



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del
Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Aparcana Necochea, Mónica Mariella (ORCID: 0000 -0002 - 6906–4083)

Br. Ñahui Janampa, Daisy (ORCID: 0000-0002-3213 –5773)

ASESORA:

Dra. Calanchez De Bracho, África Del Valle (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a nuestros padres: Víctor Aparcana Vega, Juana Necochea Cuevas, Jesús Ñahui Amiquero y Santa Janampa Torre quienes siempre están junto de nosotras ayudándonos y apoyándonos en cada paso que damos para poder lograr nuestros objetivos.

De igual modo a nuestros hermanos, quienes también han sido parte fundamental para poder lograr nuestras metas propuestas, gracias a todos ellos por el apoyo incondicional que nos han brindado.

Agradecimiento

Son varias las personas que han contribuido para poder lograr nuestras metas y objetivos propuestos, pero en este trabajo agradecemos primero que nada a la Universidad Cesar Vallejo, quienes nos han acogido y brindado el conocimiento necesario para poder serlos porque todos deseamos, ser una profesional.

De igual forma a nuestra profesora y compañeros en general, por compartir sus conocimientos y por su implacable apoyo para seguir adelante y cumplir nuestros sueños, gracias a todos por su apoyo.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos Éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	51
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de Likert	27
Tabla 2. Validación de instrumento	27
Tabla 3. Confiabilidad	28
Tabla 4. Desempeño laboral	32
Tabla 5. Habilidades	32
Tabla 6. Motivación.....	33
Tabla 7. Clima laboral.....	35
Tabla 8. Atención al cliente	36
Tabla 9. Comunicación	37
Tabla 10. Empatía	38
Tabla 11. Capacidad de Respuesta	38
Tabla 12. Prueba de normalidad.....	41
Tabla 13. Contrastación de hipótesis principal	42
Tabla 14. Contrastación de hipótesis específica 1	43
Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 2	44
Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 3	45

Índice de figuras

Figura 1. Desempeño laboral	32
Figura 2. Habilidades	33
Figura 3. Motivación	34
Figura 4. Clima Laboral	35
Figura 5. Atención al cliente	36
Figura 6. Comunicación.....	37
Figura 7. Empatía	38
Figura 8. Capacidad de respuesta.....	39

Resumen

Con respecto a objetivo principal de investigación fue determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional con corte transversal y diseño no experimental, la población fue de 58 colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. y una muestra de 50, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que el desempeño laboral y la atención al cliente es de Rho de Spearman 0,392; p -valor = 0,005, lo cual indica que existe una correlación moderada entre ambas variables. A la vez el 82% de los colaboradores respondieron que solo a veces el desempeño laboral es adecuado, el 10% respondieron que se da casi siempre; mientras que el 8% respondieron que casi nunca se da. Se concluye que al estar relacionado el desempeño laboral con la atención al cliente en el Centro Médico de Conductores Wari S.A.C. se requiere que la empresa debe adoptar estrategias para seguir mejorando el desempeño laboral de los colaboradores tal como capacitaciones y entrenamientos constantes para de esa manera se logre atender cada vez mejor a los clientes y se logre fidelizarlos.

Palabras Claves: Desempeño laboral y atención al cliente

Abstract

With respect to the main objective of the research, it was to determine how job performance is related to customer service of the collaborators of the Wari S.A.C. Medical Center for Drivers, Ayacucho, 2022. The methodology used was of an applied type with a quantitative approach, of level Correlational descriptive with cross-sectional and non-experimental design, the population was 58 collaborators of the Wari S.A.C. and a sample of 50, the survey technique was applied, and the instrument was the questionnaire. The results obtained were that job performance and customer service is Spearman's Rho 0.392; p -value = 0.005, which indicates that there is a moderate correlation between both variables. At the same time, 82% of the collaborators responded that job performance is adequate only sometimes, 10% responded that it occurs almost always; while 8% responded that it almost never occurs. It is concluded that since job performance is related to customer service at the Centro Médico de Conductores Wari S.A.C. It is required that the company must adopt strategies to continue improving the work performance of the collaborators such as training and constant training so that it is possible to serve customers better and better and achieve their loyalty.

Keywords: Work performance and customer service

I. INTRODUCCIÓN

La atención al cliente es uno de los grandes pilares en toda empresa que brinda servicios, esto se refleja con el servicio brindado por el trabajador, en su productividad, eficiencia y eficacia para cumplir con los estándares de la empresa. Hoy en día, las organizaciones establecen múltiples evaluaciones para saber su desempeño laboral en torno a sus capacidades y virtudes, para brindar un adecuado servicio, por lo cual las organizaciones desarrollan incentivos para mejorar esos rendimientos y superar los estándares propuestos.

Por ello, el desempeño laboral es reflejado en la calidad de atención al cliente, un empleado que está cómodo y feliz en su trabajo reflejara su trato amable y cordial, a diferencia de un empleado que solo realiza su trabajo tirado en una silla sin expresión facial ni cordial; por lo que una buena atención al cliente va a marcar la diferencia entre un usuario satisfecho y un cliente que no lo está, obteniendo de esa forma ganancias y posterior éxito de la empresa.

A nivel internacional encontramos a algunas empresas consolidadas; siendo una de estas Disney, que según la revista Gestión (2019), los deseos de los clientes son primero, la experiencia del servicio al cliente es la clave de su éxito, poniendo a los usuarios en el centro de toda actividad de la empresa. De igual manera, en LatinAmerican (2018), en un estudio ejecutado por ellos, explican que en Colombia el 95% de las empresas no tienen idea de lo que sus clientes esperan de sus servicios, estas empresas miran el servicio al cliente como algo para diferenciarse y no como algo necesario e importante.

Perú no es ajeno a este tema, siendo uno de los países que brindan una buena atención al cliente en el ámbito de América Latina. Teniendo una cualidad del peruano el desempeño que brinda en su centro de trabajo, siendo creativos a la hora de atender a los clientes. Así tenemos a la Empresa Wong, que lidera el mercado, introdujo el concepto de “autoservicio personalizado”, con el que recibió el premio a la Creatividad en el Servicio al Cliente, resolviendo las inquietudes de los clientes de cualquier índole, y todos sus servicios se enfocan en el cliente, haciendo que sus clientes se sientan como en casa. (Jaumsha, 2015).

En el caso de la empresa Centro Médico de conductores Wari S.A.C., que es motivo de estudio, se conoce que el centro médico dedicado solo a realizar el examen psicosomático para conductores en la región, no logran obtener la satisfacción necesaria para consolidar a sus usuarios a regresar y fidelizarlo. Esto debido a que los trabajadores del centro médico no prestan atención a las necesidades del usuario, los tiempos de respuesta son muy largos, existe una falta de empatía con el cliente y barreras de comunicación tanto verbal como no verbal.

Todo esto empieza desde la dirección de la empresa, es decir los dueños que en su mayoría son también los gerentes de las mismas, estos no ponen en práctica el tema sobre la calidad de atención que brindan sus trabajadores y mucho menos al desempeño laboral que estos otorgan a los clientes, descuidando a sus trabajadores; y esto se da por la poca información que existe acerca del desempeño laboral en relación con la atención al cliente y la confusión que hasta el día de hoy se observa entre la atención y el servicio al usuario; de ahí parte el interés de este trabajo el cual será de impulsar y obtener el conocimiento adecuado para hacer un mejor desempeño laboral y, por lo tanto, dar una buena atención

Así es como llegamos a plantear el problema general con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022? Siendo los problemas específicos tales como: a) ¿De qué manera las habilidades se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022? , b) ¿Cómo la motivación se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022?, c) De qué manera el clima laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022?.

Esta investigación está justificada en los diferentes criterios: tiene relevancia social, ya que aportara a los centros médicos psicosomáticos; la manera de cómo enfrentar y mejorar los problemas del desempeño laboral con el propósito de dar las soluciones pertinentes para una mejor atención al usuario. Bajo el criterio de

conveniencia, esta investigación beneficiará a los directivos, colaboradores y aún más a los usuarios, porque se buscará estrategias para mejorar el desempeño del trabajador.

En lo práctico, esta investigación es aplicable, porque la información obtenida, servirá para identificar las causales del desempeño laboral y motivar a los trabajadores que presten un mejor servicio con el fin de alcanzar los estándares y expectativas de los usuarios, resultando en un incremento de clientes y fidelizar la cartera de clientes, esto influyendo en la rentabilidad de la empresa. A nivel metodológico se utilizarán instrumentos que nos ayudarán a encontrar el nivel de relación entre el desempeño laboral y la atención al cliente.

Finalmente, en términos teóricos, esta investigación otorga nuevos conocimientos y aportes de importancia, ayudando a identificar e incrementar las fortalezas y debilidades como el conocimiento a las pequeñas y medianas empresas interesadas, siendo escasos los estudios en este campo, como también la mala calidad que se brinda en este rubro y el poco desempeño laboral que otorgan sus trabajadores.

Por tanto, el objetivo general planteado es el siguiente: Determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022. Seguidamente, se contemplan los siguientes objetivos específicos: a) Establecer de qué manera las habilidades se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022., b) Identificar de qué manera la motivación se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022., c) Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

De tal manera se plantea hipótesis general: El desempeño laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022. De igual manera se planteó hipótesis específicas para los objetivos antes descritos donde ese plantea si existe o no existe relación significativa entre las variables y dimensiones.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una búsqueda de investigaciones ya existentes a nivel internacional sobre, desempeño laboral y atención al cliente en la cual se puede evidenciar lo siguiente: Iturria (2020), en su tesis titulada: “Diseño de atención modular en una institución bancaria de atención al cliente - propuesta de intervención”, teniendo como objetivo desarrollar un esquema de atención modular para las unidades de servicio bancario, que permita gestionar con eficiencia y efectividad cada segmento de cliente que demanda servicios en las Sucursales. Se abordó como técnica cualitativo y cuantitativo. El resultado respecto a la interrogante ¿Por qué motivo se encuentra insatisfecho?, indican el 63% de encuestados que existe mucha demora al momento de la atención, mientras un 29%, insuficiente gentileza así como atención pésima hacia la clientela, 15% incorrecto manejo del sistema y el 15% ineficacia en realizar trámites. Concluyendo inconformidad por parte de los consumidores y beneficiarios del Banco.

Castillo (2019), en su artículo titulado: “Revisión sistemática del análisis de desempeño laboral para la satisfacción del cliente, 2019”, tuvo como objetivo determinar en qué medida el análisis del desempeño influye en la satisfacción del cliente de las empresas. Se ejecutó una metodología de tipo prisma. Obteniendo como resultado mayor insatisfacción con los elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y confiabilidad de haber indagado valores, por lo que concluyó que en ninguno de ellos se superan las cinco dimensiones de los clientes, por lo que no son capacitados en identificar las necesidades de sus clientelas.

Muñoz (2016), en su tesis titulada: “El desempeño laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en una empresa de servicios y gestión empresarial en la ciudad de Quito en el segundo semestre del año 2015”, donde su objetivo fue comprobar el impacto del desempeño laboral en la satisfacción del cliente de una empresa de servicios a su vez gestión empresarial. Por eso utilizó una búsqueda exploratoria, descriptiva, explicativa, en consecuencia, el 97.83% respondieron favorablemente siendo la información clara y comprensible, mientras que 2,27% indican insatisfacción. En conclusión, el desempeño en el trabajo tiene un impacto muy bueno/ excelente lo cual refleja que tan a gusto se encuentra el consumidor,

indica que cuanto excelente es el desempeño, mucho más cómodos se encuentran como en sus hogares a la vez los consumidores son complacidos.

Rodríguez & Castillo (2016), en su artículo científico titulado: “Desempeño del personal en atención al cliente del Súper “Las Segovias” de la ciudad de Estelí – Nicaragua en el año 2016”, donde indica su objetivo analizar el desempeño del personal de atención al cliente, el tipo de investigación fue cualitativa, en la que se aplicaron 6 entrevistas semiestructuradas a empleados de atención al cliente mientras a 274 clientes se les realizó una encuesta. Los resultados muestran que el 74% de empleados nunca han tomado ninguna capacitación, 21% indican que a veces; mientras 5% siempre, durante la entrevista los encargados del piso de ventas, declaró que nunca habían capacitado al personal, concluyendo que el súper si brindará capacitación, mejoraría y contribuiría al desarrollo positivo de los trabajadores a su vez mejoraría el servicio, posibilita la fidelización y estabilidad de los clientes.

