

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado en Administración de Empresas**

**TEMA: “Desempeño laboral y calidad de servicio en
la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de
Ambato”**

AUTOR: Jonathan Daniel Vera Solórzano

TUTOR: Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Desempeño laboral y calidad de servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.**” presentado por el señor **Jonathan Daniel Vera Solórzano**, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 2 de marzo 2023



Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez
C.I.: 1803845385

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jonathan Daniel Vera Solórzano** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Jonathan Daniel Vera Solórzano
C.I.: 1804348611

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de integración, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones correspondientes a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dra. Mg. Jenny Margoth Gamboa Salinas
C.I.: 18022289320



Ing. Mg. Lilia Elizabeth González Garcés
C.I.: 1803962800

Ambato, 2 de marzo 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a horizontal line at the bottom.

Jonathan Daniel Vera Solórzano
C.I.: 1804348611

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación lo dedico a familia en especial a mis padres y mi hermana quienes han sido pilares fundamentales en mi vida que gracias a su apoyo y esfuerzo me han permitido alcanzar un objetivo más de mi vida. Lo dedico también a mi novia que ha estado conmigo siempre y me ha brindado su apoyo incondicional.

Jonathan Daniel Vera Solórzano

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la vida y sabiduría para culminar mis estudios universitarios, como también a mis abuelos y mi madre quienes han sido mi motor y motivo para no decaer y salir adelante en cada prueba que se me ha presentado en la vida, agradezco de manera puntual a mis jefes de trabajo los cuales siempre me facilitaron con su apoyo, y permisos la experiencia de trabajar y estudiar, a los docentes quienes compartieron sus experiencias y conocimientos a lo largo de esta etapa en la majestuosa carrera de Administración de Empresas.

Jonathan Daniel Vera Solórzano

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRAC	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.2. Problema de Investigación	3
1.4. Justificación.....	5
1.5. Marco Teórico	8
CAPÍTULO II	24
METODOLOGÍA	24
2.1 Métodos.....	24
2.2 Enfoque	24
2.3 Alcance o tipo	24
2.4 Modalidad	24
2.5 Población y muestra	25
2.6Técnica	26
2.7 Instrumento	26
2.8 Planteamiento de la Hipótesis	26
CAPÍTULO III.....	30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	30
3.1.1 Análisis de los resultados (Desempeño Laboral) encuesta aplicada a los clientes internos.....	30

3.1.2 Análisis de los resultados (Calidad de Servicio) de la encuesta aplicada a los clientes externos	43
3.1.3 Análisis del nivel de satisfacción de los clientes mediante el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Comercial Kywi S.A.,	57
3.2. Verificación de hipótesis	58
CAPÍTULO IV	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
4.1. Conclusiones	67
4.2. Recomendaciones.....	68
C. MATERIALES DE REFERENCIA.....	69
Referencia Bibliográficas	69
Bibliografía	69
Anexos	73
Anexo A. Carta de compromiso.....	73
Anexo B. Encuesta aplicada a los clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.	74
Anexo C. Encuesta aplicada a clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.	76
Anexo D. Validación de los cuestionarios mediante juicio de profesionales externos	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra	25
Tabla 2. Resumen del procesamiento, variable dependiente Calidad de servicio.....	28
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad, variable dependiente Calidad de Servicio.....	28
Tabla 4. Resumen del procesamiento, variable independiente desempeño laboral .	28
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad, variable independiente desempeño laboral	29
Tabla 6. Reconocimiento del desempeño laboral	30
Tabla 7. Mejoramiento de habilidades en el ambiente laboral.....	31
Tabla 8. Evaluación del desempeño	32
Tabla 9. Capacitaciones para fortalecer el desempeño laboral	33
Tabla 10. Reconocimientos por cumplir con eficiencia y eficacia	34
Tabla 11. Motivación en la toma de decisiones y solución de problemas	35
Tabla 12. Estrategias comunicativas que motiven a los trabajadores	36
Tabla 13. Incremento de motivación.....	37
Tabla 14. Desempeño en el entorno laboral.....	38
Tabla 15. Tiempo designado para el perchado.....	39
Tabla 16. El clima y la comunicación contribuyen en el rendimiento.....	40
Tabla 17. Organización de actividades y comunicación	41
Tabla 18. Desarrollo profesional mediante planes de carrera	42
Tabla 19. La empresa promueve buenas relaciones.....	43
Tabla 20. Información referente a un producto.....	44
Tabla 21. Información referente al precio, producto y promociones	45
Tabla 22. Servicio ágil, eficiente y de calidad	46
Tabla 23. Satisfacción de necesidades y expectativas.....	47
Tabla 24. Sentimiento de comprensión, atención y satisfacción.....	48
Tabla 25. Conocimientos y habilidades del personal.....	49
Tabla 26. Fidelidad hacia la empresa	50
Tabla 27. Seguridad en realizar transacciones	51
Tabla 28. Servicio amable y cordial.....	52
Tabla 29. Atención individualizada	53
Tabla 30. Ubicación espacial de los productos	54
Tabla 31. Instalaciones físicas cómodas y visualmente atractivas.....	55

Tabla 32. Presentación personal apropiada	56
Tabla 33. Estadísticos de muestra única	57
Tabla 34. Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)	60
Tabla 35. Frecuencias Observadas	62
Tabla 36. Frecuencias Esperadas	63
Tabla 37. <i>Cálculo de X^2_c</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Reconocimiento del desempeño laboral	30
Figura 2. Mejoramiento de habilidades en el ambiente laboral	31
Figura 3. Evaluación del desempeño	32
Figura 4. Capacitaciones para fortalecer el desempeño laboral.....	33
Figura 5. Reconocimientos por cumplir con eficiencia y eficacia.....	34
Figura 6. Motivación en la toma de decisiones y solución de problemas.....	35
Figura 7. Estrategias comunicativas que motiven a los trabajadores.....	36
Figura 8. Incremento de motivación	37
Figura 9. Desempeño en el entorno laboral	38
Figura 10. Tiempo designado para el perchado	39
Figura 11. El clima y la comunicación contribuyen en el rendimiento	40
Figura 12. Organización de actividades y comunicación	41
Figura 13. Desarrollo profesional mediante planes de carrera.....	42
Figura 14. La empresa promueve buenas relaciones	43
Figura 15. Información referente a un producto	44
Figura 16. Información referente al precio, producto y promociones	45
Figura 17. Servicio ágil, eficiente y de calidad.....	46
Figura 18. Satisfacción de necesidades y expectativas	47
Figura 19. Sentimiento de comprensión, atención y satisfacción	48
Figura 20. Conocimientos y habilidades del personal	49
Figura 21. Fidelidad hacia la empresa	50
Figura 22. Seguridad en realizar transacciones.....	51
Figura 23. Servicio amable y cordial	52
Figura 24. Atención individualizada.....	53
Figura 25. Ubicación espacial de los productos.....	54
Figura 26. Instalaciones físicas cómodas y visualmente atractivas	55
Figura 27. Presentación personal apropiada	56
Figura 28. Zona de rechazo o aceptación.....	65

RESUMEN EJECUTIVO

Se ha realizado un estudio de la influencia que tiene el desempeño laboral en la atención al cliente en la empresa Comercial Kywi S.A. de la ciudad de Ambato.

Considerando que actualmente las empresas enfrentan cambios constantes debido a la necesidad de mantenerse en el mercado competitivo, el presente estudio propone como objetivo determinar los factores que influyen en el desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio al cliente en Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato con orientación al cumplimiento de funciones el servicio efectivo y la obtención de resultados competitivos. La metodología aplicada incluye el enfoque cualitativo y cuantitativo con un alcance exploratorio y descriptivo, la modalidad fue de campo y bibliográfico. Se trabajo con una población de 93 personas objeto de estudio, en la recolección de datos se empleó la cuesta con su instrumento.

Se efectuó un análisis mediante la utilización de Microsoft Excel, que incluye hojas de cálculos estadísticos, aspectos que beneficio en la correlación de las variables; para el efecto se aplicó el método estadístico Chi-Cuadrado, obteniendo como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa.

Se deduce las siguientes conclusiones, existe la necesidad de fortalecer la gestión de servicio al cliente siendo necesario efectuar la evaluación del desempeño de los colaboradores, además para alcanzar el éxito organizacional se considera esencial reforzar la capacidades en planificación, organización, control y coordinación de tareas direccionadas al cumplimiento de las metas descritas en la planeación estratégica que abarca los comportamientos direccionados a la producción de bienes o servicios.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CALIDAD DE SERVICIO, COORDINACIÓN DE TAREAS, DESEMPEÑO LABORAL, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

ABSTRACT

A study has been carried out on the influence of work performance on customer service in the company Comercial Kywi S.A. from the city of Ambato.

Considering that companies currently face constant changes due to the need to stay in the competitive market, the objective of this study is to determine the factors that influence job performance and its relationship with the quality of customer service at Comercial Kywi S.A., of the city of Ambato with orientation to the fulfillment of functions, the effective service and the obtaining of competitive results. The applied methodology includes the qualitative and quantitative approach with an exploratory and descriptive scope, the modality was field and bibliographic. We worked with a population of 93 people under study, in the data collection the slope was used with its instrument.

An analysis was carried out using Microsoft Excel, which includes statistical calculation sheets, aspects that benefit the correlation of the variables; For this purpose, the Chi-Square statistical method was applied, obtaining as a result the acceptance of the alternative hypothesis.

The following conclusions are deduced, there is a need to strengthen customer service management, making it necessary to evaluate the performance of collaborators, in addition to achieving organizational success, it is considered essential to strengthen capacities in planning, organization, control and coordination of tasks directed to the fulfillment of the goals described in the strategic planning that includes the behaviors directed to the production of goods or services.

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE, COORDINATION OF TASKS, JOB PERFORMANCE, STRATEGIC PLANNING.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

En referencia a los antecedentes investigativos, se mencionan los trabajos efectuados en diferentes repositorios de varias universidades, además incluye las difusiones científicas establecidas en las revistas indexadas; por lo tanto, en este apartado se establece una revisión bibliográfica documental que permite a través de la exploración profundizar en el desempeño laboral y la calidad de servicio. Es trascendental manifestar que se incluyen investigaciones efectuadas una anticipación de 5 años, con excepción del acervo clásico; se integra una búsqueda en Google académico, y E-book. Considerando que dentro de las organizaciones públicas y privadas el desempeño laboral es un elemento principal para mejorar la productividad, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la misión y visión empresarial, se menciona el estudio realizado por los investigadores Castro et al (2020) quienes manifiestan que a nivel internacional, las capacitaciones permanentes aportan en la gestión de talento humano, lamentablemente, la insuficiente aplicación del conocimiento ha generado dificultades en el sector productivo; mientras la rigidez del empleo afecta a la calidad de atención.

