requisitos de calidad, satisfaciendo de esta manera las necesidades, tanto tácitas como explícitas, en concordancia con un parámetro predeterminado.

La infraestructura se caracteriza como un conjunto de componentes físicos, servicios y recursos tecnológicos que suministran el soporte esencial para simplificar la realización de actividades y el desempeño efectivo de operaciones comerciales en una instalación.

La garantía que va con el grado de capacitación ya que se requiere promover la percepción de los empleados y las personas en relación con el propósito fundamental de la empresa, seguida de comprensión profunda del

valor inherente de sus acciones y tareas, con el fin de estimular su involucramiento activo en las actividades y labores definidas por la organización para alcanzar sus metas.

La empatía, cuya estrecha correlación se encuentra con el desempeño del personal, tiene como objetivo principal alcanzar un nivel sobresaliente en la ejecución de sus labores específicas, contribuyendo así a mejorar tanto la gestión profesional como la personal.

La tangibilidad, que incluye no solo la provisión de un servicio de alta calidad, sino también la creación de un entorno atractivo en el cual los clientes experimenten confort tanto en su experiencia tangible como en su percepción emocional.

La satisfacción del cliente: surge cuando se han cumplido las necesidades o expectativas del cliente, esto es clave en cada paso para mantener y hacer que los clientes se mantengan leales a la empresa.

Fiabilidad, cuya influencia es significativa en la concreción de una adquisición o consumo por parte del cliente, está intrínsecamente vinculada a la percepción del cliente. En consecuencia, resulta esencial centrarse inicialmente en el análisis del comportamiento, actitud y otros factores con el fin de evaluar la probabilidad de que el individuo opte por adquirir un servicio o producto.

seguridad, Es la priorización de la creación de un entorno que brinde comodidad y, sobre todo, garantice la seguridad del cliente, manteniendo una vista agradable durante su visita a un lugar nuevo en compañía de los familiares.

### III. METODOLOGÍA

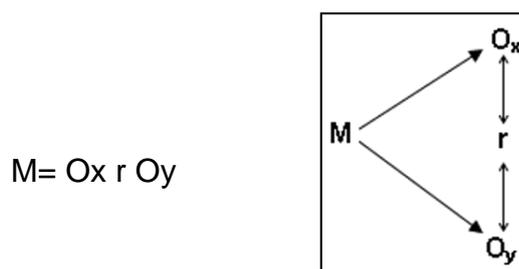
#### 3.1. Tipos y diseños de Investigación

**3.1.1 Tipo de Investigación:** Esta se sustenta principalmente en los descubrimientos tecnológicos derivados de la investigación aplicada, en virtud de su enfoque en la exploración de la realidad con el propósito de enriquecer la comprensión de los aspectos vinculados a la temática. Los hallazgos obtenidos en este estudio se anticipa que contribuye en el resultado de las deficiencias en cuestión, permitiendo así la gestión de acciones propuestas con base en la información derivada de la investigación Concytec (2018). El enfoque metodológico empleado en el estudio fue cuantitativo, dado que se emplearon herramientas matemáticas y estadísticas que posibilitaron la realización de análisis descriptivos e inferenciales, tal como se señala en el trabajo de Müggenburg & Pérez, (2007).

**3.1.2 Diseño de Investigación:** Se ubico en un diseño no experimental que busca caracterizar un fenómeno, ya sea a nivel individual o colectivo, con el fin de identificar su estructura o modelo de comportamiento, sin intervenir en la manipulación de las variables. Como resultado, los hallazgos adquieren una relevancia moderada en el ámbito de la investigación, de acuerdo con lo planteado en la investigación de Arias & Covinos, (2021).

Este análisis fue catalogado como correlativo, ya que su propósito fundamental era comprender la conexión entre dos variables específicas, a saber, el rendimiento en el trabajo y la felicidad del cliente. Sin embargo, carece de información detallada que permita establecer una relación causal, como se indica en la investigación de Bernal (2010).

**Gráfico N° 1 Esquema del diseño Correlacional:**



**Dónde:**

M = muestra estudiada

OX = variable independiente Desempeño Laboral

OY = variable dependiente satisfacción del cliente

r = índice de correlación.

**3.2. Variables y Operacionalización**

El estudio llevó a cabo un análisis de la relación entre las variables Rendimiento laboral y la satisfacción del Cliente.

En relación de la variable desempeño laboral en su definición conceptual tenemos que Es la capacidad o competencia con la cual los individuos llevan a cabo una actividad o cumplen con sus funciones asignadas. (Autora)

En su definición operacional se Aplicó la encuesta y su instrumento el cuestionario, haciendo uso de la escala de Likert.

La variable desempeño laboral está compuesta por tres dimensiones: Garantía, Empatía y Tangibilidad.

En relación a la variable satisfacción del cliente en su definición conceptual encontramos que es el resultado percibido por el cliente para saber si sus necesidades han sido cumplidas. (Autora)

En su definición operacional se Aplicó la encuesta y su instrumento el cuestionario, haciendo uso de la escala de Likert.

La variable Desempeño Laboral está compuesta por tres dimensiones: Fiabilidad, Accesibilidad y Seguridad.

**Identificación de variables**

Variable Independiente: Desempeño laboral

Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente

(Ver Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables)

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

**3.3.1 Población:** La población está compuesta por un estimado de alrededor de 500 clientes que visitan el restaurante campestre de Chepén durante los días jueves a domingo.

**3.3.2. Muestra:** Para la selección de la muestra, se aplicó la fórmula diseñada para poblaciones finitas, la cual integra un margen de error de 0,05 y un nivel de confianza del 95%. La muestra obtenida mediante este cálculo abarca un total de 217 individuos. (el procedimiento para determinar el tamaño de la muestra se encuentra detallado en el anexo 6).

**3.3.3. Muestreo:** Se empleó el método de muestreo aleatorio simple debido a la viabilidad de que todos los sujetos del estudio pudiesen ser seleccionados mediante un proceso de elección basado en la probabilidad. De acuerdo con la investigación previa de Otzen & Mantero, (2017). Esta técnica permitió identificar los elementos de manera estadística y al azar. También se ha implementado una perspectiva de muestreo probabilístico, dado que todas las unidades de muestreo participantes tienen opción a ser seleccionadas aleatoriamente para obtener la muestra, conforme lo señalado por Fonseca (2013).