Cárdenas (2017), en su tesis titulada: “Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas”. Tiene como finalidad estudiar la relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de quienes prestan sus servicios en las empresas públicas de atención al cliente, llego a un resultado que los empleados muestran el 53% que el desempeño laboral es bueno, lo contrario el síndrome burnout es 53,3% la cual esclarecen a un promedio medio. Llego a concluir que, desempeño laboral de los personales de atención al cliente fue positivo.

Igualmente, se hizo una búsqueda de investigaciones ya existentes a nivel nacional sobre la variable desempeño laboral y atención al cliente, la cual muestra lo siguiente: Marín (2020), en su tesis titulada: “Desempeño laboral en la gestión municipal 2020”, objetivo principal identificar las características del desempeño laboral para mejorar la gestión municipal, el estudio fue con un diseño descriptivo. Obteniendo como resultado al analizarlo los diez artículos científicos consistentes con del tema de estudio a través de la evaluación de los diez artículos científicos orientados al desempeño laboral en la gestión municipal, indicando que se

enfocan en las metodologías aplicadas versus institucional, concluyendo el desempeño en el trabajo influye en la sostenibilidad, por lo tanto, gestionar un sistema de evaluación del trabajo, así como tener trabajadores responsables, comprometidos y dotados de comportamiento ético lícito para el bien de los municipios.

Vera & Chapoñan (2019), en su tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa el Salvador – 2019”. El ecuánime principal fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en un conjunto de compañeros de trabajo. Utilizaron un método de investigación descriptivo básico porque los efectos aclararon una correlación inversa, nivel moderado en fin as variables de tesis con un coeficiente de Rho de Spearman s´ascendiendo a un nivel de significación de $p = 0.002 < 0.05$. Ante todo, determina una correlación negativa moderadamente significativa con las dos variables, por ello se establece la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna. Al concluir, se pudo apreciar en dicha investigación de los colaboradores de Villa Salvador el estrés laboral es la causa para que no alcancen sus ecuánimes propuestos ni los desempeños.

Valencia (2019), en su tesis titulada: “Desempeño laboral que se refleja en la atención al cliente en la empresa sociedad eléctrica del Sur Oeste S.A. sede Camaná, 2017”. El objetivo fue determinar la relación entre el desempeño del trabajo y el servicio a clientes en la empresa. Se aplicó una investigación correlacional, diseño no experimental. Al analizar los resultados; de desempeño laboral a la par de atención al cliente pudo muestra que los beneficiarios se consideran satisfactorios con la atención brindada lo que es positivo y significativo. Entonces sí existe relación del tema de estudio. Llegaron a concluir que, desempeño en el trabajo es buena en el momento de brindar servicio dentro de la empresa, de otra forma un buen desempeño competitivo concibe una excelente atención, por ende, los clientes se sienten felices con las atenciones percibidas.

Adrianzen & Franco (2018), en su tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral del personal de servicio en atención al cliente, supermercados metro – nuevo Chimbote, 2018”, mostró como objetivo determinar la relación entre la motivación

y desempeño laboral del personal de servicio en atención al cliente. Utilizó un estudio diseño no experimental – transversal – correlacional. Los resultados mostraron una puntuación alta para la variable motivación donde se logró evidenciar un 55% a su vez una evaluación muy alta referente a variable desempeño laboral mientras el nivel de relación de las variables del estudio fue determinado mediante el soporte Chi- Cuadrado. Se llegó a concluir durante su estudio que realmente hay correspondencia significativa a su vez avala a la hipótesis alternativa y se opone a hipótesis nula.

Cueva & Gonzales (2017), en su tesis titulada. “Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra de San Ignacio – 2017”. Tuvo como ecuánime principal determinar el desempeño laboral y la calidad de servicio, trabajo una investigación transversal descriptivo no experimental. El resultado en el transcurso de la investigación sostuvo que el 53% de clientelas no son satisfechos ni insatisfechos, referente a calidad del servicio brindado, mientras el resto estaba ligeramente insatisfecho, solamente 10% estuvieron bien satisfechos. Llegó a concluir que en restaurante los consumidores, por cierto, no están satisfechos con el desempeño de los empleados, por índole se encuentran insuficiencias en la calidad de servicio y el desempeño laboral.

Para las bases teóricas se realizó una búsqueda sobre las teorías existentes según diversos autores sobre la variable desempeño laboral para mayor relevancia. El modelo de Campbell surge a partir de la necesidad de observar el desempeño laboral en forma completa, es considerado un pilar teórico del desempeño al ser multidimensional, donde los componentes principales como las habilidades, destrezas conocimientos, ayudarán a formular estrategias que estén direccionadas al cumplimiento de objetivos de la institución u organización. Bautista et al. (2020)

Bajo esta premisa, se puede nombrar en primer lugar como autor principal a Nuñez (2017), quien argumenta que para tener un excelente desempeño el empleado debe tener presente sus habilidades, actividades, procedimientos, echar de ver las metas y objetivos de la institución, todo esto dependerá de las motivaciones que ofrezca el empleador, en un clima laboral donde se exponga la

iniciativa, relaciones personales, el trabajo de equipo y la calidad que brinda individualmente a los clientes.

De igual forma Acosta (2018), acota que, consiste en la valoración de la destreza que manifiesta un colaborador durante la realización de su labor. Se trata de una evaluación personal que se basa en el esfuerzo del trabajador. Por lo que se debe considerar diversos puntos como el acatamiento de metas que llevan a objetivos generales.

Para Vargas citado por Cueva & Gonzales (2017), refiere que son labores o conductas que se observan en los colaboradores y que a la vez suman para conseguir los objetivos o metas que tiene la empresa, estas actuaciones son medidas con el nivel de aportación a la organización. De modo que las realizan con la finalidad de lograr resultados positivos que a la vez compensen sus necesidades de existencia, relación y crecimiento.

Hoy en día somos conscientes que el desempeño del trabajador juega un rol imprescindible en la atención al usuario por lo que Muñoz menciona lo siguiente. Los clientes son menos leales a un producto o servicio, también son más expertos y más exigentes. Define que un buen producto no establece que la venta tenga éxito. Un cliente enojado y disgustado puede hacer tanto daño como un colaborador que no tenga las herramientas para manejar situaciones como estas sin dar soluciones, sin saber cómo tratar al cliente sin sumar a la organización y sin ser activo y productivo. (Muñoz 2016).

Por lo que los directivos, gerentes y jefes deben tener en claro los objetivos de la organización, para que estos puedan transmitirlos a los empleados, con la finalidad que la satisfacción laboral logre mantener o mejorar la autoestima del individuo que este frente al cliente, teniendo en cuenta que la autoestima genera confianza y una actitud favorable hacia el trabajo encomendado. (Muñoz 2016).

La actitud frente al cliente debe ser por el colaborador y este deberá demostrar que forma parte de la empresa y que se entrega a este como si fuera suyo, resolviendo el caso con un manejo verbal, física o incluso virtual, teniendo de prioridad conseguir un cliente satisfecho. Por lo que el actuar de las dos partes es

primordial, tanto el colaborador como el cliente deben tener una relación estrecha de respeto y empatía para una excelente interacción.

Desde la posición de Muñoz mostramos las dimensiones del Desempeño Laboral de la siguiente forma. La motivación es algo relevante en el desempeño del colaborador, la organización debe tener en cuenta que para realizar cualquier tarea encomendada se basan en las capacidades, habilidades y el conocimiento del colaborador; pero más aún en la motivación que estos tengan para manejar o utilizar esas habilidades que ellos poseen; ya que si estos no muestran esas cualidades no sirve de nada; por lo que es esencial tener en cuenta tanto la motivación extrínseca (remuneración salarial, incentivos) e intrínseca (reconocimiento, autonomía laboral). (Jimbo, 2016)

A continuación mencionamos tres indicadores de la motivación. Las recompensas, el sueldo o salario forman parte de la motivación extrínseca, porque son independientes de la propia actividad que el colaborador ejecuta para conseguirlo a diferencia de la motivación intrínseca, donde el propio trabajador se motiva por sí mismo, dando resultados positivos como reconocimientos, mejores puestos de trabajo, entre otros. (Jimbo, 2016)

Por otro lado, el clima laboral es una dimensión primordial para la vitalidad de la organización el cual está compuesto por varios puntos como: las condiciones del lugar de trabajo, condiciones ergonómicas, equipamiento, actitudes del personal que integra la empresa, los diferentes estilos de líderes y jefes, las remuneraciones y la satisfacción del individuo con la función que tiene a su disposición. (Jimbo, 2016)

De igual modo mencionamos tres indicadores del clima laboral. En las condiciones ergonómicas encontramos la exposición a ruidoso o vibraciones que puede causar malestares tanto físico como personal, debido a que puede alterar el comportamiento y rendimiento del colaborador. (CROEM, 2017)

Condiciones del sitio de trabajo, donde los espacios son muy reducidas y poco cómodos para desarrollar sus funciones y brindar una buena atención. Los equipos y herramientas que el personal necesite deben estar actualizados y deben

funcionar correctamente, de lo contrario puede generar muchos problemas al trabajador, ya que no podrá realizar su labor adecuadamente. (QuestionPro, 2018)

Por último la dimensión habilidad es un talento o dominio que tiene un individuo con respecto a una determinada tarea por cumplir, él menciona la habilidad gerencial que toda empresa debe de tener, este tipo de habilidad está basada en las capacidades y aptitudes para gestionar, ejecutar y solucionar problemas, dentro de este tipo de habilidades menciona algunos indicadores como las habilidades conceptuales (destrezas, conocimientos y práctica), las técnicas (capacidad para usar estrategias y herramientas para dirigir los procesos de la empresa) y las humanas (laborar en conjunto de forma colaborativa, buen trato y cooperación para solucionar problemas); este tipo de habilidades va a ayudar a comprender las dificultades de la organización debido a que entenderán las relaciones entre sus áreas, unidades y personal en todo su conjunto. (Reyes, 2018)

De manera similar se procedió una búsqueda sobre las definiciones existentes de diversos autores sobre cliente, el servicio al cliente, satisfacción del cliente y la variable atención al cliente en la cual se muestra lo siguiente. Para Raffino (2020), los clientes son la base de las organizaciones, ya que son ellos los que con cada decisión de compras van a contribuir a lo que será la ganancia de la organización. Por lo que son de suma importancia tenerlos siempre presentes; son lo más importante en el proceso de brindar servicio frente a las organizaciones.

En síntesis, el cliente es el individuo que termina solicitando el servicio final. En el cual encontramos dos tipos de clientes los internos que son los mismos trabajadores de una determinada organización, y los externos que son los consumidores finales. Resultando fundamental la satisfacción de ambos para que una empresa tenga una buena cartera de clientes. (Aguilar 2019).

Así mismo, Aguilar (2019), muestra un resumen de definiciones de varios autores, sobre, como un servicio son las prestaciones que el cliente espera, incluyendo el producto y el servicio básico, como afianzar la imagen y la reputación. (Jaques Horovitz). El servicio es un proceso bien articulado, donde los servicios son realizaciones, los artículos son objetos (L. Berry, R. Bennet y W. Brown). Los

servicios también son intangibles y su característica es la coincidencia del momento de producción con su consumo (Pearce).

Thompson (2019), alude que la satisfacción del consumidor puede estar conformada por tres elementos: el primero que es el rendimiento percibido: está dado por la percepción del cliente, es el resultado que obtuvo por un producto o servicio. El segundo son las expectativas: son las esperanzas, ansias que tiene un cliente para conseguir un producto. El tercero son los niveles de satisfacción que llega tener el cliente: como insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Urcia (2017), presenta un concepto de Weil, G. él menciona que una estrategia para fidelizar clientes es evitar sorpresas desfavorables en los clientes, evitando fallas en el servicio de la atención al usuario el cual exigirá una intervención de nosotros para desbordar sus expectativas.