En diversos países de Latinoamérica como en el Perú, se menciona el estudio efectuado en la Universidad Nacional de Ucayali, realizado por Navarro et al (2020), propone determinar la importancia de la capacitación para cumplir estándares idóneos en el manejo de los recursos humanos, propone evaluar la dependencia del desempeño laboral y calidad del servicio de la organización. Utiliza una metodología correlacional, integro a 75 trabajadores. En las conclusiones manifiesta que es significativo emplear estrategias que faciliten en el trabajo en equipo, la comunicación y las relaciones intrapersonales.

Se concluye que entre los factores que afectan al desempeño sobresalen: los trabajadores demuestran incomodidad en el puesto de trabajo, la insuficiente la aplicación de planes y programas de capacitaciones, la inexistente motivación, el bajo

liderazgo, disconformidad con las remuneraciones y recompensas. Estos aspectos orientan hacia una baja productividad, ausentismo, rotación excesiva, inadecuada comunicación y deficientes relaciones interpersonales.

La valoración de la calidad de servicio es un tema ya analizado en la escritura de manera exploratoria en los diferentes ámbitos de las compañías de Latinoamérica. Pese a que el ambiente típico en el que se desenvuelve, se refiere a la puntuación de la administración en las empresas como así también en los componentes que integran algún tipo de atención al cliente.

A partir de un criterio organizacional la calidad de servicio en las gerencias de las empresas de Latinoamérica, se puede visualizar que, en varias de ellas, innovan el servicio que otorgan a sus consumidores. Sin embargo, el producto que se obtiene sobre la eficacia de una unidad asistencial se da a conocer cuando se hallan metodologías que procesan mejoras en forma permanente. De tal manera que se relacione las medidas subjetivas con medidas que necesiten una investigación más precisa de su conducta, puesto que la calidad de la atención es uno de los principales factores de lealtad en los clientes Ayay et al (2021).

Es fundamental estimar habitualmente la calidad de servicio de una organización ya que depende de ello, para obtener mejoras y conseguir la satisfacción de los consumidores. se obtuvo dificultad para diferenciar el criterio expuesto, ya que no se encuentran protocolos establecidos para la definición de procesos, así como también no se conoce detalles específicos de su implementación porque son experiencias de los diferentes autores en varios artículos.

Una forma de alcanzar los objetivos organizacionales, son los esfuerzos para cumplir con la calidad en los servicios otorgados; conociendo que la calidad necesita otorgar bienes y servicios que llenen las expectativas de los consumidores y de esta manera perfeccionar su participación en el mercado. De modo global, se puede asegurar que la calidad está relacionada entre un proceso de contraste o estimación con relación de productos diferentes o servicios semejantes motivo por el cual la apreciación del consumidor es significativa Pincay et al (2020).

La calidad de servicio al cliente en las PYMES es un factor primordial para el éxito de las organizaciones, su entendimiento puede aclarar las rupturas existentes. Así mismo, los resultados aportaran con el aumento del conocimiento científico, y de esta manera lograr ser un documento para próximos investigadores, admitiendo el papel importante que tienen las PYMES con el desarrollo económico del país.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio al cliente en Comercial Kywi S.A. de la ciudad de Ambato en el periodo abril 2022 – marzo 2023.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente.
- Identificar cuáles son los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato en el periodo abril 2022 – marzo 2023.
- Analizar el nivel de satisfacción de los clientes mediante el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato en el periodo abril 2022 – marzo 2023.

1.2. Problema de Investigación

En el problema de investigación, se detecta, que el deficiente desempeño laboral afecta en la calidad de servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato, siendo un factor que repercute en el éxito empresarial.

Para Bohórquez et al., (2020), a nivel mundial, debido a las nuevas tecnologías que surgen en el mercado, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presenta, por esta razón se fomenta un y un constante interés por mejorar el desempeño de los empleados mediante permanentes programas de capacitación, y así llegar a obtener altos niveles de productividad.

Según Brunel (2017), las empresas adoptan cambios considerando las tendencias del mercado, sin embargo, algunas implementan nuevos sistemas específicos para el talento, lo que genera desmotivación para dedicarse a ciertas actividades porque su trabajo no es valorado. Tampoco son compensados, creando insatisfacción laboral que reduce la productividad organizacional.

Para que los empleados se sientan motivados, debe existir un ambiente adecuado que genere confianza en su trabajo, es decir, tenga los requisitos para cumplir sus actividades con calidad, debiendo enfatizar en la seguridad y bienestar; en esta misma línea, diversas organizaciones han optado por implementar la estrategia en un producto o servicio, relegando la evaluación del desempeño.

En América Latina, actualmente innumerables empresas se ven afectadas por las crisis económicas, políticas, sociales, culturales; se incluye los inadecuados procesos organizacionales y de gestión, por esta razón, consideran esencial desarrollar nuevas tecnologías de producción que mejoren el mercadeo, la distribución, el servicio y atención al cliente. Para Quiroga et al., (2022) las organizaciones tienen baja productividad porque no prestan interés a la comunicación, el trabajo en equipo, la capacitación y motivación de los empleados.

En las empresas, la buena relación entre el jefe y los subordinados es considerada el activo de mayor relevancia de la empresa, porque con empleados satisfechos aumenta la productividad, se refuerza el respeto mutuo y la comunicación, con orientación a la calidad y servicio.

En Ecuador, la productividad y la gestión del capital humano son elementos clave de supervivencia, la coordinación, la dirección, la motivación, la satisfacción de los empleados y el desempeño laboral son aspectos relevantes en los procesos administrativos (Armijos, et al., 2019).

Frente a lo expuesto, los resultados laborales, engloba la percepción positiva o negativa de los empleados sobre su trabajo, lo que afecta directamente la calidad del servicio por lo que la interacción con los clientes genera una ventaja competitiva; se puede mencionar, que la comunicación, se constituye en una herramienta que fortalece la responsabilidad y el compromiso de los trabajadores para cumplir los objetivos tanto personales como organizacionales.

Por lo tanto, las organizaciones deben enfatizar en el adecuado desempeño laboral, porque es el comportamiento de los empleados que aporta en la búsqueda de las metas establecidas lo que conforma la estrategia personal para lograrlas.

El desempeño laboral en los comerciales es medido en el alcance de metas organizacionales durante un período de tiempo, por tanto, integra actividades tangibles, observables y medibles; en este contexto, el trabajador manifiesta sus competencias en sus sistema que abarca los conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, que contribuyen al logro de los resultados deseados según los requerimientos técnicos, productivos y de servicio de la empresa.

1.3. Justificación

La importancia de esta investigación de las dos variables propuestas se debe a que las empresas hoy en día están en constante cambio, lo que les permite mantener un nivel de exigencia y máxima respuesta en relación con el desempeño laboral de sus empleados y la calidad de los servicios que ofrecen, ya que constituyen un medio para estimar el éxito y reducir los riesgos del negocio. La información presentada se basa en documentos teóricos que se encontraron en línea, por lo que la investigación que sigue es de carácter teórico.

El siguiente estudio tiene como objetivo medir y analizar la incidencia del desempeño laboral en la calidad del servicio debido a que es un tema importante de investigación que se remonta a la década de 1980 y continúa hasta el día de hoy. servicio de la empresa Comercial Kywi S.A. Entonces, para poder ofrecer soluciones de mejora, identifique los factores que tienen efectos tanto positivos como negativos. Además, funciona como una herramienta crucial para la empresa al brindar información que mejora la productividad de sus empleados.

La efectividad de esta investigación depende del desempeño de los colaboradores, el cual está ligado a sus habilidades y actitudes en relación a las metas que esperan alcanzar. Como resultado, el desempeño efectivo tiene un impacto positivo en la calidad. de los servicios que ofrece la empresa, fidelizando y posicionando al consumidor.

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre dos variables, a saber, el desempeño laboral y el calibre del servicio brindado por los empleados de Comercial Kywi S.A. En cuanto a la satisfacción laboral de los colaboradores, la cual tiene un alto referente en el clima organizacional de la empresa y permitirá mejorar la calidad del servicio brindado, con el fin de expresar lineamientos estratégicos que permitan perfeccionar los procesos en función de los objetivos conjunto, con miras a formar un equipo de trabajo altamente calificado con las capacidades y cualidades para enfrentar cualquier tipo de variaciones tecnológicas, culturales y económicas entre otras.

Comercial Kywi S.A, es la principal beneficiaria de este estudio. Otro grupo que se beneficiará de la encuesta es el personal que labora en el almacén, ya que podrá opinar y realizar mejoras en sus actividades de atención al cliente, lo que incrementará sus ingresos y, por ende, su remuneración. Los resultados de la encuesta se entregarán a ese grupo, que luego podrá aprovechar sus fortalezas y corregir los problemas que dañan su negocio.

La información recabada ayudará a todas las partes implicadas y sensibilizará sobre la situación actual. hacer referencia al nivel de servicio prestado; ser muy beneficioso

para los clientes internos y externos. La empresa podrá tomar medidas de mejora y construir una reputación positiva con los clientes una vez que sea consciente de sus debilidades y fortalezas. Por otro lado, este estudio servirá de base para futuras investigaciones por parte de la empresa o de instituciones más amplias, proporcionando conocimientos y recursos para la gerente o investigadores.

El desempeño laboral se refiere a las actitudes, habilidades y destrezas que se relacionan estrechamente con las organizaciones para ejercer conductas que pueden afectar a la empresa. Como resultado de lo anterior, el desempeño laboral es de gran importancia porque es un componente que destaca las oportunidades y recursos que tienen los empleados para aumentar o disminuir su productividad.

La importancia del descubrimiento del estudio de los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de Comercial Kywi S.A y al sugerir tácticas para mejorarlos, ayudará a aumentar tanto la satisfacción personal como la de los clientes externos de la organización.

Esta iniciativa se llevará a cabo en el almacén principal de la ciudad de Ambato, pero los resultados pueden servir de referencia para tomar acciones en las diferentes tiendas, con sucursales ubicadas en todo el territorio nacional. Esta iniciativa generará empleos de manera directa a través de sus empleados e indirectamente a diferentes emprendimientos ubicados en los alrededores y con mejoras en los sectores en los que se ubican

Es importante señalar que la empresa debe incidir en las perspectivas de sus empleados en el ámbito social para incrementar el desarrollo de los empleados y fomentar una cultura de responsabilidad compartida. Esto se hace porque el factor humano es el aspecto más crucial de la organización, y cualquier cambio o novedad la beneficiará.