**3.3.4. Unidad de Análisis:** Estará compuesta por los clientes atendidos en el restaurante campestre de Chepén.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Según el estudio de Hernández et al. realizado en 2014, la metodología de la encuesta se caracteriza por la elaboración de un conjunto de interrogantes derivados de las dimensiones y los indicadores que integran las variables objeto de investigación. En este contexto, el medio que se empleó fue un cuestionario, de manera más precisa. **(Ver anexo 02)**

El primer cuestionario, que medirá el Desempeño Laboral, cuenta con tres dimensiones: garantía (4 ítems), empatía (3 ítems) y tangibilidad (5 ítems), con escala es ordinal Tipo Likert del 1 al 5 y con niveles de respuesta:

- Totalmente desacuerdo

- en desacuerdo
- indiferente
- de acuerdo
- totalmente de acuerdo

El segundo cuestionario tiene un total de 12 ítems repartidos en 3 dimensiones: fiabilidad (5 ítems), accesibilidad (3 ítems) y seguridad (4 ítems). utiliza una escala de Likert de 1 a 5 y con niveles de respuesta:

- Totalmente insatisfecho
- insatisfecho
- indiferente
- Satisfecho
- totalmente satisfecho

**Confiabilidad:** se midió a partir del coeficiente ALFA DE CROMBACH.

Con el fin de aumentar la fiabilidad de los dispositivos utilizados para la recolección de datos, que fueron dos (2), se examinaron mediante la aplicación del coeficiente Alpha de Cronbach, tal como indicado por Hernández et al. (2014), y se obtuvieron valores en el intervalo de 0.7 a 1. Los resultados de este análisis se detallan en la tabla que se presenta a continuación.

**Tabla 01**

*Resultados de Alpha de Cronbach*

Variable	N° de ítems	Alpha de Cronbach
Desempeño Laboral	12	0.721
Satisfacción del Cliente	12	0.744

*Nota:* Elaboración propia.

**Validez:** El uso del juicio de expertos constituye una metodología destinada a asegurar la validez de contenido de un instrumento. En la presente instancia, se recurrió a una valoración por parte de expertos con el propósito de examinar la configuración de los elementos desde la perspectiva de su claridad, coherencia

y relevancia en el contexto del estudio, según lo indicado por Arias (2021). (ver anexo 03)

**3.5. Procedimientos:** Para llevar a cabo este estudio, se administró el cuestionario a los residentes que habitan en las cercanías del distrito de Chepén. El tiempo estimado para completar el cuestionario será alrededor de 8 minutos, aunque la duración también dependerá de la capacidad de respuesta del lector.

Los resultados obtenidos son analizados mediante tablas o gráficos, según sea necesario, utilizando el programa SPSS. Este programa informático se empleó con el propósito de alcanzar los objetivos del estudio y derivar conclusiones pertinentes fundamentadas en los datos recabados.

**3.6. Métodos de análisis de datos:** Se mostró la repartición de todas las variables mediante el uso de tablas o figuras, incluyendo su respectiva descripción e interpretación de resultados.

Además, se emplearon estadísticos descriptivos como promedio y la dispersión; así mismo la estadística inferencial para evaluar a partir del coeficiente de correlación si existe asociación entre variables del estudio, por medio del programa estadístico SPSS.

**3.7. Aspectos éticos:** La investigación respetó la privacidad e identidad de los participantes del proyecto, manteniéndose anónimos. Además, se considerarán los aspectos éticos relevantes, los cuales son:

**Confidencialidad:** Los datos recolectados en esta investigación se sometió a un procesamiento fiable, sin ser compartidos ni divulgados con propósitos ajenos a los objetivos de la investigación. Adicionalmente, se salvaguardó la confidencialidad de los participantes que colaboraron como fuentes de información en esta investigación.

**Libre participación:** Los participantes en el estudio de investigación se involucraron de manera voluntaria y sin ningún tipo de coerción, otorgando su consentimiento explícito para formar parte del estudio.

**Anonimidad:** Se aseguró la privacidad desde el inicio del proceso de recopilación de información, protegiendo tanto la identidad de los sujetos como cualquier dato personal pertinente para el estudio

Veracidad: Los datos recopilados, los análisis a efectuarse y los resultados que se alcanzaron fueron auténticos y no serán objeto de manipulación en ningún punto con el propósito de favorecer a los investigadores.

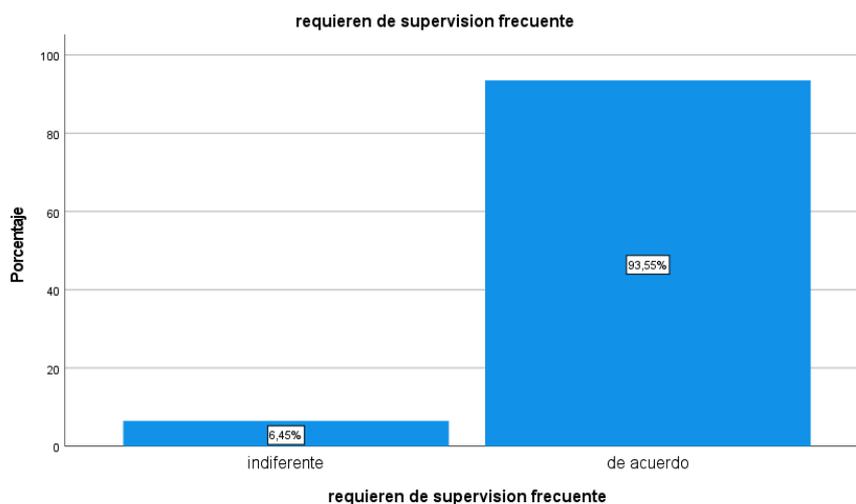
Derecho de autor: se respetó la autoría de otros investigadores, tanto teóricos como prácticos, y se cumplió con los estándares de no plagio y falsificación de otros trabajos e información obtenida.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Variable 01: DESEMPEÑO LABORAL

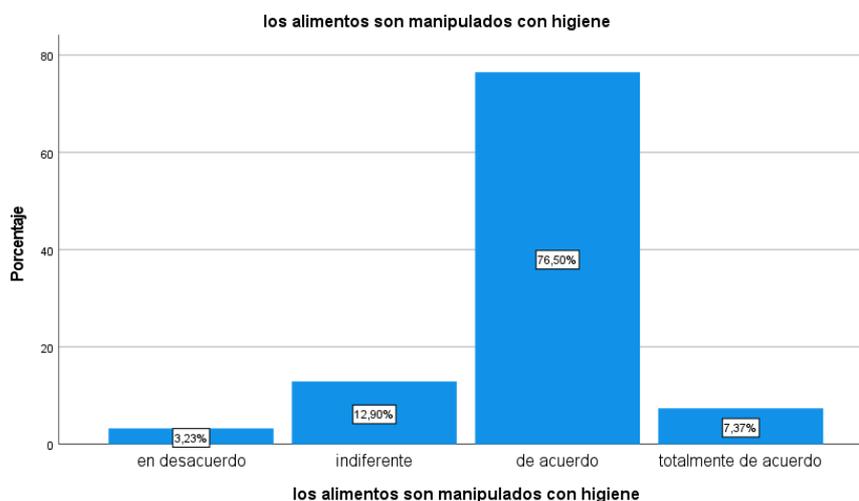
**GRAFICO N° 2:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de garantía.



FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 6,45% contestaron indiferente y el 93,55% están de acuerdo que requieren supervisión en el Restaurante Campestre.

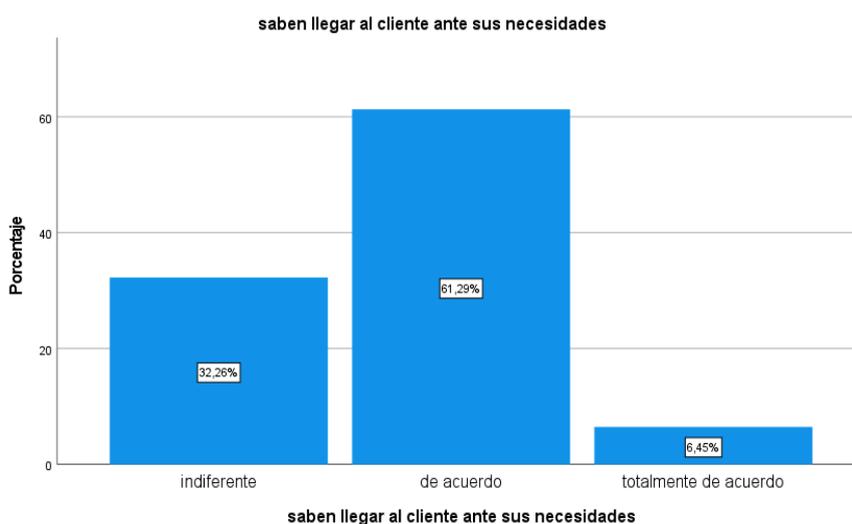
**GRAFICO N° 3:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de garantía:



FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 3,23% contestaron en desacuerdo, el 12,90% indiferente, el 7,37% totalmente de acuerdo y el 76,50% con mayor porcentaje están de acuerdo que los alimentos son manipulados con higiene en el Restaurante Campestre.

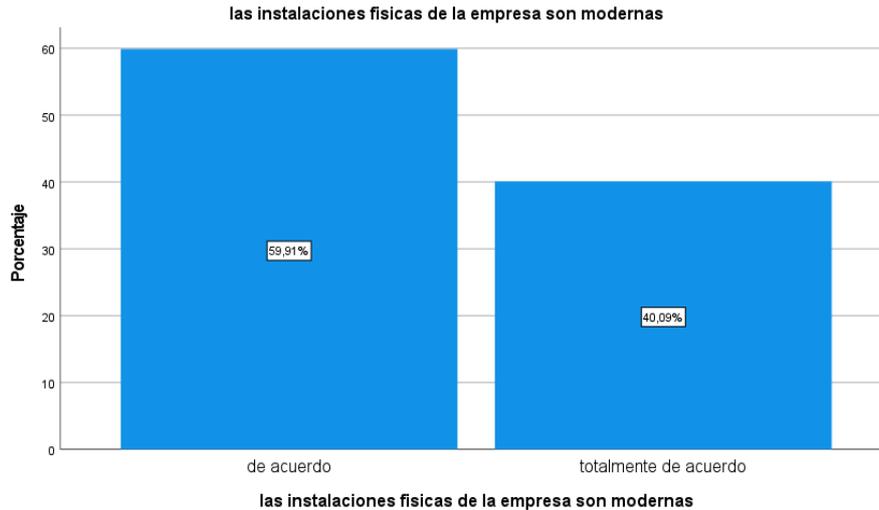
**GRAFICO N° 4:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de empatía.



FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 32,26% contestaron indiferente, el 6,45% totalmente de acuerdo y el 61,29% con mayor porcentaje están de acuerdo que saben llegar al cliente ante sus necesidades.

**GRAFICO N° 5:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de tangibilidad.

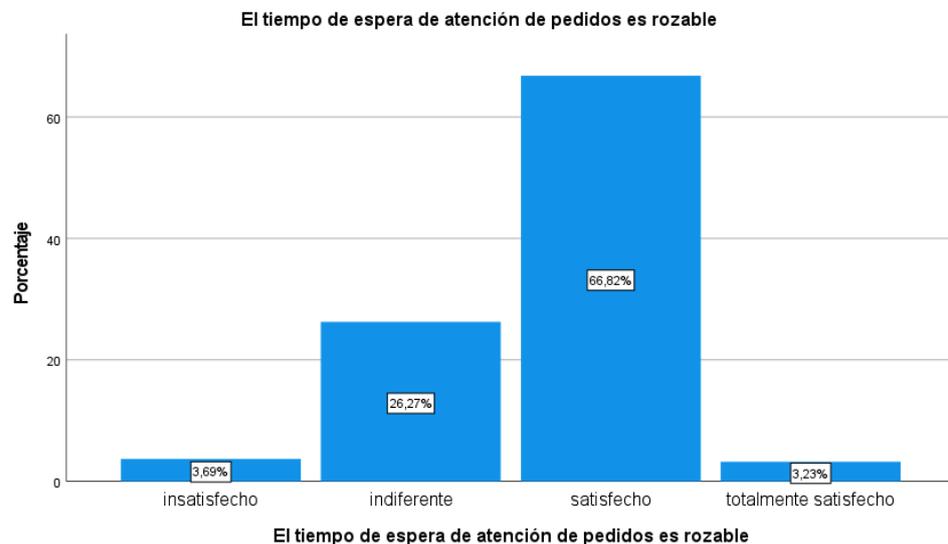


FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 59,91% contestaron de acuerdo y el 40,09% totalmente de acuerdo que las instalaciones físicas de las empresas son modernas.

## V2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**GRAFICO N° 6:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de fiabilidad.



FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 3,69% contestaron insatisfechos, el 26,27% indiferente, el 3,23% totalmente satisfecho y el 66,82% con mayor porcentaje satisfechos que el tiempo de espera de atención de pedidos es razonable.