De esta manera encontramos que la calidad del servicio es un pilar fundamental dentro de la organización, ya que es la cara de presentación y garantía, que este ofrece a sus clientes, siendo el medio para obtener resultados trazados, resultando la satisfacción del consumidor en términos de utilidades y rentabilidad frente a sus competidores.

Igualmente, se buscó las teorías existentes de atención al cliente, en la cual vemos la teoría de Kamin, manifiesta que la satisfacción del cliente debe tener una estructura básica que deben ser observados al inicio, estas son el medio ambiente y la disponibilidad de ayuda; estas 2 percepciones afectan el resto de la experiencia del cliente; pero cuando estas son atendidas oportunamente, el usuario se preocupa por cosas más concretas como la amabilidad, la confiabilidad del personal, entre otros. Por lo que lograr la satisfacción del cliente va desde lo más general a lo específico, y es ahí donde entra el servicio con la atención que se brinda al usuario. (Johnson, 2018)

El triángulo del servicio que fue creado por Karl Albrecht, consiste concretamente en el cliente, el autor menciona que para que las empresas de servicios maximicen sus ingresos es por medio del usuario quien es el centro de la estrategia y por los que deben girar los demás componentes, es quien se va a encargar de definir el servicio y la atención percibida. (Buitrago, 2022)

Con respecto a la atención al cliente encontramos a Carvajal et al. (2019), en su libro *Atención al cliente*; argumenta que en el departamento de atención al cliente existen dos tipos de habilidades, *Hardskills* o habilidades duras (conocimientos teórico-prácticos) y *Softskills* o habilidades blandas que no están vinculadas concretamente con el trabajo, pero se pueden observar durante su ejecución, estas vienen hacer las habilidades sociales; como la comunicación, empatía, paciencia, escucha activa y tiempos de respuesta. Estas habilidades sociales son de suma importancia en el personal que forma parte de un departamento de atención al cliente.

Dándole más énfasis a las habilidades blandas o sociales debido a que los consumidores son cada vez más rigurosos, ya no solo se interesan por el monto y la particularidad del servicio o producto ofrecido, sino que buscan aspectos más interesantes como la comodidad para realizar una compra, la inmediatez del servicio y el trato individualizado que les ofrecen.

También comenta que una empresa si quiere tener una eficiente atención al cliente debe tener una base de datos sobre su comportamiento, objetivos y expectativas de sus consumidores. Conociendo las necesidades y sus orígenes de esas expectativas, permitirá convertirlas en demanda, utilizando encuestas cada cierto tiempo que nos permita identificar las estrategias y técnicas que pueden ser útiles para los posibles servicios.

Para los hermanos Ariza & Ariza (2015), viene hacer un conjunto de acciones en donde la organización va a gestionar la relación entre sus clientelas actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto o servicio; su fin primordial es lograr un alto nivel de complacencia.

Como dice Billielou (2016), en la actualidad los clientes compran si sienten que les tomas importancia y que estaremos atentos a sus deseos y necesidades antes, durante y después de la compra. Nos explica la empatía en la comunicación y las relaciones interpersonales, permitiendo comprender emociones y sentimientos, así como entender esas señales y expresiones que perjudican la conversación, esto permite estrechar un vínculo fuerte con el cliente a pesar de que el problema no llegue a resolverse.

Por lo cual, en la actualidad las empresas centran sus relaciones en las atenciones a los clientes, cuanto más inviertan las empresas en brindar al cliente lo que espera, mayor será su ganancia y podrá mantenerse en el mercado.

Mostramos las dimensiones de la atención al cliente según Carvajal et al. (2019), donde indica que uno de los contextos en los que se da la comunicación es en la empresa y más aún en el departamento de atención al cliente; una buena aplicación está encaminada a lograr las metas que tiene la organización. En este contexto podemos observar a la comunicación verbal que puede ser oral o escrita y la no verbal que se transmite a través de gestos, posturas o expresiones; también conocido como lenguaje corporal.

Con base a Carvajal, Ormeño, & Sanz mencionamos tres indicadores de la comunicación. Por un lado, la comunicación oral tiene la ventaja de ser rápida al momento de transmitirse al igual que la inmediatez de la respuesta por parte del cliente. De igual modo la comunicación escrita necesita una respuesta inmediata ya sea mediante correos electrónicos, WhatsApp entre otras medias digitales que están a la vanguardia de los usuarios. Con respecto a la comunicación no verbal, vemos los gestos, posturas o expresiones que muchas veces se muestran de forma voluntaria e involuntaria; por lo que se debe tomar en cuenta al momento de atender al usuario, debido a que una mala comunicación no verbal puede ocasionar un malestar al cliente. (Carvajal et al. 2019)

Chauvin (2018), indica que la empatía es un aspecto importante para fidelizar clientes. La empatía es proporcionar servicios y cuidados, teniendo la capacidad de ponerse en su situación, dando una atención personalizada donde es necesario saber escuchar y entender su frustración, identificando estos factores podemos entregar una gran experiencia para ellos y resolver su frustración. Tener a un cliente enojado y disgustado es fácil de calmar utilizando la empatía. Cuando un cliente siente que te preocupas por él y su problema, estás en el camino para un cliente satisfecho.

De igual forma mencionamos los indicadores de la empatía, el saber escuchar proporciona información necesaria para ayudar al usuario en las dificultades que

este presente, dejando de lado las distracciones y teniendo en mente que el cliente es lo primero. (Pardo, 2018)

Otro de los puntos es entender y comprender el comportamiento del cliente y sobre todo saber lo que busca con exactitud; tener esta información nos ayudara a tener un servicio más empático, un panorama más amplio de lo que el cliente espera de la empresa. Por otra parte, respeto es otro indicador esencial, ser respetuoso con los sentimientos y pensamientos de las otras personas es esencial para la atención al cliente, por lo que es necesario tener una buena predisposición para ser tolerantes y pacientes con los usuarios. (Cardozo, 2021)

Del mismo modo Hernández et al. (2017) precisan al indicador atención personalizada o individualizada que la empresa o sus trabajadores les brinde un servicio a sus usuarios, con un solo fin de ser exclusivo, ya que hoy en día los usuarios aspiran que los empleados de la empresa que acude posea la capacidad de entender y comprender para conseguir la eficiencia en el servicio y obtener el valor diferenciado.

Pascual (2019), expresa que la capacidad de respuesta o tiempo de respuesta, es la habilidad de reacción frente a una demanda del cliente, brindar un servicio rápido, sin perder la calidad. Un cliente siempre espera la rapidez o agilidad para ser atendido sin perder la calidad del servicio, este espera una respuesta y es necesario saber valorar su tiempo. El servicio brindado debe ser preciso y claro, sin necesidad de dar justificaciones internas o dificultades que los colaboradores hayan tenido. (Fernandez & Herrero, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Según Fernández & Baptista (2017), cabe precisar a una investigación cuantitativo, muestra un conjunto de métodos la cual es secuencial y probatorio, por ende, el orden es riguroso, porque se basa en recolección de resultados para probar hipótesis y teoría utiliza estadística a la par busca respaldar los objetivos

de estudio que se llevara a cabo, así como causas reales de los fenómenos, de explicarlos, controlarlos y predecirlos, además este enfoque se caracteriza por ser una investigación objetiva y efectiva, lo mismo los datos obtenidos deben poseer la validez y confiabilidad.

De esta manera la investigación aplicada busca soluciones de un problema apoyándose en teorías generales previamente conocidas para corroborarlas y resolver un problema. Así, la presente investigación fue de tipo aplicada porque comprueba las teorías citadas y da solución a los problemas encontrados dentro de la empresa.

Diseño de investigación:

La investigación manejó un diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, ya que permite estimar el grado de relación de dos variables, en un período establecido sin alterar ninguna de ellas, a la cual precisa Fernández & Baptista (2017), cuyo propósito de este tipo de investigación es responder preguntas, cumplir objetivos del estudio y someter hipótesis, diseño correlacional este tipo de investigación posee como objetivo echar de ver la relación que existe entre dos o más variables en un argumento específico de investigación es la postura que adopta el investigador para obtener los resultados entre sus variables, siendo un instrumento capaz de organizar la elaboración y ejecución. En esta investigación también aplicó el método deductivo, ya que se basó en los hechos ocurridos del cual se plantearon deducciones.

3.2. Variables y operacionalización

Enseguida se especifica las siguientes variables por ende serán utilizadas para la presente investigación.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Nuñez (2017), quien argumenta que para tener un excelente desempeño el empleado debe tener presente sus habilidades, actividades, procedimientos, conocer las metas y objetivos de la institución, todo esto dependerá de las motivaciones que ofrezca el empleador, en un clima laboral

donde se exponga la iniciativa, relaciones personales, el trabajo de equipo y la calidad que brinda individualmente a los clientes.

Definición operacional: Se pretende medir la variable Desempeño Laboral, en el cual tomaremos las siguientes dimensiones, habilidades, motivación y clima laboral, luego se empleará una serie de preguntas, a través de un cuestionario de escala Likert dirigido a los colaboradores del centro médico Wari S.A.C.

Indicadores: Como indicadores para las habilidades tenemos: habilidades conceptuales (conocimiento y resolución de problemas), habilidades técnicas (manejo de idiomas y manejo de software) y habilidades humanas (cooperación y control emocional); por otro lado, para motivación tenemos: reconocimiento (público y privado), sueldo (remuneración e incentivos), formación (capacitación laboral y aprendizaje permanente) y finalmente para el clima laboral: condiciones ergonómicas (comodidad y ambiente físico), equipamiento (equipos óptimos y herramientas esenciales).

Escala de medición: La presente investigación fue tipo ordinal, porque permite el orden y clasificación en la encuesta lo cual se aplicará según la escala de Likert.

Variable independiente: Atención al cliente

Definición conceptual Carvajal, Ormeño, & Sanz (2019), en su libro Atención al cliente; argumenta que en el departamento de atención al cliente existen dos tipos de habilidades, Hardskills o habilidades duras (conocimientos teórico-prácticos) y Softskills o habilidades blandas que no están vinculadas concretamente con el trabajo, pero se pueden observar durante su ejecución, estas vienen hacer las habilidades sociales; como la comunicación, empatía, paciencia, escucha activa y capacidad de respuesta.

Definición operacional: Se pretende medir la variable Atención al cliente, en el cual tomaremos las siguientes dimensiones, comunicación, empatía y capacidad de respuesta, luego se empleará una serie de preguntas, a través de un cuestionario de escala Likert dirigido a los colaboradores del centro médico Wari S.A.C.

Indicadores: Como indicadores para comunicación tenemos: comunicación verbal (base de datos y sugerencia de usuarios), comunicación no verbal (gestos y posturas), comunicación escrita (correos electrónicos y WhatsApp); por otro lado, para empatía tenemos: saber escuchar (prestar atención y escucha activa), comprender (entendimiento y confianza) y atención personalizada (calidad en el servicio y valor diferenciado) y finalmente para la capacidad de respuesta: eficiente (solución eficiente e Información adecuada), rápido (solución rápida y oportuno, gestión de documentos) y satisfacción del cliente (solución de quejas, disposición de ayuda).

Escala de medición: La presente investigación fue tipo ordinal, porque permite el orden y clasificación en la encuesta lo cual se aplicará según la escala de Likert.

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

Población: Fernández & Baptista (2017), define que la población es el conjunto de toda la población cuya propiedad se van a estudiar, a la par al ya pudiendo en conocimiento la cantidad de conjunto de unidades, a través del cual se va a obtener las unidades de investigación que cumple los criterios de selección, en pocas palabras si trabajas con individuos primeramente ubicar donde va a ser el lugar para la población de estudio.

Para la presente investigación, se contó con la población constituida por todos los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, siendo un total de 58 colaboradores en total.