El objetivo de realizar la investigación es utilizar el recurso más valioso que tiene la empresa, sus empleados, para buscar mejoras que mejoren su desempeño y productividad, así como el interés de una comunicación clara dentro de la organización, Comercial Kywi S.A., por lo tanto, se necesita una inversión adecuada

en comunicación interna.

Los empleados comunicarán a los clientes su sentido de responsabilidad y lealtad hacia ellos y la empresa en cuanto se comprometan a alcanzar las metas establecidas por la dirección y con su conocimiento. Los clientes que se sientan valorados posicionarán el negocio y la marca como tal en su mente. Esto beneficia a todas las partes.

1.5. Marco Teórico

Desempeño Laboral

Conceptualizaciones del desempeño laboral.

Según manifiestan Calderón et al., (2018), el desempeño laboral aporta al ámbito empresarial para alcanzar mayor eficiencia y productividad, se caracteriza por ser una herramienta que evalúa el cumplimiento de funciones y actividades de los proveedores, clientes internos y colaboradores. Por lo expuesto, se deduce que el rendimiento proporciona información que incluye las competencias de los trabajadores, las recompensas o reconocimientos por el alcance de metas por parte del personal y la identificación de las áreas de mejora para alcanzar los objetivos propuestos en la organización.

Según manifiestan Ayón et al., (2021), el desempeño se constituyen uno de los principios esenciales de la psicología laboral, integra la fijación de metas que activa el comportamiento, ayuda a las personas a enfocar sus esfuerzos y realización de actividades sobre metas de mayor complejidad mediante acciones que requieren la fuerza, constancia y perseverancia para Pillaca (2017) abarca, las actitudes, conductas cualidades y percepciones de los roles que cumple en determinado puesto o cargo. Al respecto, el desempeño se dirige hacia una meta donde el individuo exterioriza su voluntad y capacidad para cumplir y alcanzar mayor productividad.

Elementos que influyen en el desempeño Laboral

Para Boada (2019) entre los elementos que influyen en el desempeño laboral sobresalen las restricciones monetarias y no monetarias la satisfacción en referencia a la designación de tareas actividades las habilidades actitudes competencias conocimientos para efectuar las diferentes actividades asignadas la capacitación innovación y desarrollo permanente los factores motivacionales conductuales y comportamentales el entorno organizacional la cultura organizacional las expectativas metas y propósitos del empleado.

En este contexto, según Gamboa (2022), sobresale la identificación, medición, administración, y el cumplimiento de funciones y roles del trabajador en las diferentes organizaciones, apoyando en el análisis de cargos que busca la determinación de las áreas de trabajo a través de la comparación del desempeño y los estándares propuestos. Por tal razón, contempla diferentes métodos y criterios entre ellos la planeación de recursos humanos (evalúa el potencial y la promoción de los trabajadores), el reclutamiento y selección (desarrollo de los recursos humanos), capacitación (trabajo en equipo).

Las empresas en el mundo actual, buscan mejorar su rendimiento mediante la aplicación de diferentes estrategias que promueven en los trabajadores la toma de conciencia en su rol activo, en los procesos de gestión, la planificación de recursos, la optimización del tiempo y el sistema de retroalimentación para alcanzar un rendimiento adecuado; con esta perspectiva es significativa la fijación de los objetivos empresariales, la motivación, el interés y el compromiso por efectuar actividades de calidad, la capacitación en las diferentes áreas, su especialización, el refuerzo de saberes y la adquisición de experiencias para disminuir las inadecuadas prácticas y debilidades de la organización

Evaluación del desempeño Laboral

Para Robalino (2022), el sistema de evaluación no es una garantía que los trabajadores estén capacitados, sin embargo contribuye en la determinación de las necesidades para

fortalecer sus competencias, la responsabilidad la comunicación en un ambiente democrático participativo orientando hacia la autoevaluación, disminuyendo las diferencias jerárquicas para alcanzar la autosuficiencia y la autogestión con enfoque en la productividad, economía y sistemas financieros.

Importancia de la Evaluación de Desempeño

Su trascendencia sobresale en la implementación de nuevas políticas de compensación que conllevan a su mejoramiento; según Granados (2019), la evaluación contribuye en la toma de decisiones referentes a los ascensos o ubicación del personal que labora en la organización, de esta forma determina si existe la necesidad de reforzar la capacitación, además, promueve la detección de errores en el diseño del puesto, y la identificación de problemas personales o familiares que afectan en el cumplimiento de las funciones de su cargo. La intención es mejorar el desarrollo integral del trabajador mediante la implementación de estrategias que afinen la productividad, la efectividad, las oportunidades de aprendizaje y la motivación.

Objetivos de la Evaluación de Desempeño

Siendo que la evaluación del desempeño incluye las competencias laborales en un proceso de mayor complejidad, requiere la determinación de los perfiles ocupacionales estructurados en base a los conocimientos, saberes y comportamientos determinados para el puesto de trabajo; por esta razón, el investigador Villafuerte (2021) menciona los siguientes objetivos:

- Medir, evaluar y valorar el desempeño de cada uno de los trabajadores de la empresa sobre la base de las competencias que son requeridas por el puesto o cargo o función que cumple.
- Alcanzar mayor productividad mediante el desarrollo del capital humano, con orientación hacia la eficiencia y eficacia.
- Valorar el potencial humano a través del diseño y determinación de las tareas.
- Crear criterios y estándares que admitan la medición de la productividad de los empleados.

- Implementar políticas de compensación y recompensa basadas en el desempeño.
- Identificar necesidades y planificar actividades de formación y desarrollo.
- Evaluar la productividad y competitividad de las unidades estructurales y organizaciones.
- Desarrollar políticas adecuadas de promoción, promoción y rotación.
- Mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo para fortalecer el clima organizacional.
- Emplear el proceso de selección y asignación de validadores.
- Fortalecer las relaciones entre superiores y subordinados basadas en la confianza mutua.
- Actualizar la descripción del puesto.
- Retroalimentar la información a los empleados sobre los resultados de su trabajo y oportunidades de mejora.

Es trascendental mencionar que la responsabilidad que el trabajador adopta en la organización puede ser observada en el cumplimiento de la misión y visión empresarial, con esta perspectiva puede atribuirse al gerente, jefe o comisión de evaluación el compromiso por fortalecer el rendimiento de sus subordinados, debiendo fijar los indicadores, medios y criterios para su evaluación.

Indicadores de evaluación del desempeño

Para Calivá et al., (2020), en las empresas grandes pequeñas o medianas, los trabajadores pueden efectuar una autoevaluación de su desempeño, incluyendo los principios de eficiencia y eficacia mediante parámetros determinados por el gerente, los jefes, accionistas o la organización. Entre los indicadores sobresalen los siguientes:

- El equipo de trabajo que cumple las funciones en el área administrativa, puede valorar el desempeño de cada uno de los trabajadores programando las medidas necesarias para mejorar el sistema de forma continua.

- Productividad, es considerado uno de los factores de mayor influencia para mejorar la rentabilidad y competitividad de la organización; integra como elementos principales la eficacia del desempeño, los recursos (humanos, mecánicos y materiales), la planificación de procesos y la gestión de los sistemas de producción. El indicador influye de forma esencial el mejoramiento de los planes de formación y desarrollo profesional teniendo como elemento de mayor impacto los avances tecnológicos y digitales.
- Comunicación, se considera un elemento clave que previene los conflictos y dificultades en la conformación de equipos de trabajo, aporta en las relaciones interpersonales, y el clima laboral adecuado, por tal razón, es significativo que, en la organización se planteen, valores principios y estrategias que promuevan su efectividad; en este contexto, facilita el control, mejora la interacción, refuerza el flujo de información y promueve la retroalimentación.

La calidad integra el cumplimiento de normas, reglas y procedimientos necesarios para cubrir las necesidades o requerimientos de los clientes; por tanto, es esencial la mejora continua, el control de los procesos, la valoración de la gestión de riesgos, la consistencia en los servicios y los productos brindando la posibilidad de mejorar el nivel de desempeño, disminuir los errores en el cumplimiento de funciones y fortalecer el trabajo eficaz para alcanzar la autodisciplina y la autonomía en la labor empresarial.

El área de gestión de personal, es una alternativa moderada, que desde su aspecto centralista y burocrático responde a la variación del desempeño de los miembros de la empresa. Es significativo resaltar, que cada gerente proporciona la información requerida para la valoración del desempeño de sus trabajadores. Además, procesa, analiza e interpreta el cumplimiento de actividades para generar informes o programas coordinados por la gestión de talento humano con orientación hacia el cumplimiento de normas reglas que determinan la estabilidad en el aspecto económico y laboral de los empleados.

Factores de la Evaluación del Desempeño Laboral

Para Sumba e tal., (2022) dependiendo del método de evaluación utilizado, existen diversos factores que deben considerarse al evaluar el desempeño de los trabajadores, en general estos factores son: calidad del compromiso, cantidad de trabajo, conocimiento de sus funciones, iniciativa, planificación, control, relaciones interpersonales con los empleados, relaciones empresariales con los supervisores, relaciones públicas, tutoría, desarrollo de subordinados y rendición de cuentas.

Entre otros factores Chanatasig (2019) dan a conocer los siguientes:

Entorno físico

Las estructuras, el mobiliario, los productos químicos o los materiales del entorno de trabajo pueden provocar afectaciones a la seguridad, la salud y el bienestar de los colaboradores.

Es prioritario exteriorizar que el entorno físico influye en los trabajadores para que adquieran enfermedades o en ocasiones pierdan la vida. Jácome (2017) menciona los siguientes riesgos laborales.

- Ruido (radiación, vibraciones)
- Factores biológicos, malaria, falta de agua potable, falta de saneamiento.
- Factores ergonómicos, mala postura, tensión, sobrecarga.
- Riesgos de máquinas, grúas, ascensores...
- Riesgos relacionados con la energía (descarga eléctrica, caída desde una altura)
- Riesgos relacionados con la conducción de un vehículo.

Entorno psicosocial

En este entorno confluyen factores como actitudes, presiones, prácticas, valores de la empresa, cultura laboral y relaciones entre los diferentes miembros de la empresa.

La preocupación más común es el estrés emocional y mental entre los empleados, que puede conducir a enfermedades como la ansiedad crónica u otras dolencias físicas.

