



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO, EN EL
DISTRITO DE ATE, LIMA – PERÚ DEL PRIMER
SEMESTRE 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Ramon Guevara Chuquimajo

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernandez Torres

<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Lima - Perú

2023

Jurado Evaluador

Jurado 1 Presidente(a)	IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	JORGE NELSON MALPARTIDA GUTIERREZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	ALEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud

“EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA ATENTO, EN EL DISTRITO DE ATE, LIMA – PERÚ DEL PRIMER SEMESTRE 2022”

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

7%

★ repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	31
1.3. Objetivos	32
1.4. Hipótesis	32
1.5. Justificación	33
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
2.1 Tipo de Investigación	34
2.2 Diseño de la Investigación	34
2.3 Enfoque de la Investigación	34
2.4 Alcance (Nivel) de la Investigación	35
2.5 Población y Muestra	35
2.6 Técnicas e Instrumentos	36
2.7 Procedimiento de recolección de datos	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39

3.1 Resultados Estadísticos Descriptivos	39
3.2 Confiabilidad del Instrumento de Investigación	45
3.3 Hipótesis general	47
3.4 Hipótesis específica 1	48
3.5 Hipótesis específica 2	48
3.6 Hipótesis específica 3	49
3.7 Hipótesis específica 4	50
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
4.1 Discusión	52
4.2 Limitaciones	53
4.3 Implicancias	53
4.4 Conclusiones	54
REFERENCIAS	56
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de opiniones según desempeño laboral.....	39
Tabla 2. Distribución de opiniones según Satisfacción Laboral.....	40
Tabla 3. Distribución de opiniones según Participación en el Trabajo.....	41
Tabla 4. Distribución de opiniones según Compromiso Organizacional.....	42
Tabla 5. Distribución de opiniones según Respaldo Organizacional.....	43
Tabla 6. Distribución de opiniones según Satisfacción del Cliente.....	44
Tabla 7. Confiabilidad Alfa Cronbach.....	46
Tabla 8. Prueba de Normalidad.....	46
Tabla 9. Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente.....	47
Tabla 10. Relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente.....	48
Tabla 11. Relación entre la participación en el trabajo y la satisfacción del cliente.....	49
Tabla 12. Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción del cliente.....	49
Tabla 13. Relación entre el respaldo organizacional y la satisfacción del cliente.....	50

Índice de figuras

Figura 1. Opiniones según el Desempeño Laboral.....	40
Figura 2. Opiniones según Satisfacción Laboral.....	41
Figura 3. Opiniones según Participación en el Trabajo	42
Figura 4. Opiniones según Compromiso Organizacional.....	43
Figura 5. Opiniones según Respaldo Organizacional	44
Figura 6. Opiniones según Satisfacción del Cliente.....	45

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre el desempeño laboral y la Satisfacción del servicio en la empresa Atento, primer semestre, 2022. La metodología fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional con diseño no experimental y de corte transversal. En cuanto a la población estudiada en nuestro caso, estuvo conformada por los clientes de la empresa Call Centers Atento; atendidos durante el primer semestre del 2022, lo cual ascendió a un total de 7500 clientes corporativos. El tamaño de la muestra ascendió a 340 clientes corporativos.

Previa autorización e informando a los miembros de la muestra, se aplicó la encuesta. El instrumento constó de 19 ítems, el que se realizó con Google Forms. La confiabilidad del instrumento es excelente según Alfa de Cronbach igual a 0,933 (Variable Desempeño Laboral) y de 0.939 (Variable Satisfacción del cliente).

Los datos recolectados en un Excel fueron codificados en la escala de Likert, luego se tabularon para su análisis en el programa estadístico SPSS versión 29. Los resultados muestran que existe relación significativa moderada entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en la empresa Atento, primer semestre 2022, con Rho de Spearman igual a 0,466 y un p-valor igual a 0,000.