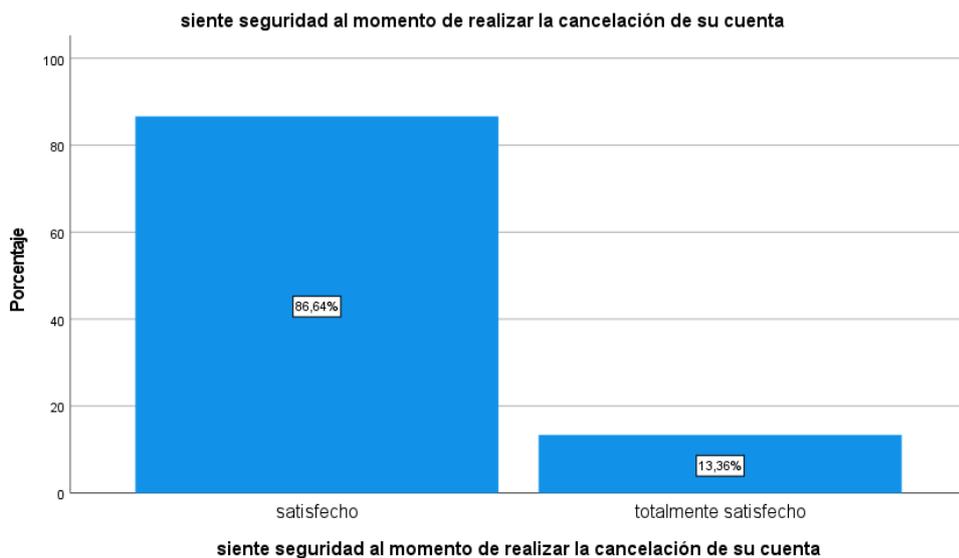
**GRAFICO N°7:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de fiabilidad



FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 3,69% contestaron indiferente, el 10,60% totalmente satisfecho y el 85,71% con mayor porcentaje satisfechos.

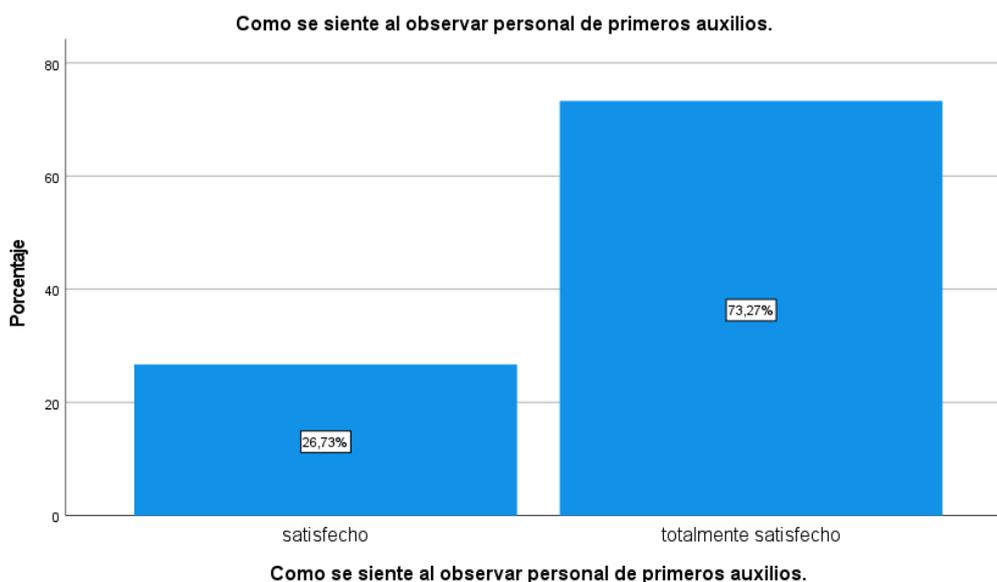
**GRAFICO N°8:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de seguridad.



FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 13,36% manifestaron estar totalmente satisfechos, en tanto el 86,64% dijeron estar satisfechos siendo este el mayor porcentaje lo cual significa que sienten seguridad al momento de realizar la cancelación de su cuenta.

**GRAFICO N°9:** Distribución de los Encuestados según la dimensión de seguridad.



FUENTE: ENCUESTA ELABORADA POR LA AUTORA

**DESCRIPCION:** Del total de los encuestados el 26,73% contestaron satisfecho, y el 73,27% con mayor porcentaje totalmente satisfechos al observar al personal de primeros auxilios.

## 4.2 RESULTADOS INFERENCIALES

### Prueba de Normalidad

Posteriormente, para realizar el análisis estadístico inferencial y verificar las hipótesis, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se realizaron pruebas específicas para determinar la normalidad o anormalidad de los datos recolectados. A continuación, se exponen los hallazgos alcanzados:

**Tabla 2:**

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables desempeño laboral y satisfacción del cliente.*

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.216	217	0.001
satisfacción del cliente	0.235	217	0.001
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Tras efectuar el análisis de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se observó que los datos no presentan una distribución normal, dado que el valor  $p$  obtenido fue menor a 0.05. Por consiguiente, se justifica la utilización de pruebas no paramétricas. En este estudio, se empleará la prueba de correlación de Rho de Spearman.

### **Hipótesis General – Prueba Rho de Spearman**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Regla de Decisión: Si  $p$  valor  $\leq$  a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

**Tabla 03:**

*Prueba de Rho de Spearman para la Hipótesis general*

		Desempeño laboral	satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,293**
		N	0.000
	satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,293**

		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	217	217
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación: Se nota que el valor p calculado resultó en  $0.000 < 0.05$ , lo cual lleva a la conclusión de que la hipótesis alternativa es estadísticamente válida. Significa que existe relación con las variables. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.293, lo que señala una correlación moderada entre ambas variables.

### Prueba de Hipótesis Específicas

Resultados respecto a la primera hipótesis específica:

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>): El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la percepción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>): El desempeño laboral se relaciona significativamente con la percepción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Regla de Decisión: Si p valor  $\leq$  a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

### Tabla 04:

*Prueba de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 01.*

			Desempeño laboral	percepción
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,224**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	217	217
	percepción	Coeficiente de correlación	,224**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	217	217
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

**Interpretación:** Se observa que el valor p calculado fue de  $0,001 < 0,05$ , lo que indica que la hipótesis alternativa es estadísticamente válida. Se infiere que hay

una conexión entre el desempeño laboral y la percepción. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,224, lo que sugiere una correlación moderada entre las variables.

Resultados respecto a la segunda hipótesis específica:

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>): El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la expectativa del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>): El desempeño laboral se relaciona significativamente con la expectativa del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Regla de Decisión: Si p valor  $\leq$  a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 05:**

*Prueba de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 2.*

			Desempeño laboral	expectativa
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,151*
		Sig. (bilateral)		0.026
		N	217	217
	expectativa	Coeficiente de correlación	,151*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.026	
		N	217	217
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Interpretación: Se observa que el valor p calculado fue de 0,026 < 0,05, lo que sugiere que la hipótesis alternativa es estadísticamente respaldada. Se concluye que hay una asociación entre el desempeño laboral y la expectativa. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,151, obteniendo una relación débil entre variables.

Resultados respecto a la tercera hipótesis específica:

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>): la calidad del trabajo del desempeño laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>): la calidad del trabajo del desempeño laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente del restaurante campestre, Chepén – 2023.