Algunos riesgos psicosociales surgen debido a:

- Inadecuada organización del trabajo (estrés, falta de flexibilidad, falta de gratitud, mala comunicación...)
- Cultura institucional (falta de normas y procedimientos, acoso, bullying, discriminación...)
- Estilo de gestión (insuficiente comunicación entre superiores y empleados...)
- Miedo a la pérdida del empleo por la falta de seguridad en el movimiento de personas de la empresa y su transmisión.
- Recursos personales de salud en el lugar de trabajo para mantener una fuerza laboral motivada que disfrute de su trabajo y tenga un buen ambiente de trabajo, las empresas deben enfocarse en recursos que promuevan el bienestar de los empleados, como horarios de trabajo flexibles o creación de espacios para descansos.
- Las largas horas de trabajo, requieren que los empleados tomen tiempo para descansar y descansar.

La creación de un entorno sostenible beneficia a los empleados; esto se puede lograr mediante la promoción de servicios como el transporte público, la atención médica y la implementación de políticas de igualdad de género.

Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral

Para Guartán et al, (2019) cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planificado, coordinado y diseñado, vale la pena a corto, mediano y largo plazo. En general, los principales beneficiarios son personas, líderes, organizaciones y comunidades.

- Promueve la identificación de las fortalezas y debilidades teniendo como fin contribuir en el crecimiento y potenciar el desarrollo de nuevas habilidades y experiencias.

- Contribuye en la delimitación de metas y objetivos con la finalidad de que evolucione la empresa alcanzando mayor productividad y fortaleciendo el cumplimiento de las funciones en de los trabajadores en el cargo que desempeñan.
- Favorecen la optimización de los niveles de desempeño brindando oportunidades de crecimiento y desarrollo de acuerdo a los perfiles y competencias del personal.
- Proporciona herramientas y recursos apropiados que fortalecen el desarrollo de las políticas de compensación y la toma de decisiones para determinar el incremento salarial.
- Permite identificar las necesidades de capacitación, innovación y desarrollo para fortalecer el desempeño y aprovechar el potencial y competencias de los trabajadores.

A modo de conclusión, la evaluación de desempeño, al ser un proceso sistemático beneficia en su mejoramiento, siendo el trabajador valorado mediante directrices objetivas que orientan hacia el seguimiento de sus actividades.

Considerándose una herramienta que promueve la detección de errores y aciertos, facilita la toma de decisiones en referencia a los posibles ascensos, promociones, despidos o motivaciones económicas; aumenta el compromiso con la organización y su participación en el cumplimiento de la misión, incrementa la motivación y mejora la comunicación. Elementos esenciales para alcanzar niveles de competitividad, perfeccionar las habilidades, fortalecer la gestión de capital humano y estimular la productividad.

Gestión de Talento Humano

La gestión del talento humano siendo el capital de mayor trascendencia para las organizaciones, sus esfuerzos se orientan hacia la productividad y el alcance de los objetivos organizacionales. Según Díaz et al (2021), tiene como finalidad gestionar a las personas que trabajan en la organización, siendo portadoras de conocimiento, es un recurso esencial para la competitividad empresarial.

Para Paz et al., (2022) la gestión del talento mediante el departamento de recursos humanos, establece un proceso de selección para la incorporación de nuevos colaboradores hacia la empresa, mediante diversas estrategias fomenta el compromiso, aumenta la competitividad, encaminándose hacia el alto rendimiento; además, ubica al trabajador en su puesto de trabajo considerando sus potenciales (talentos) dentro de la compañía; la finalidad, es identificar y satisfacer las necesidades (requerimientos) y motivaciones que poseen sus colaboradores, manteniendo un equilibrio entre los objetivos personales y de la empresa.

Importancia de la gestión de talento humano en el ámbito empresarial

El esfuerzo de las empresas está orientados a los siguientes aspectos:

- Retención de su talento
- Impulsar en su rendimiento laboral.
- Establecer una relación entre el éxito y la obtención de resultados empresariales.
- Disminuir las pérdidas económicas vinculadas con los costes (suspensiones, despidos) y procesos de formación de nuevos postulantes.
- Incrementar la productividad, con el constante progreso económico para la compañía.
- Perfeccionar el clima laboral, disminuyendo la rotación de su personal.
- Alcanzar mayor satisfacción para lograr mejores resultados en el cumplimiento de funciones en su puesto de trabajo.
- Reforzar la lealtad, mediante programas que involucren la gestión del talento humano.

Beneficios de la gestión de talento humano

Con sustento en los criterios expuestos, la gestión del capital humano, incluye la contratación, la evaluación del rendimiento, el desarrollo administrativo, las relaciones laborales, los procesos para atraer, incrementar, aumentar, motivar y retener a los empleados. En este sentido, según Garzón (2021), entre los propósitos menciona:

- Crear un ambiente de trabajo agradable y mejorar la cultura organizacional, alcanzando niveles de compromiso, motivación y productividad.
- Facilitar la formación, la educación y el bienestar de los empleados. Mantener a los empleados leales a la organización.
- Mejorar el sentido de pertenencia a la empresa.
- Retener el talento e incrementar el compromiso de los empleados.
- Fortalecer el posicionamiento de la empresa y la imagen de la organización.
- Reducir los costes de contratación.
- Relacionar a las familias con la organización.

La gestión del talento también es esencial para cerrar la brecha entre las habilidades requeridas por las organizaciones y las habilidades de los empleados. Esto significa mejoras continuas en las actividades diarias para aumentar la eficiencia, con esta perspectiva se establece que la gestión del talento fomenta una cultura que logra las metas organizacionales a través de un mejor desempeño.

Otro beneficio agregado por Iquise (2022) la gestión de talento, es la reducción de la rotación de empleados y el aumento de la satisfacción laboral entre los asociados. Hernández (2017), planteó que la gestión de los recursos humanos puede influir en la mejora de la comunicación en la empresa. Reduce el miedo y la desconfianza y hace que los empleados se sientan integrados en el ambiente laboral. Además, facilita la optimización de recursos y la reducción de costes.

Calidad del servicio

Actualmente, las empresas tienen un enfoque especial en mejorar la calidad en el servicio al cliente, el objetivo primordial es alcanzar su satisfacción y fortalecer la buena imagen empresarial. (Arroyo, 2017)

En este contexto los canales de comunicación adecuados, el uso de las tecnologías (recursos) y las formas de interacción incrementan la tasa de retención, los ingresos y la productividad.

La calidad en el servicio no es una temática reciente dentro del nivel organizacional al respecto los clientes exigen un mejor trato en la atención al adquirir el producto o servicio seguido la confiabilidad, los precios y sobre todo la innovación, por esta razón las empresas buscan alternativas que respondan a estas exigencias.

En este contexto actualmente la competencia entre las empresas se enfoca en la atención para para alcanzar su satisfacción siendo primordial enfocar los esfuerzos en la generación de un servicio oportuno, seguro y confiable con eficacia y eficiencia, de esta forma se logrará mayores ingresos y menores costos para la organización

Según Pincay (2020), la calidad de servicio con el paso del tiempo, se ha constituido en una estrategia que permite brindar a los clientes un valor añadido frente a las ofertas de los competidores y hacerse una idea de las diferencias de la oferta global de la empresa.

Objetivos del servicio al cliente

La calidad en el servicio al cliente busca fortalecer su atención durante el proceso de adquisición del producto, la y efectivización de la venta hasta lograr su confianza y lealtad, no solamente frente al producto también incluye el prestigio empresarial. En los objetivos, según menciona Arteaga (2021) sobresale, el manejo de la satisfacción a través de percepciones positivas hacia la marca, la cultura, y las necesidades. Llano (2018), enlista como primordiales los siguientes objetivos o metas a conseguir:

- Dar cumplimiento a las expectativas y perspectivas del cliente, despertando en él nuevas necesidades.
- Disminuir o eliminar los desperfectos producidos en el proceso productivo.
- Responder de forma oportuna las solicitudes y requerimientos de los clientes.

Tomando como referencia los objetivos propuestos, es significativo resaltar que la calidad de servicio al cliente es trascendental en la retención de consumidores, de esta forma se mantiene el equilibrio financiero del negocio (empresa o institución),

logrando mejorar su imagen o reputación en el mercado en los diferentes ámbitos nacional como internacional.

Principios de la calidad de servicio

Según Vargas (2022), los principios de atención al cliente permiten a la empresa responder ante las necesidades del cliente de forma óptima con precisión, transparencia, y eficiencia, motivando en la construcción de una cultura sólida, pilares que mejoran la experiencia de los compradores, de esta forma conducen al éxito empresarial.

Ante esta situación, las personas que laboran en la empresa en el área de atención al cliente deben fortalecer la comunicación y la habilidad de escucha ante la opinión y requerimientos de los clientes, debiendo considerar los siguientes aspectos: La confiabilidad.

Se relaciona con la confianza que tiene el cliente hacia el producto o servicio que ha sido brindado, incluye las capacidades habilidades y la experiencia del vendedor. En un amplio sentido, significa que una empresa cumple con sus promesas, contratos de entrega, servicio, resolución de problemas y fijación de precios.

La accesibilidad, implica proyectar una imagen de confianza con los consumidores, haciéndoles sentir que los empleados de su empresa están siempre dispuestos a ayudarlos. Por tanto, el principio se refiere a la disponibilidad, presencia y buena actitud de los vendedores, así como a la existencia de canales de información y apoyo para la atención al cliente.

Los clientes y prospectos necesitan sentir una sensación de seguridad y confianza en su empresa, actitud que conlleva a fomentar interacciones y conexiones antes, durante y después del proceso de venta.

Situación que, requiere el establecimiento de plan de servicio flexible y adaptación a las demandas de los compradores potenciales. Con este criterio, se establece que los

compradores esperan una rápida resolución de sus requerimientos, por ello se simplifica el proceso de compra y se reduce el tiempo de espera en su atención.

La rentabilidad. El comprador establece una relación de calidad - precio con sustento en su opinión; en cuanto a la empresa, compara la calidad de servicio, las ventas y los ingresos que generan; en este contexto, la empresa enfoca su atención, los recursos y el esfuerzo para convertirlos en compradores rentables.

En este principio, la rentabilidad fortalece el equilibrio entre los beneficios y costos que los clientes representan para una marca durante un período de tiempo en todos los puntos de contacto, incluidos los de servicio al cliente, las devoluciones de productos, los costos, el cumplimiento, etc.

Entonces, es rentable si el flujo de ingresos generado por el comprador es mayor que los costos de adquisición, venta y servicio. Realizar un análisis de rentabilidad de los clientes le permitirá identificar los compradores potenciales que requieren mayor atención.

Seguridad. Es un elemento primordial en la relación con los clientes, siendo necesario proteger la información personal que comparten, por esta razón debe evitarse el riesgo en su difusión a sabiendas que es confidencial. Sin embargo, pero las inadecuadas prácticas de seguridad exponerlos a diversas amenazas, bebiendo tomar las precauciones adecuadas para evitar su divulgación.