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, Satisfacción del servicio, calidad, cliente.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- (s.f.).
- ACTIONSCALL. (2021). *Así está el sector del Contac Center en la actualidad*. Madrid - España. Obtenido de <https://www.actionscall.com/actionblog/telemarketing/asi-esta-el-sector-del-contact-center-en-la-actualidad>
- Adán, O. (2019). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la Corporación Agrícola El Campesino E.I.R.L.* Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UIGV_74cbbef14475e9a00da5fe87f7992c33
- Akdere, M. & Egan, T. (2020). *Liderazgo transformacional y desarrollo de recursos humanos: vincular el aprendizaje de los empleados, la satisfacción laboral y el desempeño organizacional*. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/hrdq.21404>
- Akdere, M., Top, M. & Tekingündüz, S. (2020). *Examinar las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio en los hospitales turcos: el Modelo SERVPERF*. Obtenido de . <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración*. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Colunga, C. (2018). *La calidad en el servicio*. Madrid: Cultura & Expansión. Obtenido de <https://docplayer.es/9048062-La-calidad-en-el-servicio.html>
- CXPA. (2020). *Competencias básicas*. Obtenido de <https://www.cxpa.org/earn-your-ccxp/exam-blueprint>
- Fariño C., Vera L., Cercado, M., Velasco D., Llimaico N. & Saldarriaga J. (2021). *Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro*. Obtenido de <https://www.inspilib.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>
- Frías N., D. (2023). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Obtenido de <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Garmendia M. (2019). *Satisfacción y lealtad del cliente en las operaciones domésticas de las aerolíneas colombianas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/631/63164188006/index.html>
- Gestión. (2018). *Centros de Contacto: informalidad afecta a 15000 empleados, ¿Qué plantea Adexo?* Lima, Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/centros-contacto-informalidad-afecta-15-000-empleados-plantia-apexo-242758-noticia/>
- Güere, C., & Yangali, J. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana . *Innova Research Journal* , 8(1), 132-152. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/367036507_Calidad_de_servicio_percibido_y_satisfaccion_del_cliente_en_Caja_Municipal_de_Sullana
- Guevara, F. (2017). *Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Satisfacción del cliente en el Hotel Palmira Chiclayo SAC*. Chiclayo - Perú. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1593>
- HUBSPOT. (2023). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La satisfacción del cliente es,a detalle lo que necesitan>
- Jaworski, C., Ravichandran, S., Karpinski, A. C., & Singh, S. (2018). *Los efectos de la satisfacción con la formación, los beneficios y los incentivos de los empleados en el compromiso de los empleados a tiempo parcial*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.02.011>
- Juárez, B. (2022). *El 80% de las personas en la región, no se siente comprometida en su trabajo*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Marketing*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-latina-de-costa-rica/estadistica-i/kotler-philip-armstrong-gary-marketing-2020-pearson-libgen/60926552>
- Lechner, A. & Paul, M. (2019). *¿Es esta sonrisa de verdad?. El papel del afecto y el estilo de pensamiento en las percepciones de los clientes sobre la autenticidad emocional de los*

- empleados de primera línea*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.06.009>
- López, J., Beltran, J., Meriño, V., Martínez de Meriño, C., Guzmán, L., Otálvaro, D., y Pareja, D. (2020). *Modelo de evaluación de desempeño y plan de formación para una empresa distribuidora y comercializadora de calzado*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341050423_Modelo_de_evaluacion_de_desempeno_y_plan_de_formacion_para_una_empresa_distribuidora_y_comercializadora_de_calzado_Performance_evaluation_model_and_training_plan_for_a_footwear_distributing_and_commer
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo, Lima-Perú, 2021*. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf>
- Márquez, M. (2021). *Estrategias de Telesalud y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía de un hospital de Lima*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6181>
- Matabanchoy, S., Alvarez, K. & Riobamba, O. (2018). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. Revisión del tema entre 2008-2018*. Universidad y Salud, 21(2), 176-183. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- NFON. (2021). *¿Cómo ha sido la evolución del call center en los últimos 10 años?* Obtenido de <https://blog.nfon.com/es/evolucion-call-center>
- Nguyen, T., Maxwell, F., Terveen, L. & Konstan, J. (2018). *Personalidad del usuario y satisfacción del usuario con los sistemas de recomendación*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-017-9782-y>
- Ñaupas, P. (2018). *Metodologías de la Investigación*.
- OIT. (2021). *Panorama laboral 2021. América Latina y El Caribe*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Ojeda, S. (2022). *Satisfacción de clientes en países latinoamericanos. Blog Business Latam*. Obtenido de <https://business-latam.com/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente-en-paises-latinoamericanos/>
- Panduro, C. & Casa, E. (2021). *Del desempeño laboral en el trabajo remoto de los trabajadores de una universidad pública del Perú*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/359443642_relacion_de_la_motivacion_laboral_con_los_determinantes_del_desempeno_laboral_en_el_trabajo_remoto_de_los_trabajadores_de_una_universidad_publica_de_peru
- Paz M., L. (2022). *El desempeño laboral y su influencia en la Calidad del Servicio de los empleados del Municipio del Cantoón Pueblo Viejo, Los Ríos*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14656>
- Qualtrics.XM. (s.f.). *16 formas de capturar y capitalizar los conocimientos de los clientes*. Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/cliente/adquisicion-de-clientes/>
- Ramos, K. (2021). *Telesalud y calidad de atención a la gestante en el Centro de Salud San Martín, Lambayeque*. Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55074>
- Romero V. & Segura G. (2019). *Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca, 2019*.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, S. . (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, S. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sarmiento G. & Ferrão F. (2018). *La fidelización como consecuencia de la calidad de la relación*. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/404891/275141>
- Sebai, J. (2021). *De la experiencia a la satisfacción del cliente: motor de mejora en Francia*. Obtenido de <https://doi.org/10.3917/vse.211.0137>

- Tuñoque H., R. A. (2022). *Telemedicina y satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95851>
- Villavicencio B., E. (2020). *Revisión de la literatura de programación lineal entera y simulación de eventos discretos para el dimensionamiento de un call center*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18379/VILLAVICENCIO_BILLINGHURST_ELIZABETH_REVISION_LITERATURA_PROGRAMACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wolter, J., Bock, D., Mackey, J., Xu, P., & Smith, J. (2019). *Trayectorias de satisfacción de los empleados y su efecto en la satisfacción del cliente y las intenciones de patrocinio*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1007/s11747-019-00655-9>
- Zacaría, F. (2021). *Diez lecciones para el mundo de la pospandemia*. Paidós. Obtenido de https://planetadelibroscom.cdnstatics2.com/libros_contenido_extra/48/47333_1_NP_-_Diez_lecciones_para_el_mundo_de_la_postpandemia.pdf