Regla de Decisión: Si p valor  $\leq$  a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 6:**

*Prueba de Rho de Spearman para la Hipótesis específica 3.*

			calidad de trabajo	satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	calidad del trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	,188**	
		Sig. (bilateral)		0.006	
		N	217	217	
	satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,188**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.006		
		N	217	217	
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

Interpretación: Se observa que el valor p calculado fue de  $0.006 < 0.05$ , lo que sugiere que la hipótesis alternativa es estadísticamente respaldada. Se infiere que existe una asociación entre el desempeño laboral y la expectativa. Además, se identificó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.188, indicando una relación débil.

## V. DISCUSIÓN

En el próximo capítulo, se compararán los resultados del estudio con los resultados de estudios previos que exploran la misma problemática. Esto ha permitido destacar la importancia y originalidad de los hallazgos actuales, lo que enriquece el panorama de conocimientos disponibles sobre el tema.

Es así como, se encontraron resultados descriptivos reveladores sobre las variables, observándose que el 96,31 % de la clientela refleja un nivel alto en la variable dos, lo que sugiere que se encuentran en un estado aceptable de la satisfacción hacia los clientes. Sin embargo, el restante 3.69 % manifestó un nivel bajo, resaltando la existencia de clientes con nivel de insatisfacción que necesitan atención y enfoque. En términos de rendimiento laboral, el 93,55 % de los participantes indicó un nivel elevado, lo cual sugiere una situación donde la mayoría de los colaboradores se encuentra en una posición de incertidumbre en cuanto a la identificación con la organización. En contraste, el 6,45% revelo Un nivel deficiente en el rendimiento laboral, indicando la presencia de empleados que no están totalmente alineados con los objetivos de la empresa.

Estos resultados son consistentes con los informados por Álvarez (2019), lo que sugiere que las percepciones de los clientes se sitúan aproximadamente un 25,4% por debajo de sus anticipaciones. Estas discrepancias señalan áreas de oportunidad en los aspectos relacionados con las señales físicas y la confiabilidad, especialmente en lo que respecta al aspecto de las instalaciones y la espera en las cajas de pago. En resumen, resalta la perspectiva de la clientela, el servicio ofrecido por PDVAL supera sus expectativas en términos de la dimensión de las señales físicas.

En relación al objetivo general de Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente, los resultados obtenidos mostraron un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , lo que indica una asociación significativa entre ambas variables. Además, se observó una correlación positiva, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.293. Estos hallazgos sugieren que a medida que mejora el desempeño laboral, también se incrementa la satisfacción de los clientes.

Dicho hallazgo se encuentra alineado con estudios a nivel internacional como el de Carrillo & Guevara (2020) encontraron que la correlación de Pearson es estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), lo que sugiere una relación importante y moderada ( $r = 0.604$ ) entre la motivación y el desempeño de los colaboradores. Se concluyó que existe una relación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores en el contexto gubernamental mencionado.

En el ámbito nacional, la investigación realizada por Núñez (2017) se centró en explorar la conexión entre la efectividad laboral y la satisfacción del cliente en el Instituto Peruano del Deporte Junín durante 2017. A través de análisis estadísticos, se confirmó esta relación, demostrando un vínculo entre el rendimiento laboral y la percepción de los clientes en la mencionada institución en el año en cuestión. Además, se identificó una relación entre ambas variables de los clientes en el mismo periodo, respaldada por los resultados del análisis estadístico.

La coincidencia de los hallazgos a nivel global y nacional respalda la relevancia de satisfacer a la clientela en base al resultado del desempeño laboral. No solo son estadísticamente significativos, sino que también indican tendencias similares en diversas regiones y situaciones, lo que resalta su importancia generalizada. Además, estos resultados son fundamentales para tomar decisiones y elaborar estrategias era esencial. dirigidas a promover un rendimiento excepcional con el fin de legar a la satisfacción del cliente.

En lo referente al primer objetivo específico, que implica identificar la relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente, los resultados muestran un valor de  $p$  igual a  $0.001 < 0.05$ , lo cual indica una relación significativa entre estas variables. Además, se registró una correlación de Rho Spearman de 0.224, indicando una conexión regular.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones anteriores, se anota una coherencia en tendencia general. En el estudio realizado por Torres (2019), se determinó que los resultados mostraron que un 87.8% de la muestra percibía que los restaurantes proporcionaban un alto grado de excelencia en el servicio ofrecido. Esto sugiere que tanto el personal como la empresa en su conjunto transmitían confianza, y contar con una perspectiva sólido sobre lo que se brinda

permitía proporcionar respuestas adecuadas a las necesidades de los clientes. Además, el 88.2% del personal de los restaurantes demostraba un buen desempeño en el mercado, mostrando un genuino interés en satisfacer a sus clientes y adaptar sus servicios según las necesidades de estos.

En relación al segundo objetivo específico, el cual consistió en identificar la relación entre el desempeño laboral y las expectativas del cliente del restaurante campestre, los resultados revelaron un nivel de significancia con un valor de  $p$  igual a  $0.026 < 0.05$ , lo que confirma la existencia de significancia estadística. Se concluye que existe una relación ambas variables. Sin embargo, se observó una correlación de 0.151, indicando una correlación muy débil entre las variables mencionadas.

Así se establece, contrastando con la investigación realizada por Rivera (2016), Se concluye que los pacientes que visitan el consultorio específico dentro del centro de salud tienen expectativas elevadas con respecto a la atención que esperan recibir. No obstante, el 72,26% de los pacientes ambulatorios percibían que la atención que recibían era de nivel medio en términos de calidad.

En el tercer objetivo específico, enfocado en la identificación de la relación entre la calidad del trabajo del desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el restaurante campestre, los resultados revelan un valor de  $p$  igual a  $0.006 < 0.05$ , indicando una relación significativa entre estas variables. Sin embargo, la correlación de Rho Spearman obtenida fue de 0.188, lo cual representa una correlación débil entre las variables mencionadas.

Estos descubrimientos, Tanto en la presente investigación como en estudios previos mencionados, se encuentran respaldados por los hallazgos de González (2020). En su investigación, Se observó una conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.504. Respecto al primer objetivo particular, se detectó una asociación entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes, aunque esta fue relativamente débil, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.185. Sin embargo, en relación al segundo objetivo específico, el coeficiente de correlación

de Spearman aumentó a 0.331, lo que sugiere una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes.

Todos estos descubrimientos y estudios previos respaldan Se constató la presencia de conexiones positivas y relevantes entre estos elementos, lo que indica que conforme la satisfacción de los clientes incrementa, también se observan mejoras en el rendimiento laboral, lo cual resulta fundamental para el correcto desarrollo y operación en la eficiencia de la entidad. Asimismo, estas asociaciones sugieren que aspectos emocionales, de continuidad y normativos están conectados con el desempeño laboral del restaurante campestre, Apoyando de esta manera la relevancia de fomentar un ambiente laboral que fomente la satisfacción entre los empleados y garantice los resultados esperados, dado que esto no solo está asociado a su bienestar individual, sino también impacta directamente en su compromiso con la organización, proporcionando así una valiosa perspectiva sobre la dinámica entre variables.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se establece la presencia de una relación positiva y significativa entre el Desempeño Laboral y la Satisfacción del Cliente en un centro recreativo campestre, lo cual respalda la Hipótesis general. El coeficiente de correlación de 0.293 refuerza esta conclusión al indicar una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Este descubrimiento resalta la relevancia del desempeño laboral en el restaurante campestre para alcanzar niveles elevados de satisfacción entre los clientes.