La implementación de buenas prácticas de seguridad en línea puede ayudar a protegernos de pérdidas de datos costosas y peligrosas, al mismo tiempo brinda tranquilidad a los clientes.

La tangibilidad. Está relacionado con la regulación del espacio o el uso de los recursos materiales necesarios para la prestación de los servicios.

Estrategias que permiten lograr la calidad de servicio

Según Hernández (2017) la satisfacción del cliente debe ser el objetivo principal de cualquier empresa de servicios, para lograrlo, puede:

- Efectúe investigaciones. Las encuestas le permiten comprender lo que sus clientes potenciales realmente quieren y descubrir sus expectativas.
- Obtenga información. Otra estrategia que permite asegurar la calidad del servicio es informar a cada área del departamento sobre lo que esperan los clientes. De esa manera, se pueden hacer los ajustes necesarios para que cada departamento siga trabajando hacia esa meta.
- Recopile comentarios de los clientes. Si se trata de una empresa en funcionamiento, la mejor manera de medir la calidad percibida y realizar mejoras si es necesario es en base a las opiniones de los propios clientes. Existen diferentes formas de medición. Pero en la era digital, las organizaciones poseen con aplicaciones o plataformas web donde los usuarios pueden publicar comentarios y calificar sus procesos.
- En última instancia, los clientes califican la calidad del servicio en tres dimensiones: alta, promedio y baja.

Satisfacción del cliente

Para López et al., (2020) la satisfacción del cliente es parte esencial para que las organizaciones perduren en el mercado y logre una diferenciación competitiva con la competencia, las compañías están en una constante búsqueda de mejoras en la calidad de servicio, con la finalidad de otorgar experiencias positivas sean estas en organizaciones públicas o privadas, esta experiencia está directamente relacionada con las facultades de los colaboradores para brindar un servicio el cual cumpla las expectativas y necesidades del consumidor.

Gestión de calidad

Meléndrez (2022) menciona que la gestión de calidad con un enfoque especial se

orienta en asegurar la satisfacción total del usuario, consta de un conjunto de elementos para la mejora continua que benefician en el costo, el rendimiento y la innovación, siendo responsabilidad de la organización de producir los bienes de forma organizada y estructurada con un enfoque económico comprometido con la satisfacción y la relación calidad-precio.

La calidad de vida laboral se puede definir como la satisfacción de algunas necesidades básicas de los empleados, hace referencia a los recursos, actividades y resultados de la participación humana en el lugar de trabajo, incluyen salud, seguridad, economía y familia; entre otros aspectos estima, renovación, conocimiento y estética. Pueden ser considerados como elementos significativos:

- El ambiente de trabajo.
- La cultura y clima organizacional. relaciones y cooperación.
- La formación y desarrollo.
- La Compensación y premios.
- Las instalaciones.
- La satisfacción laboral y seguridad en el trabajo
- La independencia del trabajo
- Los suficientes recursos

Por otro lado, Becerra (2019), indican las siguientes pautas:

Estar orientado al cliente, se deben priorizar sus necesidades y de acuerdo a sus planes, así, cuando los clientes sientan que son importantes y la organización en la que se encuentran cumpla con sus expectativas se generará un adecuado ambiente laboral.

Para crear un ambiente de trabajo es trascendental que los líderes reconozcan por encima de todo, que el valor de la institución es incluir a los trabajadores, empleando sus destrezas y capacidades en favor del empleo, para alcanzar la finalidad de la misma la cual es, el éxito laboral.

El éxito se visualiza cuando se utiliza como programa la organización de tareas y

capital, un sistema orientado a la gestión que busca trabajar en una organización que busca etapas interrelacionadas de desarrollo continuo con una meta clara en el campo del trabajo.

Así mismo, es trascendental mencionar que los lineamientos, requisitos y métodos para una adecuada gestión no requieren de un sistema rígido, pues debe mantenerse constante y evolucionar, incluye recomendaciones para mejorar el rendimiento del sistema para una variante determinada.

Al juzgar si un producto es mejor de lo esperado, se considera principalmente el nivel de servicio percibido por el cliente; por lo tanto, se basa en una serie de estrategias que integra diferentes actividades encaminadas a mejorar el sistema de atención al cliente, la relación entre los consumidores y las marcas (Cardozo, 2021). La calidad es considerada como una de las alternativas para que las empresas logren una ventaja competitiva sostenible en el entorno competitivo del mercado, así, el desarrollo de métodos ayuda a mejorar la atención y el servicio, siendo un medio eficaz para generar rentabilidad y sostenibilidad empresarial.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Métodos

2.2 Enfoque

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se recolectarán datos numéricos del evento a investigar y se analizarán los resultados obtenidos a partir de técnicas estadísticas para encontrar patrones de conducta en la unidad de análisis, gracias a este enfoque se pueden hallar datos de manera generalizada obtenidos mediante un proceso secuencial (Hernández et al., 2018).

2.3 Alcance o tipo

La investigación tiene un alcance descriptivo, se conoce las características del desempeño laboral y la calidad en el servicio, con un enfoque cualitativo se sustenta mediante una fundamentación teórica que contribuye en la redacción de las conclusiones.

Esta investigación cuantitativa tiene un alcance exploratorio debido a que el problema a estudiar carece de investigación previa al respecto y el desarrollo de este estudio es fundamental para el impulso de esta y más indagaciones con respecto al tema.

Es correlacional porque se efectúa un proceso estadístico inferencial que benefició en la comprobación de la hipótesis, en el análisis se utilizó un enfoque cualitativo con base un contenido conceptual.

2.4 Modalidad

La modalidad de este trabajo investigativo es de campo, porque es estudio de los hechos es sistemático en el lugar mismo donde se produce los acontecimientos, y por ende va a permitir al investigador entrar en contacto directo con la realidad para obtener información acertada sobre los objetivos del proyecto.

Así mismo se utilizará una investigación bibliográfica, ya que esta permitirá obtener información de los temas relacionados con el problema objeto de estudio, esta información será recolectada mediante la lectura de diferentes libros, revistas científicas, informes técnicos, entre otros.

Además, se tomará en cuenta la modalidad experimental ya que, está en consideración la relación causa y efecto entre la variable dependiente y la variable independiente para poder evidenciar los fenómenos que se producen entre ellos.

2.5 Población y muestra

Para que el investigador pueda encontrar la muestra, primero debe conocer cuál es su grupo de interés o unidad de análisis, una vez descubierta su población de estudio se debe delimitar este grupo para obtener un segmento representativo de la unidad de análisis o comúnmente llamado muestra (Hernández et al., 2018).

2.5.1 Población

La unidad de análisis para la presente investigación en La Empresa Comercial Kywi S.A., Sucursal 11 de la ciudad de Ambato es todo el personal administrativo y operativo que labora en esta agencia, el cual, consta de 21 trabajadores (clientes internos) y 72 clientes externos

Tabla 1. *Población y muestra*

Población objeto de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Clientes internos	21	23%
Clientes externos (frecuentes)	72	77%
Total	93	100%

Fuente: *Empresa Comercial Kywi S.A.*

Elaborado por: *Vera (2022)*

2.5.2 Muestra

Por ser una población pequeña se debe tomar en cuenta en su totalidad a la unidad de

análisis, por tanto, se realizará un censo aplicado al 100% de los trabajadores y clientes frecuentes de la Empresa Comercial Kywi S.A., sucursal 11.

2.6 Técnica

Para Hernández (2019), la encuesta es una técnica para obtener información de interés por medio de un cuestionario previamente elaborado que busca comprender las afirmaciones o valoraciones de una muestra de sujetos sobre un tema determinado.

La técnica aplicada en la recolección de información fue la encuesta, que incluye dos cuestionarios. El primero (Desempeño Laboral) aplicado a los clientes internos y el segundo (Calidad de Servicio) dirigido a los clientes externos frecuentes.

2.7 Instrumento

Según Baena (2017), el instrumento, es un conjunto de preguntas, se formula en un cuestionario estructurado que permite medir una o más variables. Permite la observación de hechos con la ayuda de los encuestados o las valoraciones de los hechos.

El cuestionario aplicado en la recolección de información de la variable independiente desempeño laboral designado a los clientes internos se conformó por 13 interrogantes; mientras el instrumento enfocado en la calidad de servicio destinada a los clientes externos se conformó por 14 preguntas.

2.8 Planteamiento de la Hipótesis

El Desempeño laboral influye en la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

2.8.1 Hipótesis Nula

H₀: El Desempeño laboral NO influye en la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

2.8.2 Hipótesis Alternativa

H₁: El Desempeño laboral SI influye en la Calidad de Servicio en la Empresa

Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

2.8.3 Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad de los instrumentos se refleja en su adecuación de acuerdo a las exigencias de la investigación con una proyección positivista que toma como finalidad beneficiar en la recolección de información con precisión, claridad y fidelidad.

La validez, está relacionada con la capacidad del instrumento para medir de manera fundamental y efectiva los rasgos característicos por los cuales fue creado; es decir busca la medición de las particularidades.

En la presente investigación se efectuó la validez del instrumento en referencia al contenido conceptual a través del juicio de 2 especialistas.

Para el efecto se entrega una matriz obteniendo el criterio de aprobado procediendo a su aplicación.

La confiabilidad, fue plasmada como precisión en respuesta al nivel de los puntajes, la finalidad fue disminuir los errores en la medición en el presente estudio. Para establecer la confiabilidad se aplicó el instrumento a los 72 clientes externos de la Empresa Comercial Kywi S.A., los datos posteriormente fueron procesados a través del Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 26, para el efecto se aplicó el Alfa de Cronbach.

En la variable selección y reclutamiento del personal utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach la confiabilidad fue 0,922 siendo nivel excelente; mientras en la variable desempeño laboral con el mismo coeficiente se obtuvo una fiabilidad de 0,845 nivel muy bueno Soler et al., Tuapanta (2017)

Tabla 2. Resumen del procesamiento, variable dependiente Calidad de servicio

		N	%
Casos	Válido	72	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	72	100,0

a. La exclusión por cuadro se fundamentó en el total de variables del proceso.

Fuente: Plataforma de software IBM® SPSS

Elaborado por: Vera (2022)

Obteniendo los datos numéricos por medio de la utilización de la encuesta aplicada a los clientes externos (variable dependiente, calidad de servicio), en el resumen de procesamiento de casos utilizando el programa informático de estadísticas SPSS, se trabaja con 72 casos lícitos que equivalen al 100%; por lo tanto, implica que ninguno de ellos ha sido suprimido.

Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad, variable dependiente Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	14

Fuente: Plataforma de software IBM® SPSS

Elaborado por: Vera (2022)

Cabe señalar que las estadísticas de confiabilidad asociadas la variable dependiente abarcó 14 ítems o preguntas; así, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,922 indicando un alto coeficiente de consistencia interna.

De acuerdo al contenido, la fiabilidad adquiere un valor alfa de Cronbach 0,922; el mismo que es mayor 8, el coeficiente de coherencia interna es alto (Tuapanta et al; 2017)

Variable Independiente Desempeño Laboral

Tabla 4. Resumen del procesamiento, variable independiente desempeño laboral

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido	0	,0

Total	21	100,0
-------	----	-------

a. La exclusión por cuadro se fundamentó en el total de variables del proceso.

Fuente: Plataforma de software IBM® SPSS

Elaborado por: Vera (2022)

En cuanto a la variable dependiente Desempeño Laboral, según SPSS Computer Statistics Program, el trabajo se efectúa con 21 casos, lo que al 100% indica que todos los casos son válidos, por lo que no hay casos excluidos.

Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad, variable independiente desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	13

Fuente: Plataforma de software IBM® SPSS

Elaborado por: Vera (2022)

Con respecto a las preguntas de la encuesta de Desempeño Laboral, todos los datos numéricos fueron verificados por La plataforma de software IBM® SPSS®, un total de 21 casos se relacionaron con el 100%; mientras 13 ítems en el Alfa de Cronbach obtuvieron 0,845, valor superior a 0,80 manteniendo un alto coeficiente de consistencia interna.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

3.1.1 Análisis de los resultados (Desempeño Laboral) encuesta aplicada a los clientes internos

Pregunta 1. ¿Considera usted que su desempeño laboral ha sido reconocido por su jefe inmediato?

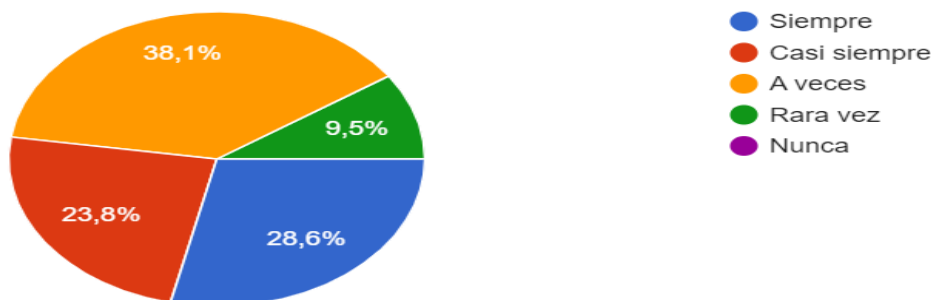
Tabla 6. Reconocimiento del desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	28,6%
Casi siempre	5	23,8%
A veces	8	38,1%
Rara vez	2	9,5%
Nunca	0	10%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 1. Reconocimiento del desempeño laboral



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% de colaboradores encuestados, 38.1% considera que a veces su desempeño laboral ha sido reconocido por su jefe, un 28.6% siempre ha sido reconocido, seguido del 23.8% casi siempre y un 9.5% rara vez. Se evidencia que un porcentaje importante de colaboradores consideran que su desempeño laboral no siempre ha sido reconocido por su jefe sin embargo existe un número de colaboradores que han sido reconocidos por su jefe inmediato.

Pregunta 2. ¿Cree usted que la evaluación del desempeño contribuye en el mejoramiento de sus habilidades en el ambiente laboral?

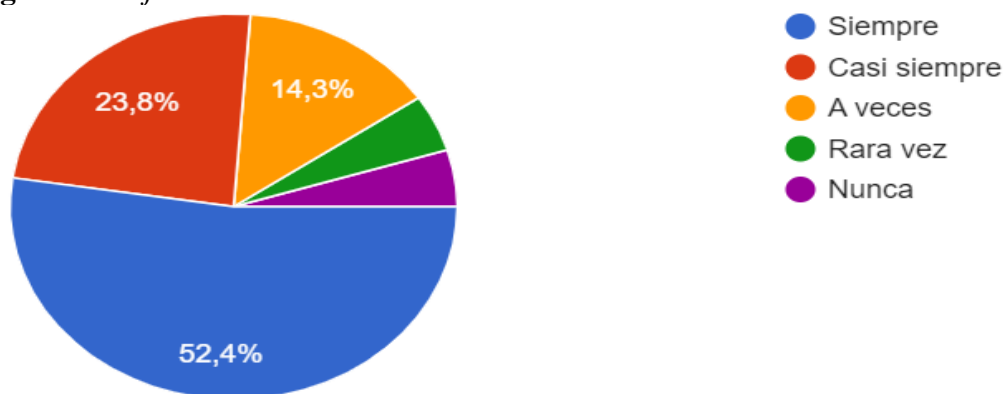
Tabla 7. Mejoramiento de habilidades en el ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	52,4%
Casi siempre	5	23,8%
A veces	3	14,3%
Rara vez	1	4,8%
Nunca	1	4,7%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 2. Mejoramiento de habilidades en el ambiente laboral



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 52.4% de los colaboradores consideran que la evaluación de su desempeño siempre ha contribuido en el mejoramiento de sus habilidades, el 23.8% casi siempre la evaluación le ha permitido mejorar sus habilidades, seguido del 14.3% manifiestan que a veces la evaluación les permite mejorar, finalmente el 4.8% y el 4.7% respondieron que rara vez y nunca respectivamente, la evaluación de su desempeño les ha permitido obtener mejoras en sus habilidades. La mayoría de los colaboradores encuestados afirman que la evaluación de su desempeño ha permitido conseguir mejoras en sus habilidades, permitiéndoles desarrollarse en su ambiente laboral más agradable y estable.

Pregunta 3. ¿Conoce usted cuales son los criterios utilizados en la evaluación de su desempeño por parte de su jefe inmediato?

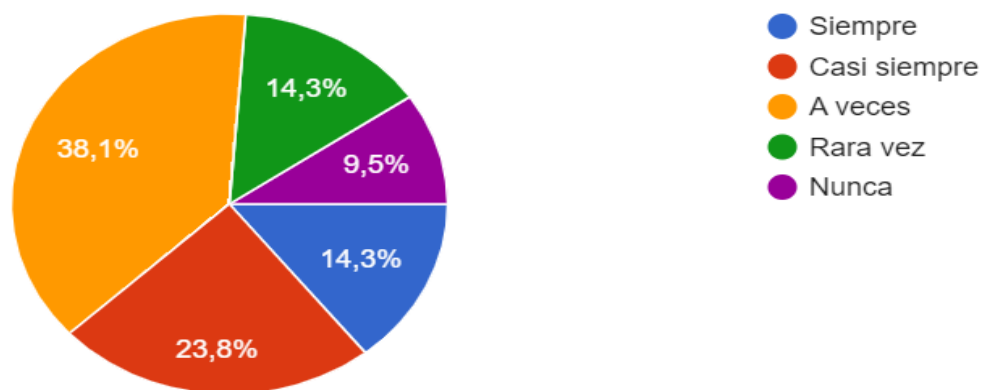
Tabla 8. Evaluación del desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	14,3%
Casi siempre	5	23,8%
A veces	8	38,1%
Rara vez	3	14,3%
Nunca	2	9,5%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 3. Evaluación del desempeño



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

De un total de 21 colaboradores equivalente al 100%, el 38.1% contestaron que a veces conocen cuales son los criterios utilizados en la evaluación de su desempeño, 23.8% casi siempre saben cuáles son los criterios, mientras que 14,3% rara vez y siempre conocen los criterios para su evaluación finalmente 9.5% no saben cuáles son los criterios de evaluación. Se observa que los colaboradores no tienen claro cuáles son los criterios que se utilizan para evaluar su desempeño y sería necesario que se aclararan cuáles son los puntos en consideración para que los colaboradores hagan énfasis en los mismos.

Pregunta 4. ¿Considera que las capacitaciones efectuadas por la empresa han contribuido para fortalecer su desempeño laboral?

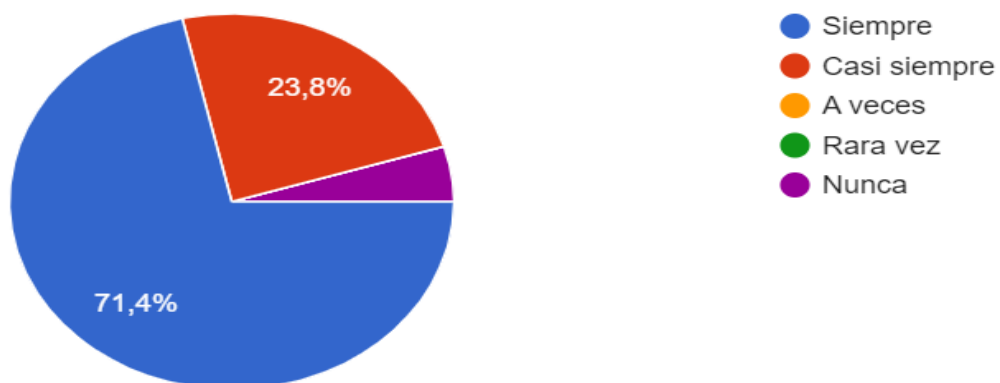
Tabla 9. Capacitaciones para fortalecer el desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	71,4%
Casi siempre	5	23,8%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Nunca	1	4,8%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 4. Capacitaciones para fortalecer el desempeño laboral



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 71.4% de los colaboradores consideran que las capacitaciones efectuadas por la empresa siempre han contribuido en su desempeño, mientras el 23.8% respondieron que casi siempre, finalmente el 4.8% manifestó que las capacitaciones no le sirven para fortalecer su desempeño. La mayoría de los colaboradores expresaron que las capacitaciones le sirven para fortalecer su desempeño laboral, constituyéndose en una herramienta para afirmar los conocimientos de sus colaboradores.

Pregunta 5. ¿Usted ha recibido reconocimientos “tiempo libre” por cumplir con eficiencia y eficacia las actividades designadas en el ámbito empresarial?