Muestra: Fernández & Baptista (2017), afirman que es el subconjunto de la población, porque sirven para establecer medidas que permitirán conocer más a la población estudiada, por ello a la muestra se categorizan en dos grandes ramas; muestra no probabilística cuya finalidad es seleccionar del total de la población lo cual no dependen de la probabilidad, sino bajo las tipologías de dicho estudio, en realidad muestras probabilísticas son todos los elementos que poseen la misma probabilidad de ser seleccionados.

Se utilizó una muestra probabilística, para obtener dicha muestra se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde $p = 0.5$, $q = 0.5$; con un nivel de confianza del 95% (agrupado con el valor Z de una colocación normal estándar a 1.96) y un margen de error del 5 %.

$$\frac{58 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (58 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 50 colaboradores

La muestra es una parte de la población. Por lo tanto, para actual estudio la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores del Centro Médico Wari, el mismo que se calculó luego de emplear la fórmula estadística de tamaño de muestra. Por ende, el muestreo será el probabilístico.

Criterios de inclusión: Colaboradores de Centro Médico de conductores Wari S.A.C. que está ubicado en la ciudad de Ayacucho.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no se encuentren en capacidad de brindar información veraz y fiable del tema de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández & Duana (2020), precisa la técnica es importante para gozar de éxito en la obtención de resultados, por ello en un trabajo de investigación utilizó una técnica encuesta, ya que esta herramienta ayuda en conseguir resultados del total de la muestra obtenida para ello deben de realizar ciertas interrogaciones según sus tipologías del tema de estudio. Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, que fue aplicada en las instalaciones del Centro Médico de Conductores Wari mediante un cuestionario de 18 ítems por variable.

López & Fachelli (2016), concreta que la encuesta se considera como una técnica de datos, ya que se quiere obtener la opinión de la población elegida, por medio de la técnica de procesamiento hecho mediante el cuestionario previamente diseñado con los respectivos indicadores de cada dimensión del tema de estudio.

En tal sentido en la investigación se desarrolló 18 ítems para evaluar las variables de estudio, empleando la escala de Likert, los cuales fueron revisados a lo largo de búsqueda de información, a la vez el cuestionario ha sido diseñado para su respectiva validación y confiabilidad.

Tabla 1.

Escala de Likert

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

Nota. Elaborado por los investigadores.

Tabla 2.

Validación de instrumento

Expertos	Resultado
1. Mgtr. Quispe Medina Wilber	Aplicable
2. Mgtr. Godenzi Vargas Julio Pablo	Aplicable
3. Mgtr. Bullón Solís Omar	Aplicable

Nota. Esta tabla muestra el juicio del instrumento de ambas variables por 3 expertos.

La validez fue realizada por tres expertos de carrera de administración/ciencias las cuales indican que el instrumento es aplicable, ya que cumple la capacidad para evaluar las respectivas dimensiones que se desea medir. Sostiene Robles & Rojas, (2015). El instrumento del presente trabajo cuenta con validez de contenido, el cual se muestra en los respectivos anexos.

Tabla 3.

Confiabilidad

Instrumento 1. Desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	18

Nota. Elaborado con base en los resultados de SPSS

Instrumento 2. Atención al cliente

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	18

Nota. Elaborado con base en los resultados de SPSS

Se observa que en la tabla 3 la confiabilidad de la variable desempeño laboral tiene como valor 0.738 y atención al cliente, habiendo como valor 0.733, con el cual se consigue fiabilidad, ya que el instrumento de ambas variables es aceptable y aplicable para elaboración de datos.

La confiabilidad se realizó por la aplicación del método estadístico Alpha de Cronbach para los 18 ítems del cuestionario formulado por cada variable, lo que garantizó la exactitud de los resultados y midió la relación entre ambas variables de estudio. Arévalo & Padilla, (2016). Sostiene “de acuerdo con la literatura que el valor límite para aceptar un alfa de Cronbach es de 0,7”.

3.5. Procedimientos

Primeramente, se presentó una solicitud de autorización al gerente de la institución Centro Médico Psicosomático Wari S.A.C., ya que él es quien toma las decisiones, en donde se le explicó para llevar a cabo la encuesta a los 50 colaboradores, lo cual se ejecutó de manera personal durante tres días. En seguida los datos obtenidos fueron ordenados en matriz de datos para ser ingresados al Microsoft Excel 2016, donde se realizó la clasificación de toda la información. Finalmente, para el análisis posterior de los datos se empleó el software SPSS Versión v.23

para su respectivo análisis descriptivo e inferencial. Además, para la comprobación de las hipótesis se utilizó el método estadístico no paramétrico, Rho de Spearman, con el cual se pudo estudiar la correlación de las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

La información recolectada será procesada con una computadora con la ayuda del programa SPSS. Así como la verificación de los datos, la tabulación y su interpretación para la obtención de resultados que llevará a la conclusión de este estudio.

Análisis descriptivo

Se realizó el análisis descriptivo de los resultados obtenidos al momento de realizar la encuesta de la presente tesis la primera variable en ser analizada fue el desempeño Laboral y sus dimensiones: habilidades, motivación y clima laboral, mientras la segunda variable analizada corresponde a la Atención al cliente y sus dimensiones: comunicación, empatía y capacidad de respuesta.

Análisis inferencial

Se realizó la prueba de normalidad para los datos recolectados para poder determinar la Rho de Spearman ya que es un tipo de medida no paramétrica, en pocas palabras los datos que no tienen un comportamiento estadístico de normalidad, en ese sentido utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Porque la muestra es mayor a 30 datos registrados además la significancia bilateral es menor a 0,05 ($p\text{-valor} < 0,05$), por lo que corresponde en ello se formula como hipótesis a probar:

Ho: Los datos recolectados siguen una distribución normal.

Ha: Los datos recolectados no siguen una distribución normal.

Para ellos se elabora la siguiente regla:

Si el $P\text{-valor} > \alpha = 0,05$ se acepta la H_0 .

Si el $P\text{-valor} < \alpha = 0,05$ se rechaza la H_0 .

3.7. Aspectos Éticos

Este trabajo de investigación cumple lo establecido en el código de ética de la UCV del año 2021 la cual se encuentra en el art.22 ante la ley 30220, nos dice sobre los valores éticos que el investigador debe tener en cuenta durante su desarrollo de investigación en el que se encuentran involucrados seres humanos en otras palabras el investigador debe ser responsable, honesto referente del estudio por ende aplicamos los cuatro principios establecido por la universidad a continuación se detalla cada una de ellas:

Primer lugar beneficencia: Manifestará por la falta de ausencia de inseguridad en la hora de recoger los datos, así mismo el beneficio que obtendrá la población cuando se termine el estudio para generar objetivos estratégicos para mejorar los beneficios de las empresas involucradas y los usuarios que acuden a ellas.

Cabe indicar no maleficencia a cualquier información no deben dañar ni hacer manipulaciones de ajenas investigaciones sin ninguna autorización alguna, porque obliga moralmente al investigador a investigar mínimos errores para recojo de información, siempre teniendo en cuenta la autonomía.

En seguida sin la autonomía no se podría realizar un informe a lo esperado es decir no se podría pensar ni crear la sensatez que uno lo tiene, para lograr la autonomía debemos dar libertad de expresión con sumo respeto lo cual es aprobación informado, donde se protegerá el anonimato de los usuarios, del mismo modo se comunicará sobre la técnica del recojo de datos, respetando la voluntariedad del individuo para ingresar el estudio.

Por último, la justicia se comprende por la forma de selección aleatoria de la población de estudio, de manera equitativa enfocándose hacia el bien común, sin ninguna conveniencia sobre la elección de alguna persona para el presente estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Se desarrolló el análisis descriptivo de los resultados de la presente tesis.

La primera variable en ser analizada fue el Desempeño Laboral y sus dimensiones: habilidades, motivación y clima laboral.

La segunda variable analizada corresponde a la Atención al cliente y sus dimensiones: comunicación, empatía y capacidad de respuesta.

Tabla 4.

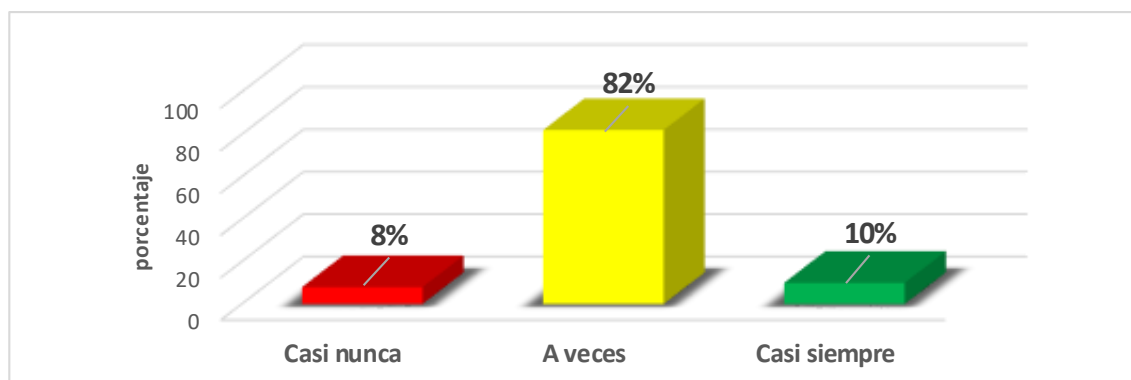
Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	8,0	8,0
	A veces	41	82,0	90,0
	Casi siempre	5	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Figura 1.

Desempeño laboral



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Interpretación

De los datos obtenidos en la figura 1 se muestra como es el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico de Conductores Wari S.A.C. Se obtuvo que, del total, el 82% de los colaboradores respondieron que solo a veces el desempeño laboral es adecuado, el 10% respondieron que se da casi siempre; mientras que el 8% respondieron que se da casi nunca.

Estos resultados hallados indican que la mayoría de los colaboradores consideran que solo a veces el desempeño laboral en la empresa es adecuado. Esto significa que la empresa debe adoptar estrategias para seguir mejorando el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 5.

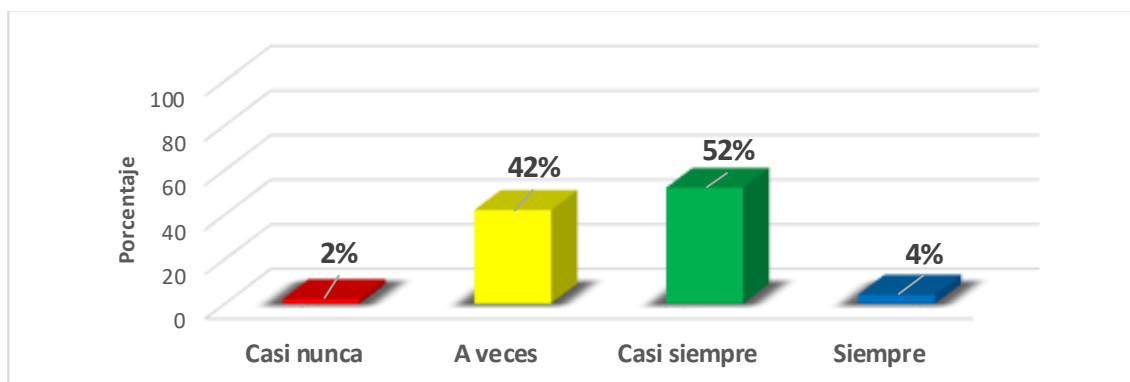
Habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	2,0	2,0
	A veces	21	42,0	44,0
	Casi siempre	26	52,0	96,0
	Siempre	2	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Figura 2.

Habilidades



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Interpretación

De los datos obtenidos en la figura 2 se muestra cómo se presentan las habilidades de los colaboradores del Centro Médico de Conductores Wari S.A.C. Se obtuvo que, del total, el 52% de los colaboradores manifestaron que presentan casi siempre algún tipo de habilidad, el 42% respondieron que solo a veces; mientras que el 4% respondieron que siempre. El 2% respondieron casi nunca.

Estos resultados hallados indican que la gran mayoría de los encuestados presentan cierto tipo de habilidades. Esto se debe a que en la empresa los colaboradores están bien capacitados tanto en habilidades conceptuales, habilidades técnicas y habilidades humanas.