Segunda: Se determina que, en el contexto del restaurante campestre, existe una relación significativa y positiva entre el Desempeño Laboral y la Percepción del Cliente, lo cual respalda la Hipótesis específica 1. El coeficiente de correlación obtenido, con un valor de 0.224, indica una asociación moderada pero positiva entre estos dos factores. Este hallazgo enfatiza la relevancia de mejorar el desempeño laboral como un medio para influir positivamente en la percepción del cliente hacia el restaurante campestre en cuestión.

Tercera: Se establece que la Hipótesis específica 2 se afirma una relación significativa y positiva entre el desempeño laboral y las expectativas del cliente en el restaurante campestre. No obstante, el coeficiente de correlación obtenido, 0.151, indica una correlación muy débil entre estas variables. Este descubrimiento resalta la importancia de mejorar tanto la calidad del servicio como la oferta del restaurante campestre para cumplir con las expectativas del cliente, a pesar de la escasa asociación entre el desempeño laboral y dichas expectativas.

Cuarta: Se concluye que en relación con la Hipótesis específica tres, existe una asociación significativa y positiva entre la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente en el restaurante campestre. No obstante, el coeficiente de correlación obtenido, con un valor de 0.188, revela una correlación débil entre dichas variables. Este hallazgo enfatiza la importancia de mejorar la calidad del trabajo como un factor influyente para alcanzar niveles óptimos de satisfacción por parte de los clientes, a pesar de la débil relación identificada entre ambos aspectos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se propone a la gerencia poner en marcha un plan dirigido para mejorar los resultados esperados, las cuales pueden incluir iniciativas focalizadas en el reconocimiento, la comunicación efectiva y la capacitación continua. En este contexto, se destaca que el desempeño laboral refuerza el compromiso organizacional, fomentando la motivación, la productividad y un ambiente laboral positivo entre los empleados. Estas acciones contribuyen a crear un entorno laboral más productivo, lo que puede impactar favorablemente a la clientela.

Segunda: Se recomienda al jefe de cocina enfocarse en mejorar las variedades en los platos que ofrecen, además del centro recreativo ser más llamativo para que así el cliente pueda tener una mejor percepción de dicho lugar restaurante campestre.

Tercera: Se recomienda a la gerencia perseverar en la mejora del desempeño laboral, lo cual requiere la identificación de áreas específicas de relevancia para el personal del restaurante campestre. Se sugiere además tener en cuenta la mejora de las expectativas del cliente.

Cuarta: Se sugiere a la gerencia enfocarse en mejorar la calidad de trabajo para lograr los niveles superiores de satisfacción por los clientes en el restaurante campestre. Se pueden idear tácticas para fortalecer y dar una buena atención, como una constante capacitación al personal.

## REFERENCIAS

- Álvarez, v. (2019). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Católica Andrés bello, Venezuela.
- Moreno, G. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce*. Tesis de Maestría, Facultad de Administración. Universidad de Piura, Piura.
- Castro, K. (2019). *Carencias en el entorno laboral y ausencia de tecnología*. Tesis en administración, universidad estatal península de santa elena, la Libertad – Ecuador.
- Meléndez, F. (2018). *Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la subsecretaria general administrativa financiera del ministerio de finanzas*. Tesis de magister, universidad tecnológica equinoccial, Quito.
- Guerra Cabrera (2018). *Evaluación de calidad de la atención al cliente en las empresas Lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto Departamento de Nariño, Colombia*. Tesis, Universidad de Nariño.
- Núñez, L. (2017). *Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente*. Tesis de maestría en administración, universidad cesar vallejo.
- Goicochea, D.C. (2018). *Identificación de la relación existente entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del personal del departamento de Recursos Humanos*. Estudio de tesis, universidad Ricardo Palma.
- Yanarico y Aguirre (2021). *Identificar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A.* tesis en administración, en la universidad cesar vallejo, Juliaca.
- Mateo, D. (2018). *Evaluación del efecto del rendimiento laboral en la satisfacción de los clientes del servicio proporcionado por la empresa veterinaria*. Tesis en administración, en la localidad de Carabayllo.
- Cruz, E. A. & Cruz Zelada L. (2020). *Gestión del talento humano y Desempeño*

*laboral de los trabajadores administrativos de UGEL*. Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio UCV, Pacasmayo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60961/Cruz\\_SEACruz](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60961/Cruz_SEACruz)

Llumpo, B. & Valdera, L. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo - San Pedro de LLoc, 2020*. Tesis para licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo\\_CBAValdera](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo_CBAValdera)

Rojas, E. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa "El Águila S.R.L"*. para optar el grado académico de bachiller en administración, Universidad Señor de Sipán , Chiclayo.

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/7107>

Moreno , J. (2018). en la Tesis Medición de la

Satisfacción del Cliente en el Restaurante, en Piura.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Fonseca, A. (2013). *Investigación Científica en Salud con Enfoque Cuantitativo*. 1era Edición. E.I.R.L GD editor: Huánuco. 218 p.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3era edición. Colombia:

Pearson. 322 p. <https://abacoenred.com/wp>

Arias, J., Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. 1era Edición. Perú: Enfoques Consulting EIRL. 133 p.

[https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20\\_500.12390/2260](https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20_500.12390/2260)

Müggenburg, V., Pérez, I. (2007). *Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa*. Revista Enfermería Universitaria, 4(1): 35-38.

<https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>

- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica* - Reglamento RENACYT.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Moreno, K. (2018). *Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3*. UISRAEL, 7(3):51-65.  
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/305/168>
- Pacheco, E. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la empresa Hipermercados TOTTUS Centro de Distribución Huachipa Unidad Secos 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40163/Pacheco>
- Paredes-Floril, P. y Quiroz Díaz, J. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. Revista San Gregorio, 1(46).  
<https://doi.org/http:10.36097/rsan.v1i46.1431>
- Reyes, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19, 2021*. [Tesis para doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70589/Reyes\\_A](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70589/Reyes_A)
- Pacheco, D. (2021). *Control interno y la gestión administrativa*. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. Ciencia Latinas Revista Multidisciplinar, 6697-6712.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918/7470>
- Moreno. (2018). *Recursos humanos y su influencia en la satisfacción laboral*

*en los trabajadores de supermercados peruanos S.A sede la Bolichera – 2015.* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/592/DIEGO%20AR>.