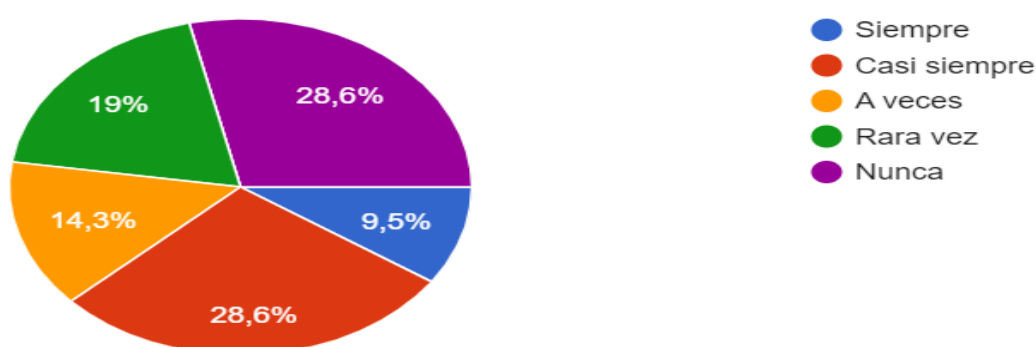
Tabla 10. Reconocimientos por cumplir con eficiencia y eficacia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	9,5%
Casi siempre	6	28,6%
A veces	3	14,3%
Rara vez	4	19%
Nunca	6	28,6%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 5. Reconocimientos por cumplir con eficiencia y eficacia



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% de colaboradores encuestados; 28.6% respondieron que casi siempre y nunca han recibido tiempo libre como reconocimiento por cumplir con eficiencia y eficacia sus actividades; el 19% afirmaron que rara vez, adicional, el 14.3% contestaron que a veces, finalmente solo 9.5% aseveraron que siempre reciben tiempo libre como reconocimiento por el cumplimiento de las mismas. Existe una división de criterios por parte de los colaboradores en cuanto al reconocimiento “tiempo libre” recibido por el desempeño en sus actividades; por lo tanto, es esencial mantener un equipo motivado con incentivos que conlleven a efectuar las tareas con calidad.

Pregunta 6. ¿En la empresa la confianza de su jefe inmediato le motiva en la toma de decisiones y solución de problemas?

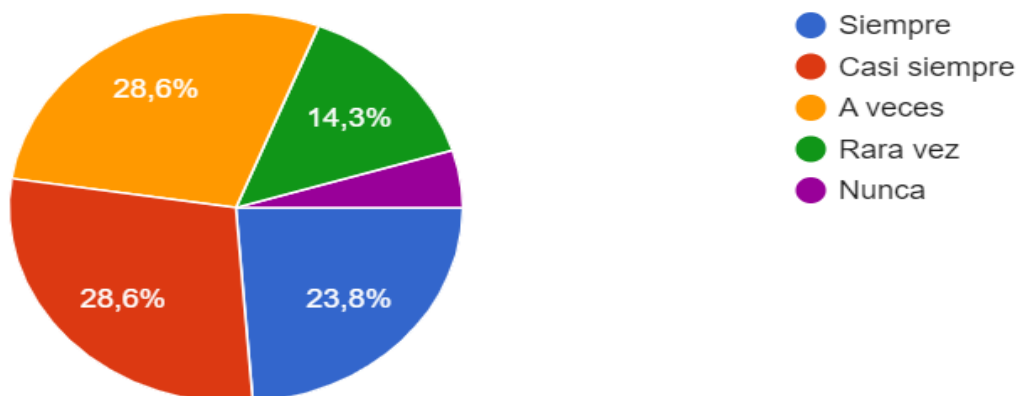
Tabla 11. Motivación en la toma de decisiones y solución de problemas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	23,8%
Casi siempre	6	28,5%
A veces	7	28,6%
Rara vez	2	14,3%
Nunca	1	4,8%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 6. Motivación en la toma de decisiones y solución de problemas



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 28.6% de los colaboradores mencionan que casi siempre la confianza de su jefe inmediato les motiva en la toma de decisiones; así, el mismo porcentaje respondió que a veces; un 23.8% considera que siempre la confianza les permite solucionar problemas, además 14.3% rara vez y para finalizar el 4.8% menciona que nunca. Se evidencia que un porcentaje de colaboradores siente la confianza de su jefe para efectuar las actividades, mientras la otra parte no se desenvuelve con seguridad y autonomía, lo que afecta en el rendimiento del equipo de trabajo.

Pregunta 7. ¿Considera usted que existe la necesidad de emplear nuevas estrategias comunicativas que motiven a los trabajadores en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo?

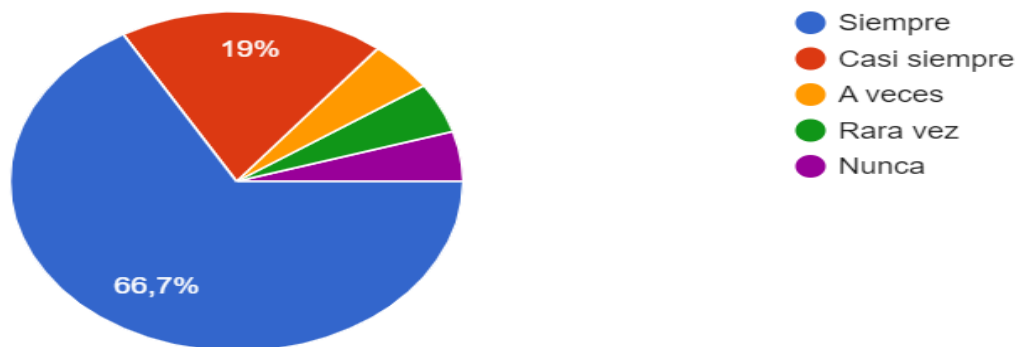
Tabla 12. Estrategias comunicativas que motiven a los trabajadores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	66,6%
Casi siempre	4	19%
A veces	1	4,8%
Rara vez	1	4,8%
Nunca	1	4,8%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 7. Estrategias comunicativas que motiven a los trabajadores



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

De un total de 21 colaboradores equivalentes al 100%; 66.7% de los mismos considera la necesidad de siempre emplear nuevas estrategias comunicativas que motiven a los trabajadores, 19% cree casi siempre, el 4.8% respectivamente a veces, rara vez e incluso nunca cree preciso el utilizar nuevas estrategias comunicativas. Un alto porcentaje de colaboradores considera que existe la necesidad de emplear nuevas estrategias comunicativas que motiven en el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de metas organizacionales.

Pregunta 8. ¿Cree usted que en el ámbito empresarial las compensaciones “reconocimientos, días libres” han incrementado su motivación fortaleciendo su compromiso en el cumplimiento de los objetivos estratégicos?

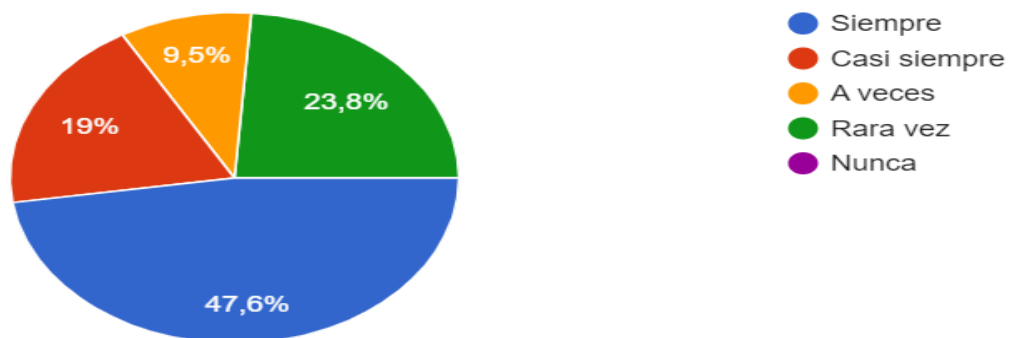
Tabla 13. Incremento de motivación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	47,6%
Casi siempre	4	19,1%
A veces	4	9,5%
Rara vez	3	23,8%
Nunca	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 8. Incremento de motivación



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 47.6% de colaboradores opina que las compensaciones tales como “reconocimientos, días libres” siempre han incrementado su motivación fortaleciendo su compromiso al momento de cumplir con los objetivos, el 23.8% del personal manifiesta rara vez, seguido, el 19% expresaron que casi siempre son motivados con las compensaciones, finalmente el 9.5% a veces. La mayoría de los colaboradores encuestados señalan que siempre su motivación ha incrementado al momento de recibir compensaciones; por lo tanto, la motivación ayuda para que el personal busque el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Pregunta 9. ¿Considera usted que su desempeño en el entorno laboral es eficiente, creativo, productivo y de calidad?

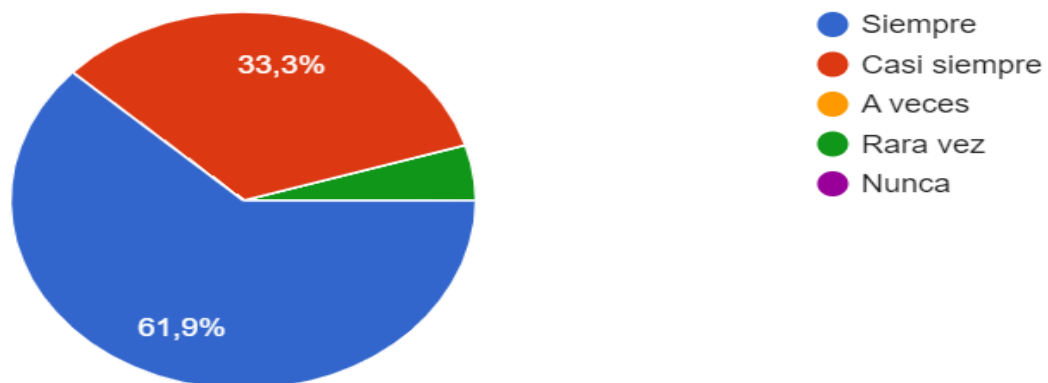
Tabla 14. Desempeño en el entorno laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	61,9%
Casi siempre	7	33,3%
A veces	0	0%
Rara vez	1	4,8%
Nunca	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 9. Desempeño en el entorno laboral



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% de colaboradores encuestados, 61.9% considera que siempre su desempeño es eficiente, creativo, productivo y de calidad, seguido del 33.3% que casi siempre lo realiza, finalmente 4.8% menciona que rara vez. En un porcentaje mayoritario, los colaboradores creen que su desempeño siempre es el idóneo, sin embargo, es necesario el control del jefe inmediato para buscar corregir errores y llegar a la excelencia.

Pregunta 10. ¿Considera usted que el tiempo designado para el perchado de la mercadería afecta en su desenvolvimiento con una adecuada atención al cliente?