Tabla 6.

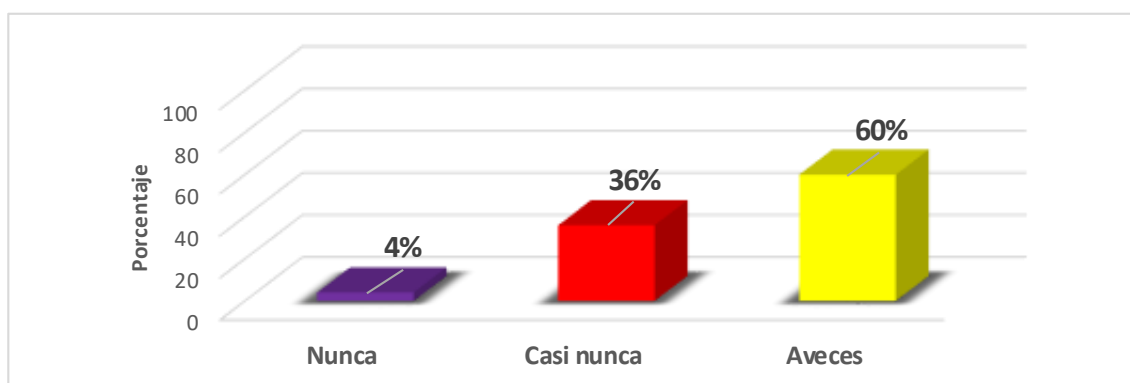
Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	18	36,0	36,0	40,0
	A veces	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Figura 3.

Motivación



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Interpretación

En la figura 3 se presenta el resultado de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. respecto a la motivación del colaborador. Que, del total de colaboradores, el 60 % manifestaron que a veces están motivados, el 36 % respondieron casi nunca y solo el 4% respondieron que nunca están motivados.

Estos resultados hallados indican que la mayoría de los colaboradores solo a veces se encuentran motivados, por lo que se requieren aplicar estrategias para lograr que la mayoría de los colaboradores estén motivados y brinden lo mejor de ellos para la empresa.

Tabla 7.

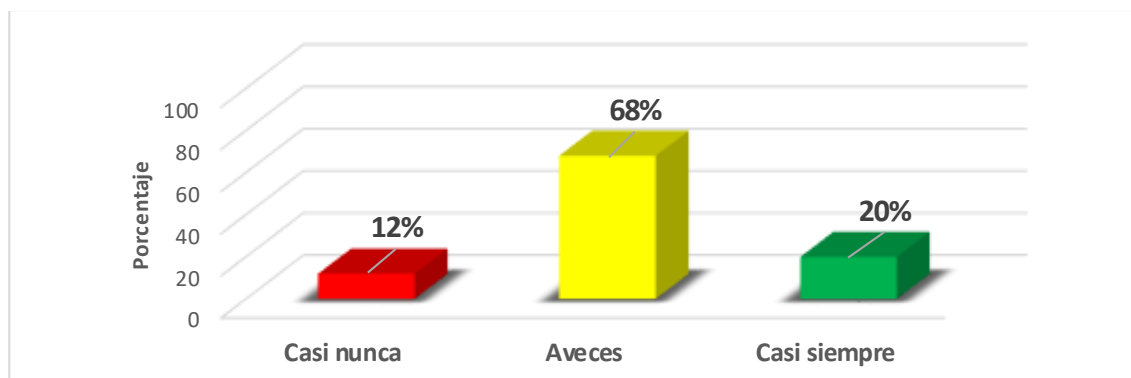
Clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	6	12,0	12,0	12,0
A veces	34	68,0	68,0	80,0
Casi siempre	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Figura 4.

Clima Laboral



NOTA: Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Interpretación

En la figura 4 se presenta el resultado de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. respecto al clima laboral de la empresa. Que, del total de colaboradores, el 68% manifestaron que a veces el clima laboral es aceptable, el 20 % manifestaron casi siempre, mientras que solo el 12% manifestaron casi nunca.

Estos resultados hallados indican que la mayoría de los colaboradores de la empresa consideran que solo a veces el clima laboral es el adecuado, por lo que se considera necesario mejorar sobre ese tema, implementando estrategias para que el colaborador sienta mayor satisfacción en su lugar de trabajo.

Tabla 8.

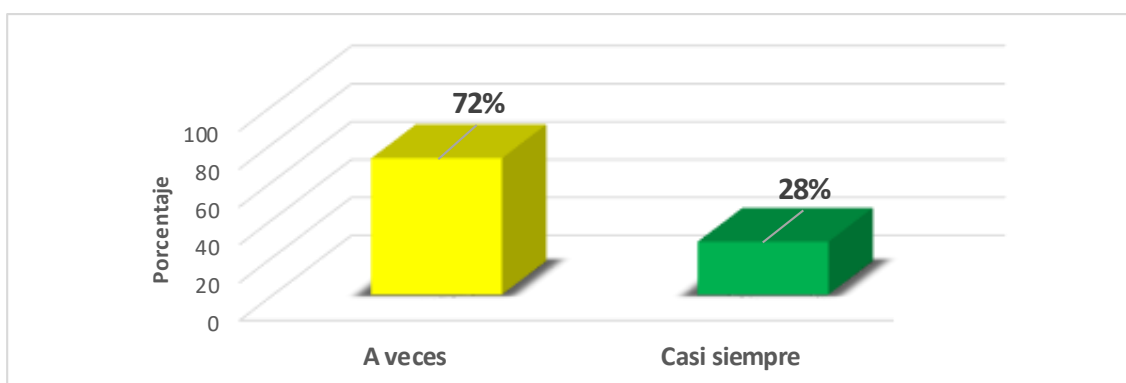
Atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	36	72,0	72,0	72,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Figura 5.

Atención al cliente



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Interpretación

En la figura 5 se presenta el resultado de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. respecto a la Atención al Cliente. Que, del total de colaboradores, el 72% manifestaron que a veces la atención al cliente es aceptable, mientras que el 28% restante manifestaron que la atención al cliente casi siempre es aceptable.

Estos resultados hallados reflejan que la mayoría de los colaboradores solo a veces ofrecen una buena atención al cliente, por lo que es importante que la empresa realice mayores capacitaciones y seleccione mejor al personal para mejorar ese tema.

Tabla 9.

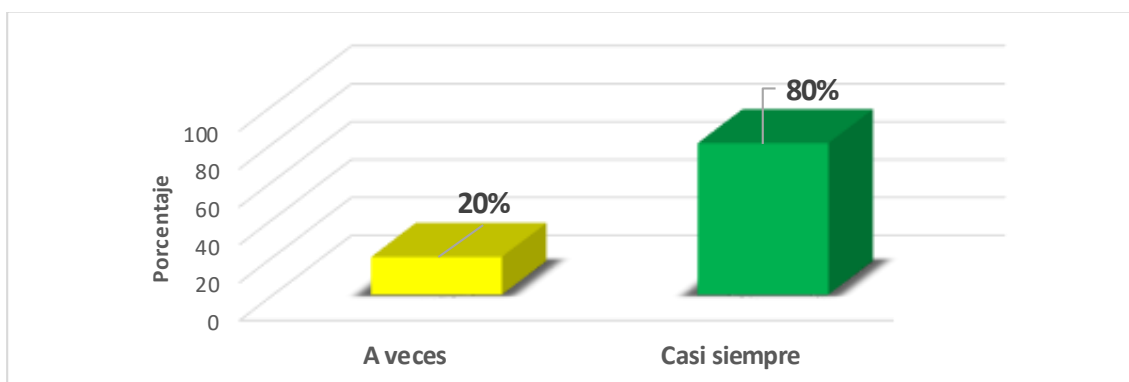
Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	10	20,0	20,0	20,0
Válidos	Casi siempre	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Figura 6.

Comunicación



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Interpretación

En la figura 6 se presenta el resultado de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. respecto a la comunicación. Que, del total de colaboradores, el 80% manifestaron que casi siempre brindan una buena comunicación, mientras que el 20% manifestaron que solo a veces.

Estos resultados hallados reflejan que la mayoría de los colaboradores consideran que la comunicación con el cliente es adecuada. Es un punto a favor, pero todavía hay un 20% que debe mejorarse.

Tabla 10.

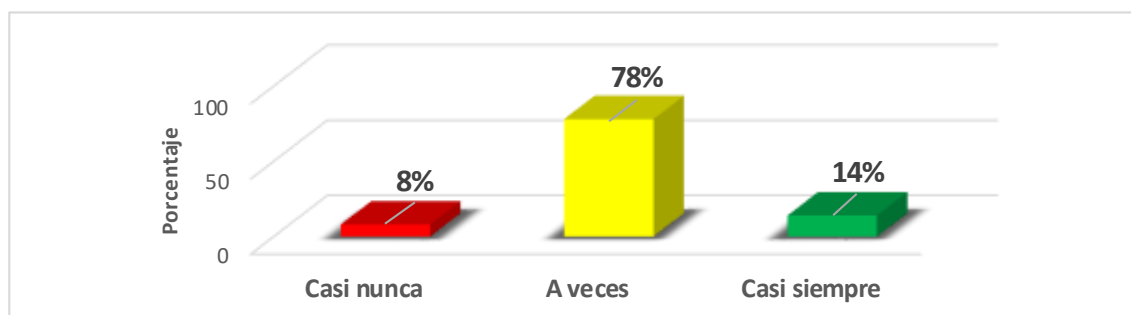
Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	8,0	8,0	8,0
	A veces	39	78,0	78,0	86,0
	Casi siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Figura 7.

Empatía



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Interpretación

En la figura 7 se presenta el resultado de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. respecto a la empatía con el cliente. Que, del total de colaboradores, el 78% manifestaron que solo a veces tienen empatía con los clientes, de la misma manera un porcentaje del 14% manifestaron que casi siempre tienen una buena empatía con los clientes, mientras que el 8% de los colaboradores manifestaron que casi nunca tienen empatía con los clientes. Este resultado muestra que un gran porcentaje de los colaboradores de la empresa sólo a veces tienen una empatía adecuada con los clientes, el cual debe mejorarse para poder mejorar la satisfacción y fidelización de los mismos.

Tabla 11.

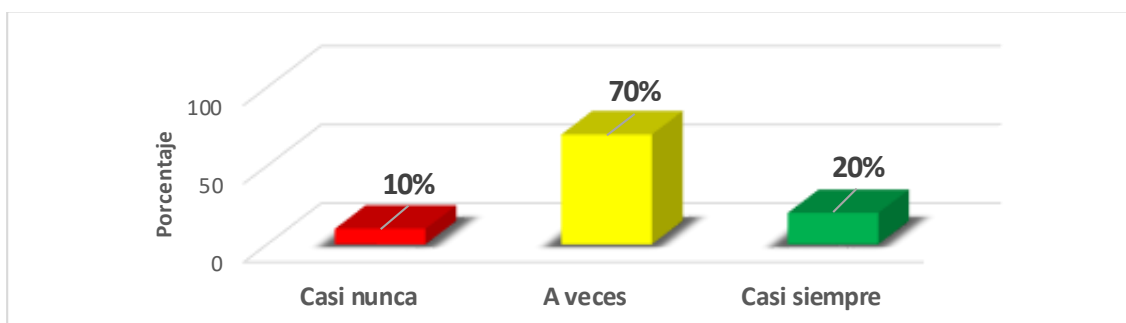
Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	5	10,0	10,0
	A veces	35	70,0	80,0
	Casi siempre	10	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

NOTA: Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Figura 8.

Capacidad de respuesta



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Interpretación

En la figura 8 se presenta el resultado de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C. respecto a la capacidad de respuesta con el cliente. Que, del total de colaboradores, el 70% manifestaron que solo a veces tienen la capacidad de respuesta adecuada con el cliente, el 20% manifestaron que casi siempre, mientras que el 10% manifestaron que casi nunca ofrecen capacidad de respuesta adecuada al cliente.