Wayne. (2010). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. – Quito.* [Tesis para maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH>

Ruvalcaba, Selva & Sahagún. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados.* Revista San Gregorio, 1(46).

<https://doi.org/http:10.36097/rsan.v1i46.1431>

*El subsector restaurantes regist- un crecimiento interanual del 92.06% en febrero de 2022.* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-subsector-restaurantes-registo-un-crecimiento-interanual-del-9206-en-febrero-de-2022>

*Sabores norteños: descubre las delicias de las cocinas de Tumbes, Piura, Lambayeque y La Libertad* <https://www.ytuqueplanes.com/blog-viajero/nacional/sabores-nortenos-descubre-las-delicias-de-las-cocinas-de-tumbes-piura-lambayeque-y-la-libertad->

Brito y Pacheco. (2021). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de supermercados peruanos S.A sede la Bolichera – 2015.* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].

RepositorioAutónoma.[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/592/DIEGO%](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/592/DIEGO%20AR)

Ubillas Ramírez, H. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2a>

Gonzáles Carachule, Huanca Vilca (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa.

Rivera, S. G. (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – febrero 2014*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4986/1/Rivera\\_sg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4986/1/Rivera_sg.pdf)

## Anexos

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ESCALA
Independiente:  Desempeño laboral	Es la capacidad o competencia con la cual los individuos llevan a cabo una actividad o cumplen con sus funciones asignadas. (Autora)	Aplicación de una encuesta y su instrumento el cuestionario, haciendo uso de la escala de likert.	Garantía	Grado de Capacitación	Cuestionario	Escala Ordinal Tipo Likert
			Empatía	Nivel de Desempeño del personal		
				Grado de Fiabilidad del producto		
			Tangibilidad	Infraestructura		
Dependiente:  Satisfacción del cliente	Es el resultado percibido por el cliente para saber si sus necesidades han sido cumplidas. (Autora)	Aplicación de una encuesta y su instrumento el cuestionario, haciendo uso de la escala de likert.	Fiabilidad	Grado de percepción del Sabor	Cuestionario	Escala Ordinal Tipo Likert
			Accesibilidad	Nivel de Capacidad de respuesta		
				Nivel de Atención personalizada		
			Seguridad	Nivel Seguridad		

### Anexo 2. Instrumento De Recolección De Datos

El presente cuestionario se aplica para medir el Desempeño Laboral y satisfacción del cliente, dicho cuestionario se mantendrá anónimo no se expondrán los datos personales de los encuestados.

### CUESTIONARIO 01

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTURANTE CAMPESTRE DE CHEPEN.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca medir el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante campestre. Los datos serán manejados confidencialmente.

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero(a) al contestar:

Criterios para responder el cuestionario:

Totalmente desacuerdo	en desacuerdo	indiferente	de acuerdo	totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### Variable: Desempeño Laboral

DIMENSIONES	ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	1	Considera que existe una organización adecuada entre colaboradores					
<b>GARANTÍA</b>	2	Demuestra su nivel de conocimiento					
	3	Usted considera que requieren de supervisión frecuente					
	4	Cree usted que los alimentos son manipulados con la higiene respectiva.					
	5	Cree usted que responden adecuadamente para resolver los problemas que se presente en el local					
<b>Empatía</b>	6	Están pendientes si se les ofrece algo más a los clientes					
	7	El trabajador sabe llegar al cliente de acuerdo a sus necesidades					
	8	Cuenta con equipos de aspecto moderno.					
<b>Tangibilidad</b>	9	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas.					
	10	Cuenta con personal que esta siempre presentable.					
	11	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos inspirando confianza.					
	12	cuenta con la higiene necesaria en los lugares de entretenimiento.					

**CUESTIONARIO 02**  
**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL RESTURANTE CAMPESTRE DE CHEPEN.**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca medir la satisfacción de los clientes del restaurante campestre. Los datos serán manejados confidencialmente.

Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero(a) al contestar:

Criterios para responder el cuestionario:

Totalmente insatisfecho	insatisfecho	indiferente	satisfecho	totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

**Variable: Satisfacción Del Cliente**

DIMENSIONES	ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>	1	El tiempo de espera de atención de pedidos es rozable					
	2	El personal conoce la carta que ofrece el restaurante					
	3	Cree usted que la presentación de los platillos está dentro de las expectativas esperadas					
	4	Tiene una buena impresión del restaurante					
	5	Considera el precio justo de los platos ofrecidos.					
<b>Accesibilidad</b>	6	El personal que le atendió le brindo la confianza respectiva.					
	7	cumplieron con sus expectativas el personal que le atendió.					
	8	Es oportuno el tiempo de demora en el proceso de atención.					
<b>Seguridad</b>	9	siente seguridad al momento de realizar la cancelación de su cuenta en cualquier modalidad de pago.					
	10	Cree usted que los insumos utilizados son de calidad					
	11	Se siente seguro al momento de dejar su movilidad en el estacionamiento					
	12	Como se siente al observar personal de primeros auxilios.					

### **Anexo 3. Modelo Del Consentimiento o Asentimiento Informado UCV.**

#### **Asentimiento Informado**

Título de la investigación: Mejoramiento Del Desempeño Laboral Para la Satisfacción del Cliente en un Restaurante Campestre, CHEPEN - 2023

Investigador (a) (es): Luisa Jacqueline Tirado Castañeda

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Mejoramiento Del Desempeño Laboral Para la Satisfacción del Cliente en un Restaurante Campestre, CHEPEN - 2023”, cuyo objetivo es: La evaluación de la mejora del rendimiento laboral en relación con la satisfacción de los clientes.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (pregrado), de la carrera profesional de Administración o programa de tesis, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad César Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El presente trabajo de investigación consiste en ver qué relación existe entre el mejoramiento del desempeño laboral en la satisfacción del cliente. De esta manera llevar a cabo el estudio de mercado actual que tiene como objetivo la evaluación de la mejora del rendimiento laboral en relación con la satisfacción de los clientes.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Mejoramiento Del Desempeño Laboral Para la Satisfacción del Cliente en un Restaurante Campestre, CHEPEN - 2023.”

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 08 minutos y se realizará en el ambiente de externo del local campestre Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

## Anexo 4. Evaluación Por Juicio De Expertos



### Anexo 2

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño laboral y satisfacción de los clientes". 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:	Mg. Boca Negra Cruzado, Maximo Antonio	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Administración	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala (Escala Ordinal Tipo Likert)

Nombre de la Prueba:	Mejoramiento Del Desempeño Laboral Para la Satisfacción del Cliente en un Restaurante Campestre, CHEPEN - 2023
Autora:	Tirado Castañeda, luisa Jacqueline
Procedencia:	Tesis
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	8 minutos
Ámbito de aplicación:	Publico externos
Significación:	Esta dividido en seis dimensiones: Garantía, empatía, tangibilidad, fiabilidad, accesibilidad y seguridad. Consta de 22 ítems organizados en estas seis dimensiones. Su objetivo es la evaluación de la mejora del rendimiento laboral en relación con la satisfacción de los clientes.