Este resultado muestra que la mayoría de los colaboradores consideran que sólo a veces los colaboradores ofrecen capacidad de respuesta adecuada al cliente, por lo que se tiene que seguir mejorando, ya que se corre el riesgo de perder clientes. Es importante que la empresa preste atención a este indicador con nuevas estrategias para mejorar este aspecto.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de normalidad W

Se presenta la siguiente prueba de normalidad para los datos recolectados. Se formula como hipótesis a probar:

Ho: Los datos recolectados siguen una distribución normal.

Ha: Los datos recolectados no siguen una distribución normal.

Para ellos se elabora la siguiente regla:

Si el P-valor $> \alpha = 0,05$ se acepta la Ho.

Si el P-valor $< \alpha = 0,05$ se rechaza la Ho.

Sobre la regla de decisión se presenta:

Se fija el nivel de significancia en el valor de 0,05; donde si p-valor es mayor a 0,05 se afirma que existe normalidad en la distribución de datos y se acepta la hipótesis nula, mientras que si p-valor resulta menor a 0,05 esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se afirma que no existe normalidad en la distribución de datos.

Tabla 12.**Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño laboral	,419	50	,000	,589	50	,000
Habilidades	,315	50	,000	,776	50	,000
Motivación	,377	50	,000	,687	50	,000
Clima laboral	,356	50	,000	,736	50	,000
Atención al cliente	,451	50	,000	,562	50	,000
Comunicación	,490	50	,000	,490	50	,000
Empatía	,411	50	,000	,640	50	,000
Capacidad de respuesta	,373	50	,000	,717	50	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Análisis

De acuerdo con la tabla 11, se observa que la muestra es mayor a 30 datos registrados, por lo que corresponde utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Además, también se observa que la significancia bilateral es menor a 0,05 (p-valor < 0,05) para el grupo de datos recolectados. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que los datos recolectados siguen una distribución no normal. Siendo el caso se debe emplear estadística no paramétrica para la comparación de medias, que corresponde a la Rho de Spearman por ser ambas variables del tipo categórico ordinal.

Hipótesis principal

Ho: El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Ha: El desempeño laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Se procede a desarrollar la contrastación de hipótesis utilizando la prueba Rho Spearman, a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 13.**Contrastación de hipótesis principal**

Correlaciones						
				Desempeño laboral	Atención al cliente	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	1,000	,392**	
		Sig. (bilateral)		.	,005	
		N		50	50	
	Atención cliente	Coeficiente de correlación	de	,392**	1,000	
		Sig. (bilateral)		,005	.	
		N		50	50	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

En la tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación entre el desempeño laboral y la atención al cliente es de 0,392, lo cual indica que existe una correlación moderada entre ambas variables. El p-valor de 0,00 resulto menor a 0,05 que corresponde al nivel de significancia de la prueba; por lo tanto, se llega al resultado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces existe evidencia estadística para afirmar que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente, en el Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Este resultado refleja que el desempeño laboral es fundamental en la atención del cliente, esto permite afirmar que para el Centro Médico de conductores Wari S.A.C. es necesario que sus colaboradores logren un buen desempeño para de esa manera atender mejor a sus clientes y lograr una fidelización más adelante por parte de ellos.

Hipótesis específica 1

Ho: Las habilidades no se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Ha: Las habilidades si se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Entonces, se procede a desarrollar la contrastación de hipótesis utilizando la prueba Rho Spearman, a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 14.

Contrastación de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Habilidades	Atención al cliente
Rho Spearman	de Habilidades	Coefficiente correlación	de 1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Atención al cliente	Coefficiente correlación	de ,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

En la tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación entre las habilidades y la atención al cliente es de 0,536 lo cual indica que existe una correlación baja ambas variables. El p-valor de 0,00 resulto menor a 0,05 que corresponde al nivel de significancia de la prueba; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces existe evidencia estadística para afirmar que las habilidades si se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

Este resultado refleja que el vínculo entre estas dos dimensiones es moderado y significativo. Esto conlleva a plantearse que la práctica de las habilidades de los colaboradores es importante para que la atención al cliente que ofrece la empresa sea la ideal y se oriente a ofrecer calidad.

Hipótesis específica 2

Ho: La motivación no se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Ha: La motivación si se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Entonces, se procede a desarrollar la contrastación de hipótesis utilizando la prueba Rho Spearman, a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 15.

Contrastación de hipótesis específica 2

Correlaciones				
		Motivación		Atención al cliente
Rho Spearman	de	Coefficiente correlación	de 1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Atención al cliente	Coefficiente correlación	de ,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

En la tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación entre la motivación y la atención al cliente es de 0,417 lo cual indica que existe una correlación moderada entre ambas variables. El p-valor de 0,00 resulto menor a 0,05 que corresponde al nivel de significancia de la prueba; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces existe evidencia estadística para afirmar que la motivación se relaciona moderadamente con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho.

Este resultado refleja que el vínculo entre estas dos dimensiones es moderado. La motivación de los colaboradores se relaciona con la atención al cliente en el

sentido que, si los colaboradores de la empresa están más motivados, atenderán mejor a los clientes que vienen a atenderse a la empresa. En consecuencia, se debe tener muy en cuenta estas dimensiones.

Hipótesis específicas 3

Ho: El clima laboral no se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Ha: El clima laboral si se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Entonces, se procede a desarrollar la contrastación de hipótesis utilizando la prueba Rho Spearman, a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 16.

Contrastación de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Clima laboral	Atención al cliente
Rho Spearman	de Clima laboral	Coefficiente correlación	de 1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Atención cliente	Coefficiente correlación	de ,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022

En la tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación entre el clima laboral y la atención al cliente es de 0,473 menor a 0,05 que corresponde al nivel de significancia de la prueba; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces existe evidencia estadística para afirmar que el clima laboral se relaciona moderadamente con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho.

Este resultado refleja que el vínculo entre estas dos dimensiones es moderado. Por lo tanto, la empresa debe tener en cuenta que cuando se ofrece un adecuado

clima laboral a los colaboradores, estos ofrecerán una mejor atención a los clientes.

V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realiza con la finalidad de poder realizar un contraste con la información que se obtuvieron en los antecedentes internacionales y nacionales del presente estudio, con los resultados que han sido presentados, asimismo la discusión se fundamenta, ya que formular los objetivos y seguidamente hace un debate con los resultados de los demás indagadores. De este modo, se presenta el objetivo general: Determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022. Por lo que para analizar e interpretar la relación entre ambas variables se aplicó la técnica de Rho de Spearman presentando como data de información una relación de 0,392, lo cual indica que existe una correlación baja entre ambas variables. El p-valor de 0,005 resultó menor a 0,05 que corresponde al nivel de significancia de la prueba; por lo tanto, se llega al resultado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces existe evidencia estadística para afirmar que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente. Este resultado no es similar a los de Vera & Chapoñan (2019), se observó en los resultados que existe una correlación entre las variables de estudio de estrés laboral y desempeño laboral, con un estadístico de Rho de Spearman que desciende a -0,607, con un nivel de significancia de $p=0,002 < 0,05$; esto significa que existe una correlación negativa moderada y significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, se tiene a Valencia (2019), cuyos resultados se asemejan a los obtenidos en el presente estudio, en la que demuestran que la relación entre la variable desempeño laboral y la variable atención del cliente, se observa que al ser promedio el resultado del desempeño laboral de los colaboradores esto se refleja en los usuarios que, se sienten conformes con la atención recibida y percibida, con una correlación de Pearson de 0,549. Los resultados de Cárdenas (2017) no coinciden con los obtenidos, ya que señala que los valores de la Rho de Spearman es .163 y $p=.163$, entre la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se puede decir que no existe relación alguna entre las dos variables.

Referente a lo establecido en el objetivo específico 1 es: Establecer de qué manera las habilidades se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022. Cuyos resultados no se asemejan con los de Vera & Chapoñan (2019), ya que se observa en los resultados de correlación entre la dimensión apoyo en el trabajo y la variable desempeño laboral, con un estadístico de la Rho de Spearman que desciende a -0,195, con un nivel de significancia de $p=0,361 > 0,05$; esto significa que no existe correlación entre la dimensión y la variable de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, determinando la inexistencia de una correlación negativa muy baja entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral. Por otro lado, se tiene a Valencia (2019), cuyos resultados son semejantes con los obtenidos, ya que al analizar los resultados de la relación entre el indicador de conocimiento del trabajo y la atención al cliente obteniéndose la Rho de Spearman ,370, en la que se observa que existe relación entre cada uno de los indicadores del desempeño laboral con la variable atención al cliente, debiéndose a que los colaboradores cumplan con sus funciones de manera básica en todos los aspectos señaladas en los indicadores. Ello refleja en una buena atención en los usuarios de la empresa de servicios. Y no coinciden con los obtenidos de Vera & Chapoñan (2019), donde se observa que los resultados de correlación ente la dimensión de apoyo en el trabajo y la variable desempeño laboral, con un estadístico de Rho de Spearman que desciende a -0,195, con un nivel de significancia de $p=0,361 > 0,05$; esto significa que no existe correlación entre la dimensión y la variable de estudio.

Referente a lo establecido en el objetivo específico 2 es: Identificar de qué manera la motivación se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022. Cuyos resultados no se asemejan con los de Vera & Chapoñan (2019), donde se observa los resultados de correlación, entre la dimensión exigencias psicológicas y la variable desempeño laboral, con un estadístico de Rho de Spearman que desciende a -0.652, con un nivel de significancia de $p=0.001 < 0.05$; esto significa que existe una correlación negativa moderada y significativa entre la dimensión y la variable de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando la existencia de una correlación negativa moderada entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral. De otro lado se tiene a Valencia (2019) resultados que se

asemejan, donde la relación ente el indicador de capacidad para aprender cosas nuevas con la atención al cliente, con un estadístico de Pearson de 0,624, debiéndose a que los colaboradores cumplen con sus funciones de manera básica en todos los aspectos señalados.

Referente a lo establecido en el objetivo específico 3 es: Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022. Los resultados obtenidos se asemejan con los de Valencia (2019), donde se obtuvo que la calidad de trabajo se relaciona con la atención al cliente con un estadístico de Pearson 0,376, donde se afirma que existe una relación al ser p -valor inferior a 0,05 en el caso. Asimismo, con los de Vera & Chapoñan (2019), no se asemejan, ya que se observó los resultados en donde la correlación entre la dimensión de control sobre el trabajo y la variable desempeño laboral, con un estadístico de Rho de Spearman descende a -0,580, con un nivel de significancia de $p=0,003 < 0,05$; esto significa que existe una correlación negativa moderada y significativa entre la dimensión y la variable de estudio.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que el desempeño laboral tiene un nivel de relación bajo pero significativo con la atención al cliente en el Centro Médico de Conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022 (Rho de Spearman=0,392; p -valor = 0,005). Se halló también que el 82% de los colaboradores respondieron que solo a veces el desempeño laboral es adecuado, el 10% respondieron que se da casi siempre; mientras que el 8% respondieron que casi nunca se da. De estos resultados se concluye que al estar relacionado el desempeño laboral con la atención al cliente en el Centro Médico de Conductores Wari S.A.C. se requiere que la empresa debe adoptar estrategias para seguir mejorando el desempeño laboral de los colaboradores tal como capacitaciones y entrenamientos constantes para de esa manera se logre atender cada vez mejor a los clientes y se logre fidelizarlos.

Se concluye que las habilidades del colaborador se relacionan moderada y significativamente con la atención al cliente en el Centro Médico de Conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022 (Rho de Spearman=0,536; p -valor = 0,000). Se halló

también que el 52% de los colaboradores manifestaron que presentan casi siempre algún tipo de habilidad, el 42% respondieron que solo a veces; mientras que el 4% respondieron que siempre. El 2% respondieron casi nunca. Del resultado se concluye que la mayoría de los encuestados presentan cierto tipo de habilidades. Esto se debe a que en la empresa gran parte de los colaboradores están capacitados tanto en habilidades conceptuales, habilidades técnicas y habilidades humanas. Esto conlleva a plantearse que la práctica de las habilidades de los colaboradores es importante para que la atención al cliente que ofrece la empresa sea la ideal y se oriente a ofrecer calidad.

Se concluye que la motivación del colaborador se relaciona moderada y significativamente con la atención al cliente en el Centro Médico de Conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022 (Rho de Spearman=0,417; p-valor = 0,003). Se halló también que el 60% de los encuestados manifestaron que a veces están motivados, el 36 % respondieron casi nunca y solo el 4% respondieron que nunca están motivados. Del resultado se concluye que al estar relacionado la motivación del colaborador con la atención al cliente se requieren aplicar estrategias para lograr que la mayoría de los colaboradores estén motivados y brinden lo mejor de ellos para la empresa, entre ellos incrementar factores motivacionales tanto intrínsecos como extrínsecos.

Se concluye que el clima laboral se relaciona moderada y significativamente con la atención al cliente en el Centro Médico de Conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022 (Rho de Spearman=0,473; p-valor = 0,001). Se halló también que el 68% de los colaboradores manifestaron que a veces el clima laboral es aceptable, el 20 % manifestaron casi siempre, mientras que solo el 12% manifestaron casi nunca. Del resultado se concluye que, al conocer la relación entre el clima laboral y la atención al cliente, se hace necesario implementar mejoras en el clima laboral, para que el colaborador sienta mayor satisfacción y de esa manera ofrecer una mejor atención al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber observado los resultados obtenidos en el presente trabajo se procede a enunciar algunas recomendaciones al Centro Médico de Conductores Wari S.A.C. con la finalidad de alcanzar mejores niveles en la atención hacia sus clientes:

Se recomienda mejorar habilidades de los colaboradores del Centro Médico mediante capacitaciones continuas a todos los colaboradores en temas referidos a la mejora de los procesos para la mejora de sus funciones, trabajo en equipo, capacidad de comunicación, mejora de empatía y capacidad de respuesta hacia sus clientes.

Se recomienda mejorar la motivación de los colaboradores mediante la adopción de factores motivacionales intrínsecos, brindando a sus colaboradores autonomía en el trabajo, reconocimiento personal y potenciamiento de logros profesionales, así como de factores motivacionales externos, tales como remuneraciones justas y bonos por productividad.

Se recomienda asimismo mejorar el clima laboral del Centro Médico de Conductores Wari S.A.C., implementando el liderazgo buscando la armonía y satisfacción del colaborador al interior de la empresa.

Se recomienda mejorar la atención personalizada, mediante capacitaciones continuas y la implementación de un servicio postventa para asegurar la satisfacción de los clientes. Además, se recomienda implementar encuestas de satisfacción mínimo 2 veces al año para conocer al momento las necesidades y expectativas del cliente y poder satisfacerlas plenamente.

Se recomienda asimismo contar con un personal capacitado para el manejo e interacción con los clientes a través de las redes sociales. Importante tomar estas oportunidades para lograr una mejor experiencia con el cliente toda vez que es el personal quienes se encargan de realizar todas estas funciones.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). Definición de desempeño laboral. Obtenido de: <https://acortar.link/twzPLi>
- Adrianzen, X., & Franco, S. (2018). "Motivación y desempeño laboral del personal de servicio en atención al cliente, supermercados metro – Nuevo Chimbote, 2018". Chimbote - Perú. Obtenido de: <https://acortar.link/nrATJc>
- Aguilar, J. (25 de 05 de 2019). Dirección de personal.com. Obtenido de: http://www.direcciondepersonal.com/servicio_al_cliente.pdf
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la confiabilidad del aprendizaje del programa RStudio mediante Alfa de Cronbach. Obtenido de: <https://acortar.link/LmCh4o>
- Ariza, F., & Ariza, J. (2015). Información y atención al cliente. Mc Granw Hill Education. Obtenido de: <https://acortar.link/YfQGDg>
- Balart, M. (2016). Claves del poder personal. Agana.
- Bautista, R., Cienfuegos, F., & Aguilar, E. (2020). Desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de investigación valor agregado. Obtenido de: <https://acortar.link/FW3azg>
- Beltran, P. (03 de febrero de 2017). La Paciencia-Fortaleza para el éxito empresarial. Obtenido de: <https://acortar.link/JXc9BW>
- Billielou. (03 de 02 de 2016). Como conquistar el corazón de tus clientes con la empatía. Obtenido de: <https://acortar.link/hUYujg>
- Buitrago, T. (2022). Triángulo del servicio y como convertir en algo novedoso su modelo de atención al cliente. Obtenido de: <https://acortar.link/XhIcdE>
- Cárdenas. (2017). "Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en empresas públicas". Cuenca - Ecuador. Obtenido de: <https://acortar.link/oph7OD>
- Cardozo, L. (2021). Servicio al cliente. Obtenido de: <https://acortar.link/7m8KpP>

- Carvajal, L., Ormeño, J., & Sanz, L. (2019). Atención al cliente. Madrid- España: Editex.
- Castillo, C. (2019). "Revisión sistemática del análisis de desempeño laboral para satisfacción del cliente 2019". Trujillo - Perú: N. Obtenido de: <https://acortar.link/eCI52C>
- Chavín, S. (26 de 10 de 2018). Empatía: Como brindar una buena atención al cliente. Obtenido de: <https://acortar.link/PPEgK>
- CROEM. (2017). Riesgos ergonómicos del trabajo en oficinas. Obtenido de: <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/5.pdf>
- Cueva, B., & Gonzales, C. (2017). Desempeño laboral y Calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra de San Ignacio – 2017. Pimentel - Perú. Obtenido de: <https://acortar.link/awMsDW>
- Fernández, V., & Herrero, I. (2019). Capacidad de respuesta. Obtenido de: <https://thecustomerspirit.com/blog/2019/02/01/capacidad-de-respuesta/>
- Gestión. (03 de 11 de 2019). Obtenido de Gestión.pe: <https://acortar.link/Z3Duv3>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Impacto Científico. Obtenido de: <https://acortar.link/8llgpJ>
- Iturria, J. (2020). Diseño de atención modular en una institución bancaria atención al cliente - propuesta de intervención. Córdoba: UCC. Obtenido de: file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/TM_Iturria.pdf
- Jimbo, L. (2016). Relación entre la motivación extrínseca e intrínseca en los servidores y la cultura organizacional del Centro de Salud N° 2 de la ciudad de Loja en el segundo semestre del año 2016. Quito. Obtenido de: <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6295/1/129223.pdf>
- Johnson, W. (01 de febrero de 2018). Obtenido de: <https://acortar.link/cUfzeX>
- LatinAmerican. (12 de 05 de 2018). Porque muchos consideran pésimo el servicio al cliente en latino América. Obtenido de: <https://acortar.link/tJdn68>

- Marín, J. (2020). Desempeño laboral en la gestión municipal 2020. Obtenido de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145/173>
- Muñoz. (2016). "El desempeño laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en una empresa de servicio y gestión empresarial en la ciudad de Quito en el segundo semestre del año 2015". Quito - Ecuador. Obtenido de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17571/1/66747_1.pdf
- Muñoz, V. (2016). El desempeño laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente en una empresa de servicios y gestión empresarial en la ciudad de Quito en el segundo semestre del año 2015. Quito - Ecuador.
- Nuñez, L. (2017). Desempeño laboral y satisfacción del cliente del instituto Peruano del Deporte Junín. Lima: UCV.
- Openmet. (2019). 8 claves para fomentar un buen clima laboral. Obtenido de: <https://acortar.link/FHLIK4>
- Pantoja, D. (2015). Propuesta de un manual para mejorar la calidad de atención al cliente interno y su desempeño laboral. Caso: servicio de gestión inmobiliaria del sector público. Quito. Obtenido de: <https://acortar.link/e967lz>
- Pardo, D. (23 de agosto de 2018). Algunas ideas para escuchar mejor a tus clientes. Obtenido de: <https://integriaims.com/saber-escuchar/>
- Pizzo, M. (12 de 05 de 2019). Importancia de la comunicación en el servicio al cliente. Obtenido de gentiopolis: <https://acortar.link/zSoEqm>
- QuestionPro. (2018). Clima laboral: Qué es y cómo medirlo. Obtenido de: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- QuestionPro. (2018). Clima laboral: Que es y cómo medirlo. Obtenido de: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- Raffino, M. (12 de febrero de 2020). Cliente. Obtenido de: <https://concepto.de/cliente/>

- Reyes, C. (2018). Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral en la Gerencia de apoyo al diagnóstico de un hospital nacional de ESSALUD – Callao, 2018. Obtenido de: <https://acortar.link/TAiHk>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cuantitativas en Lingüística aplicada. Revista Nebrija. Obtenido de: <https://acortar.link/mdKy5J>
- Rodríguez, Y., & Castillo, B. (2016). Desempeño del personal en atención al cliente del Súper "Las Segovias" de la ciudad de Estelí - Nicaragua en el año 2016. Obtenido de: <https://repositorio.unan.edu.ni/4838/1/17808.pdf>
- Sanin, J., & Salanova, M. (10 de 25 de 2018). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas y de servicio. Obtenido de: <http://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp>
- Simeon. (29 de agosto de 2019). Ergonomía en el trabajo. Bienestar para los trabajadores. Obtenido de: <https://acortar.link/7IWCGm>
- Thompson, I. (26 de 05 de 2019). s3.amazonaws.com. Obtenido de: <https://acortar.link/kfjS3X>
- Urcia, D. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte ave fenix "Emtrafesa" S.A.C-pacasmayo 2017. Trujillo - Perú.
- Valencia, Y. (2019). Desempeño laboral que se refleja en la atención al cliente en la empresa sociedad eléctrica del sur oeste S.A. sede Camaná,2017. Arequipa - Perú. Obtenido de: <https://acortar.link/eZvMo6>
- Vera, A., & Chapoñan, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en villa el Salvador - 2019. Lima - Perú. Obtenido de: <https://acortar.link/tTxbTc>

ANEXOS

Anexo 1. Confiabilidad de ambas variables.

Instrumento 1. Desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	18

Nota. Elaborado en base a los resultados de SPSS

Instrumento 2. Atención al cliente

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	18

Nota. Elaborado en base a los resultados de SPSS

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable; desempeño laboral y atención al cliente

variables	definición conceptual	definición operacional	dimensiones	indicadores	ítems	medición de escala
Desempeño Laboral	Nuñez (2017), quien argumenta que para tener un excelente desempeño el empleado debe tener presente sus habilidades, actividades, procedimientos, conocer las metas y objetivos de la institución, todo esto dependerá de las motivaciones que ofrezca el empleador, en un clima laboral donde se exponga la iniciativa, relaciones personales, el trabajo de equipo y la calidad que se brinda individualmente a los clientes.	Se pretende medir la variable Desempeño Laboral, en base a una serie de preguntas, a través de un cuestionario dirigido a los usuarios del centro médico Wari S.A.C.	Habilidades	Habilidades conceptuales (conocimiento y resolución de problemas)	1,2	Ordinal Medición: Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre =4 Siempre = 5
				Habilidades técnicas (manejo de idioma y manejo de software)	3,4	
				Habilidades humanas (cooperación y control emocional)	5,6	
			Motivación	Reconocimiento (público y privado)	7,8	
				Sueldo (remuneración e incentivos)	9,10	
				Formación (capacitación laboral y aprendizaje permanente)	11, 12	
				Condiciones ergonómicas (ruido e iluminación)	13, 14	
			Clima laboral	Espacios cómodos (comodidad y ambiente físico)	15, 16	
				Equipamiento (equipos óptimos y herramientas esenciales)	17, 18	
Atención al cliente	Según Carvajal et al. (2019) en su libro atención al cliente nos habla de las habilidades blandas o sociales, estas no están vinculadas concretamente con el trabajo, pero se observan durante su ejecución; estas habilidades vienen hacer la comunicación, empatía, capacidad de respuesta, escucha activa y capacidad de síntesis. Estas habilidades sociales son de suma importancia en el personal que forma parte de un departamento de atención al cliente.	Se pretende medir la variable Atención al Cliente, en base a una serie de preguntas, a través de un cuestionario dirigido a los usuarios del centro médico Wari S.A.C.	Comunicación	Comunicación verbal (base de datos y sugerencias de usuarios)	1, 2	Ordinal Medición: Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre =4 Siempre = 5
				Comunicación no verbal (gestos y posturas)	3, 4	
				Comunicación escrita (correos electrónicos y WhatsApp)	5, 6	
			Empatía	Saber escuchar (prestar atención y escucha activa)	7, 8	
				Comprender (entendimiento y confianza)	9, 10	
				Atención personalizada (calidad en el servicio y valor diferenciado)	11, 12	
				Eficiente (solución eficiente e Información adecuada)	13, 14	
			Capacidad de respuesta	Rápido (solución rápida y oportuno, gestión de documentos)	15, 16	
				Satisfacción del cliente (solución de quejas, disposición de ayuda)	17,18	

Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022?	Determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.	El desempeño laboral se relaciona significativamente con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental: Transversal Descriptivo Correlacional</p> <p>Variables: Desempeño laboral y atención al cliente</p> <p>Población: 58 colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho.</p> <p>Muestra: 50 colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	
¿De qué manera las habilidades se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022?	Establecer de qué manera las habilidades se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.	Las habilidades si se relacionan con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.	
¿Cómo la motivación se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022?	Identificar de qué manera la motivación se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.	La motivación si se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.	
¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022?	Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.	El clima laboral si se relaciona con la atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.	