#### 4. Soporte teórico

Wayne (2010) destacó que el desempeño representa un componente esencial en los resultados de las habilidades dentro de una organización, y conlleva a una mejora en la competencia profesional. Por otro lado, Acosta (2018) interpreta el rendimiento laboral como una valoración que considera la capacidad que un empleado exhibe durante la realización de sus tareas, reflejando una autoevaluación basada en el esfuerzo individual.

De igual manera, Wu et al. (2020) indicó que el desempeño laboral se refiere al rendimiento que un empleado exhibe en su entorno laboral, dividiendo dicho desempeño en tres componentes: eficiencia, productividad y efectividad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Ordinal Tipo Likert: Totalmente desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo	Garantía	Es el Grado de Capacitación por parte de los trabajadores para una buena atención esperada.
	Empatía	Fernández-Pinto et al. (2008) en su estudio citan a Hogan (1969), quien define la empatía como "un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos".
	Tangibilidad	se refiere a los productos palpables en lo que se puede ver, tocar, medir y evaluar de una manera más fácil todas las características físicas. (Chiavenato 2008)
Escala Ordinal Tipo Likert: Totalmente insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho, totalmente satisfecho	Fiabilidad	se puede definir como la calidad mantenida a lo largo del tiempo y se mide como una probabilidad. La fiabilidad del producto o servicio tiene una importancia vital y puede conferir una ventaja competitiva decisiva para la empresa
	Accesibilidad	Se define como el Nivel de Capacidad de respuesta de los clientes.
	Seguridad	Es el Nivel Seguridad que ofrece para sentirse seguros.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir el desempeño laboral y satisfacción de los clientes elaborado por la autora en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Garantía, empatía, tangibilidad

- Primera dimensión: (GARANTIA)
- Objetivos de la Dimensión: (medir el Grado de preparación de los trabajadores).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de Capacitación	Demuestra su nivel de conocimiento			4	
Nivel de Desempeño del personal	El trabajador sabe llegar al cliente de acuerdo a sus necesidades			4	
Grado de Fiabilidad del producto Infraestructura	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas.			4	

- Segunda dimensión: (Fiabilidad, Accesibilidad, seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (medir el Nivel de Desempeño del personal, Grado de Fiabilidad del producto y la seguridad).



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de percepción del Sabor	El tiempo de espera de atención de pedidos es rozable			4	
Nivel de Capacidad de respuesta	cumplieron con sus expectativas el personal que le atendió.			4	
Nivel Seguridad	Cree usted que los insumos utilizados son de calidad			4	



Mg. Antonio Botánegra Cruzado  
ADMINISTRADOR  
CLAF 08399

Firma del evaluador  
DNI 18011299

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño laboral y satisfacción de los clientes". 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

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. HERNAN PICON CHAVEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala Ordinal Tipo Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Mejoramiento Del Desempeño Laboral Para la Satisfacción del Cliente en un Restaurante Campestre, CHEPEN - 2023
<b>Autora:</b>	Tirado Castañeda, luisa Jacqueline
<b>Procedencia:</b>	Tesis
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	8 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Publico externos
<b>Significación:</b>	Esta dividido en seis dimensiones: Garantía, empatía, tangibilidad, fiabilidad, accesibilidad y seguridad. Consta de 22 ítems organizados en estas seis dimensiones. Su objetivo es la evaluación de la mejora del rendimiento laboral en relación con la satisfacción de los clientes.

**Dimensiones del instrumento:** Garantía, empatía, tangibilidad

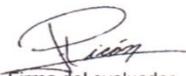
- Primera dimensión: (GARANTIA)
- Objetivos de la Dimensión: (medir el Grado de preparación de los trabajadores).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de Capacitación	Demuestra su nivel de conocimiento			<b>4</b>	
Nivel de Desempeño del personal	El trabajador sabe llegar al cliente de acuerdo a sus necesidades			<b>4</b>	
Grado de Fiabilidad del producto Infraestructura	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas.			<b>4</b>	

- Segunda dimensión: (Fiabilidad, Accesibilidad, seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (medir el Nivel de Desempeño del personal, Grado de Fiabilidad del producto y la seguridad ).



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de percepción del Sabor	El tiempo de espera de atención de pedidos es rozable			<b>4</b>	
Nivel de Capacidad de respuesta	cumplieron con sus expectativas el personal que le atendió.			<b>4</b>	
Nivel Seguridad	Cree usted que los insumos utilizados son de calidad			<b>4</b>	

  
Firma del evaluador  
DNI : 076600171

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño laboral y satisfacción de los clientes". 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

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Quispe Palomino, Nataly Iris	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	A&R INGENIERIA Y SOLUCIONES INDUSTRIALES SAC	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Escala Ordinal Tipo Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Mejoramiento Del Desempeño Laboral Para la Satisfacción del Cliente en un Restaurante Campestre, CHEPEN - 2023
<b>Autora:</b>	Tirado Castañeda, luisa Jacqueline
<b>Procedencia:</b>	Tesis
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	8 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Publico externos
<b>Significación:</b>	Esta dividido en seis dimensiones: Garantía, empatía, tangibilidad, fiabilidad, accesibilidad y seguridad. Consta de 22 ítems organizados en estas seis dimensiones. Su objetivo es la evaluación de la mejora del rendimiento laboral en relación con la satisfacción de los clientes.

**Dimensiones del instrumento:** Garantía, empatía, tangibilidad

- Primera dimensión: (GARANTIA)
- Objetivos de la Dimensión: (medir el Grado de preparación de los trabajadores).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de Capacitación	Demuestra su nivel de conocimiento			4	
Nivel de Desempeño del personal	El trabajador sabe llegar al cliente de acuerdo a sus necesidades			4	
Grado de Fiabilidad del producto Infraestructura	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas.			4	

- Segunda dimensión: (Fiabilidad, Accesibilidad, seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (medir el Nivel de Desempeño del personal, Grado de Fiabilidad del producto y la seguridad).



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Grado de percepción del Sabor	El tiempo de espera de atención de pedidos es rozable			4	
Nivel de Capacidad de respuesta	cumplieron con sus expectativas el personal que le atendió.			4	
Nivel Seguridad	Cree usted que los insumos utilizados son de calidad			4	



Firma del evaluador  
DNI 45544217

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

## Anexo 05: Determinación del tamaño de la muestra

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

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 800 personas

Reemplazando:

$$N = \frac{800 \times 3.8416 (0,5 \times 0,5)}{0.05*(800-1)+3.8416*0.5*0.5} = \frac{480.2}{2.2079} = 217.491734 = 217$$