Anexo 4: Validación del cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Quispe Medina, Wilber
Institución donde labora: ULADECH Católica
Especialidad: Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario sobre desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.
Autor (s) del instrumento (s): Aparcana Necochea, Mónica Mariella
 Nahui Janampa, Daisy

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :				
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X
PUNTAJE TOTAL					50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha

Ayacucho, 22 de mayo del 2022



Mgr. Wilber Quispe Medina

Licenciado en Administración

CLAD N° 5179

Observación:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Julio Pablo GODENZI VARGAS

Institución donde labora: UNSCH

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario sobre desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

Autor (s) del instrumento (s): Aparcana Necochea, Mónica Mariella
Nahui Janampa, Daisy

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y fecha

Ayacucho, 22 de mayo del 2022



Mgtr. Julio Pablo Godenzi Vargas
Licenciado en Administración
CLAD N° 05306

Observación:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	Mgtr. Bullón Solís Omar
Institución donde labora:	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
Especialidad:	Administración
Instrumento de evaluación:	Cuestionario sobre desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.
Autor (s) del instrumento (s):	Aparcana Necochea, Mónica Mariella Ñahui Janampa, Daisy

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :				
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación			X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.			X	
PUNTAJE TOTAL					45

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ayacucho, 22 de mayo del 2022



Mgtr. Omar Bullón Solís

Licenciado en Administración

CLAD N° 14622

Observación:

El instrumento es aplicable.

Anexo 5. Carta de presentación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ayacucho 22 de Mayo del 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, Luis Gabriel Castillejo Melgarejo, identificado (a) con DNI N° 25460516 representante de la institución Centro Medico Psicomatico Wari S.A.C., con el cargo de director médico, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

- a) Aparcana Necochea, Mónica Marriella*
- b) Nahui Janampa, Daisy*

Está autorizada para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022.*

Sí *No*

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo*

Sí *No*

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



.....

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Luis Gabriel Castillejo Melgarejo

Cargo: Director Médico- Centro Médico Wari S.A.C.

Anexo 6. Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: DESEMPEÑO LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO MÉDICO DE CONDUCTORES WARI S.A.C., AYACUCHO, 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores del Centro Médico de Conductores Wari S.A.C., Ayacucho, con el objetivo de percibir su percepción respecto a la desempeño laboral y atención al cliente.

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

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

1. VARIABLE: Desempeño Laboral

Variable: Desempeño laboral				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
HABILIDADES	Habilidades conceptuales.	1	¿Usted tiene el conocimiento adecuado para realizar eficientemente sus funciones?					
	- Conocimientos							
	- Resolución de problemas	2	¿Usted tiene la capacidad de poder solucionar algún problema que se presente en la empresa?					

	Habilidades técnicas	3	¿Usted tiene el dominio del manejo de idiomas diferentes al castellano para la atención al cliente?					
	- Manejo de idiomas							
	- Manejo de software	4	¿Usted tiene el dominio del manejo de software que se utiliza en la empresa?					
	Habilidades humanas	5	¿Usted coopera con sus compañeros en la atención al cliente?					
	- Cooperación							
	- Control emocional	6	¿Usted tiene control sobre sus impulsos emocionales?					
MOTIVACIÓN	Reconocimiento	7	¿La empresa le ha brindado reconocimiento en público?					
	- Público							
	- Privado	8	¿La empresa te ha felicitado por el trabajo realizado?					
	Sueldo	9	¿Usted considera que la remuneración que percibe es la adecuada?					
	- Remuneración							
	- Incentivos	10	¿Usted recibe incentivos por su buen desempeño laboral?					
Formación	- Capacitación laboral	11	¿Usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?					
	- Aprendizaje permanente	12	¿Usted considera que la empresa es un centro de aprendizaje permanente?					
CLIMA LABORAL	Condiciones ergonómicas	13	¿Usted percibe ruidos ambientales molestos que provocan dificultad en la atención al usuario?					
	- Ruido							
	- Iluminación	14	¿Usted considera que hay una buena iluminación en su área de trabajo?					
	Espacios cómodos	15	¿Usted se siente cómodo en su espacio de trabajo?					
	- Comodidad							
	- Ambiente físico	16	¿Usted considera que el ambiente físico es el adecuado para atender al usuario?					
Equipamiento	- Equipos óptimos	17	¿Usted considera que los equipos que utiliza están en buen estado?					
	- Herramientas esenciales	18	¿Usted tiene acceso a herramientas que lo ayuden a hacer bien su trabajo?					

2. VARIABLE: Atención al cliente

Variable: Atención al cliente				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
COMUNICACIÓN	Comunicación verbal - Base de datos - Sugerencias de usuarios	1	¿Usted o la empresa maneja una base de datos para poder comunicarse con el usuario?					
		2	¿Usted considera que las sugerencias de los usuarios son tomados en cuenta?					
	Comunicación no verbal - Gestos - Posturas	3	¿Usted considera que los gestos inadecuados del cliente lo afectan en el modo de atender?					
		4	¿Usted mantiene una postura adecuada en el momento de atender al cliente?					
	Comunicación escrita - Correos electrónicos - WhatsApp	5	¿Usted o la empresa utiliza el correo electrónico para estar en contacto con los usuarios?					
		6	¿Usted o la empresa emplea el WhatsApp para estar comunicados con los usuarios?					
EMPATIA	Saber escuchar - Prestar atención - Escucha activa	7	¿Usted presta atención a las inquietudes del usuario?					
		8	¿Usted práctica la escucha activa con el usuario?					
	Comprender - Entendimiento - Confianza	9	¿Usted tiene la habilidad de entender lo que el usuario realmente quiere?					
		10	¿Usted considera que genera confianza al usuario?					
	Atención personalizada - Calidad en el servicio - Valor diferenciado	11	¿Usted considera que la atención personalizada que le brinda al usuario es de calidad?					
		12	¿Usted considera que la atención al cliente que brinda cuenta con un valor diferenciado?					
CAPACIDAD DE	Eficiente - Solución eficiente - Información adecuada	13	¿Usted o la empresa brinda soluciones eficientes a las quejas o dudas de los usuarios?					
		14	¿Usted o la empresa brinda información adecuada a los usuarios?					

	Rápido - Solución rápida y oportuno - Gestión de documentos	15	¿Usted considera que el personal del centro médico brinda soluciones de manera rápida y oportuna?					
		16	¿Usted considera que la empresa gestiona con rapidez los trámites solicitados por los usuarios?					
	Satisfacción del cliente - Solución de quejas - Disposición de ayuda	17	¿Usted considera que el cliente siente satisfacción cuando le solucionas sus quejas de la mejor manera?					
		18	¿Usted muestra siempre una clara disposición para ayudar al usuario?					

Cualquiera observación y/o sugerencia agregado que tenga se le agradece:

Anexo 7: Matriz de datos

	V1. DESEMPEÑO LABORAL																		V2. ATENCIÓN AL CLIENTE																		
	Habilidades						Motivación						Clima Laboral						Comunicación						Empatía						Capacidad de respuesta						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
Encuesta 1	4	3	2	3	4	4	2	2	2	3	1	3	4	3	3	3	4	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	2	4	3		
Encuesta 2	3	2	3	3	4	3	1	1	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	2	4	3	
Encuesta 3	4	3	3	4	5	4	2	1	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	2	4	3	
Encuesta 4	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	5	3	2	4	3		
Encuesta 5	4	3	2	4	4	5	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	1	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
Encuesta 6	3	4	3	3	5	5	2	3	3	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	1	2	3	4	2	3	3	3	3	5	4	3	4	3	
Encuesta 7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
Encuesta 8	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	5	4	4	4	5	
Encuesta 9	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	5	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	
Encuesta 10	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	
Encuesta 11	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	
Encuesta 12	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
Encuesta 13	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	
Encuesta 14	3	2	2	2	3	4	1	2	2	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	2	1	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
Encuesta 15	4	2	4	3	3	3	1	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	
Encuesta 16	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
Encuesta 17	4	3	2	3	4	4	2	3	4	2	1	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	
Encuesta 18	3	4	2	4	3	3	1	2	4	1	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	
Encuesta 19	3	5	3	4	3	4	1	2	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	5	3
Encuesta 20	3	5	3	3	5	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	2	5	4	
Encuesta 21	3	5	3	3	5	3	1	2	3	2	2	3	4	3	3	4	5	3	2	3	2	4	1	2	2	4	2	4	3	2	4	3	4	4	5	4	
Encuesta 22	4	3	2	4	4	4	3	2	3	1	2	2	5	4	4	4	4	3	3	3	2	4	1	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
Encuesta 23	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	2	3	3	4	4	4	5	3	3	4	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	
Encuesta 24	4	4	2	2	3	4	1	1	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	

Encuesta 25	4	4	3	2	3	4	2	1	2	2	1	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	
Encuesta 26	4	4	3	2	4	5	2	1	2	3	1	3	4	3	3	5	3	4	2	4	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	
Encuesta 27	4	4	2	3	4	5	2	1	3	3	1	4	4	3	3	5	4	4	2	4	3	4	1	1	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	
Encuesta 28	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	4	2	3	3	5	3	3	5	3	
Encuesta 29	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	
Encuesta 30	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	
Encuesta 31	3	4	2	3	4	4	2	2	3	2	1	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
Encuesta 32	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	5	3	
Encuesta 33	2	5	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	5	2	3	3	
Encuesta 34	4	5	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	5	3	2	4	2	4	1	1	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	3	5	
Encuesta 35	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	5	3	5	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	
Encuesta 36	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	5	4	5	4	3	2	3	4	2	1	4	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	5	
Encuesta 37	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	5	4	4	3	4	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	
Encuesta 38	5	4	3	4	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	1	1	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	3	
Encuesta 39	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	3	4	5	4	3	3	4	2	3	1	1	3	3	4	3	4	4	3	5	3	2	3	3	
Encuesta 40	5	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	3	3	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
Encuesta 41	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	
Encuesta 42	3	3	2	3	3	5	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	1	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Encuesta 43	4	3	3	4	3	4	1	1	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4	
Encuesta 44	5	4	2	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	3	3	2	5	3	2	3	4	
Encuesta 45	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	1	1	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	3	4	
Encuesta 46	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	1	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
Encuesta 47	5	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	1	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	
Encuesta 48	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3
Encuesta 49	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
Encuesta 50	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	

Anexo 8. Similitud de turnitin

Desempeño laboral y atención al cliente de los colaboradores del Centro Médico de conductores Wari S.A.C., Ayacucho, 2022..docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25% INDICE DE SIMILITUD

24% FUENTES DE INTERNET

3% PUBLICACIONES

10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udaff.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
11	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%

Anexo 9: Fotografías de aplicación de encuesta