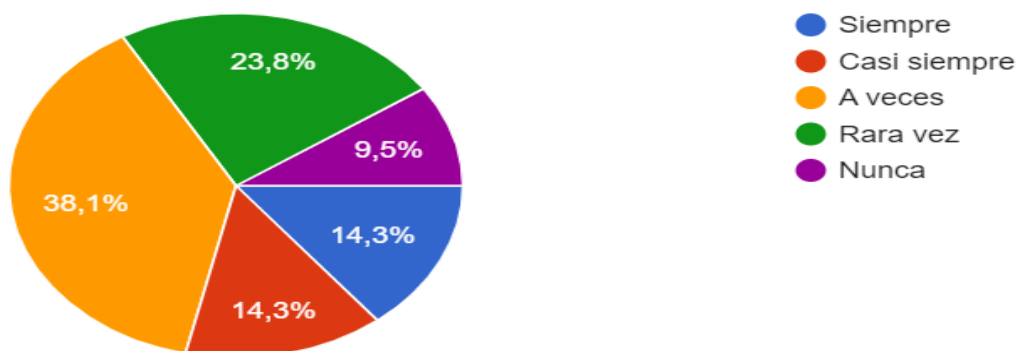
Tabla 15. Tiempo designado para el perchado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	14,3%
Casi siempre	3	14,3%
A veces	9	38,1%
Rara vez	4	23,8%
Nunca	2	9,5%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 10. Tiempo designado para el perchado



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 38.1% de colaboradores encuestados respondieron que a veces el tiempo que se designa para el perchado afecta en su desenvolvimiento al momento de atender al cliente, 23.8% rara vez, seguido del 14.3% casi siempre y siempre respectivamente y 9.5% que nunca se ve afectado por el perchado. Existe un criterio dividido sobre el tema de perchado no obstante la mayoría piensa que a veces y rara vez influye esta actividad con el desarrollo de la atención al cliente, el trabajo que se desarrolla en la empresa es polifuncional y el personal siempre tiene que estar apto para la atención ya que es el elemento de mayor importancia para la empresa.

Pregunta 11. ¿Considera usted que el clima organizacional y la comunicación contribuyen en el rendimiento laboral?

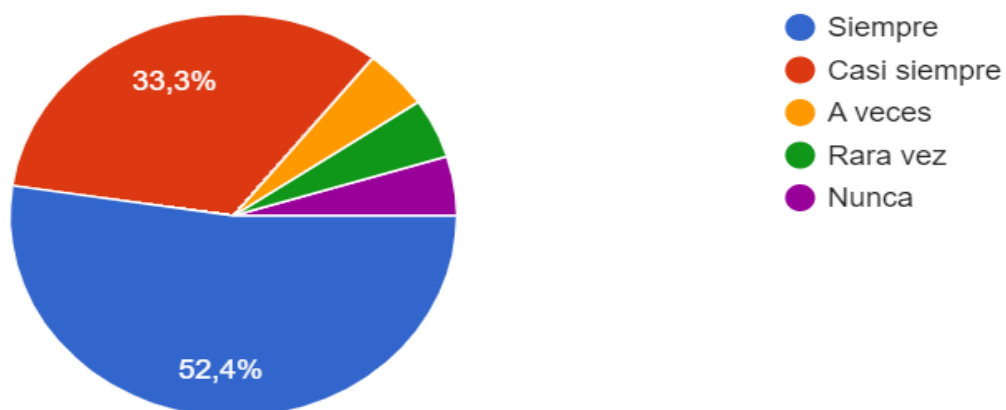
Tabla 16. El clima y la comunicación contribuyen en el rendimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	52,4%
Casi siempre	7	33,2%
A veces	1	4,8%
Rara vez	1	4,8%
Nunca	1	4,8%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 11. El clima y la comunicación contribuyen en el rendimiento



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del total de 21 colaboradores encuestados, equivalente al 100%; 52.4% expresaron que el clima organizacional y la comunicación siempre contribuyen en su rendimiento laboral, seguido del 33.3% casi siempre, finalmente el 4.8% de manera similar consideran que a veces, rara vez y nunca respectivamente. La mayoría de los colaboradores piensan que el clima organizacional y la comunicación favorecen en su rendimiento laboral, estos elementos son necesarios para el crecimiento de la empresa.

Pregunta 12. ¿Considera usted que la organización de las actividades y la comunicación contribuyen en la generación de un entorno sostenible que favorecen a los trabajadores?

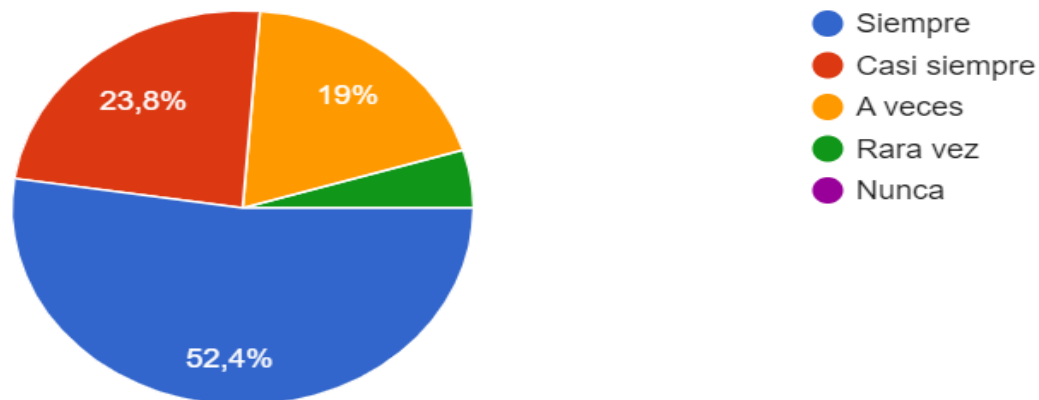
Tabla 17. Organización de actividades y comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	52,4%
Casi siempre	5	23,8%
A veces	4	19%
Rara vez	1	4,8%
Nunca	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 12. Organización de actividades y comunicación



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 52.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que siempre la organización y la comunicación favorecen en la creación de un entorno sostenible beneficiando a los mismos, 23.8% casi siempre creen que estos componentes contribuyen en la generación de un entorno sostenible, seguido del 19% respondieron que a veces son favorecidos y finalmente el 4.8% opinan que la organización de las actividades y la comunicación nunca han contribuido en la generación de un entorno sostenible. La mayor parte de encuestados declararon que siempre es preciso organizar las actividades mediante una comunicación efectiva.

Pregunta 13. ¿Cree usted que la empresa le brinda la oportunidad de desarrollarse profesionalmente mediante planes de carrera que incrementan su motivación y su desempeño?

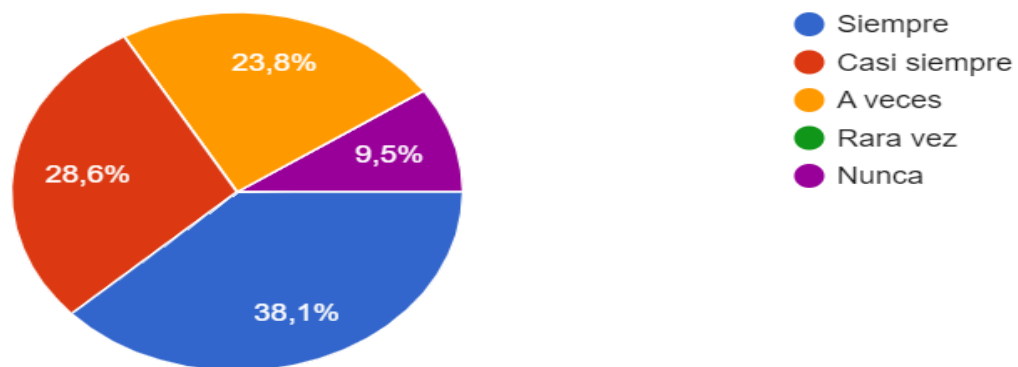
Tabla 18. Desarrollo profesional mediante planes de carrera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	38,1%
Casi siempre	6	28,6%
A veces	5	23,8%
Rara vez	0	0%
Nunca	2	9,5%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 13. Desarrollo profesional mediante planes de carrera



Fuente: Encuesta, clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del total de 21 colaboradores encuestados, equivalente al 100%; el 38.1% afirmaron que la empresa siempre les brinda la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, seguido del 28.1% los cuales contestaron que casi siempre, el 23.8% a veces y finalmente el 9.5% nunca ha tenido esa oportunidad de desarrollarse. Se evidencia que existe oportunidades en la empresa para que los colaboradores se desarrollen profesionalmente, incrementado su motivación y desempeño; sin embargo, también se nota que dicha oportunidad no ha llegado a todos generando desinterés y poco animo en realizar y cumplir sus obligaciones.

3.1.2 Análisis de los resultados (Calidad de Servicio) de la encuesta aplicada a los clientes externos

Pregunta 1. ¿Considera usted que el servicio al cliente en la empresa promueve la construcción de buenas relaciones en un ambiente positivo, servicial y amigable?

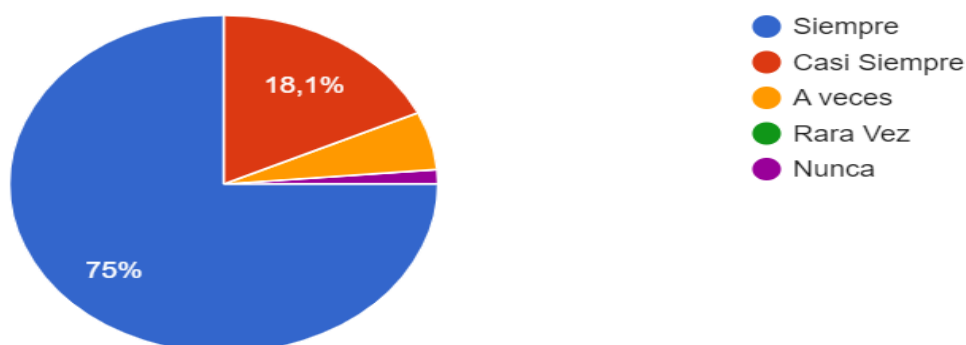
Tabla 19. La empresa promueve buenas relaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	54	75%
Casi siempre	13	18,1%
A veces	4	5,6%
Rara vez	0	0%
Nunca	1	1,3%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 14. La empresa promueve buenas relaciones



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del total de 72 clientes encuestados; equivalente al 100%, el 75% considera que el servicio que se brinda en la empresa siempre promueve la construcción de buenas relaciones, seguido del 18.1% los cuales respondieron que casi siempre, mientras que el 5.6% a veces, finalmente el 1.3% piensa que nunca. Un porcentaje importante de clientes manifiesta que la asistencia que se brinda promueve la construcción de buenas relaciones en un ambiente positivo, servicial y amigable, generando en ellos un nivel de satisfacción mayor al momento de realizar sus compras.

Pregunta 2. ¿Cuándo usted requiere la información referente a un producto recibe atención inmediata?

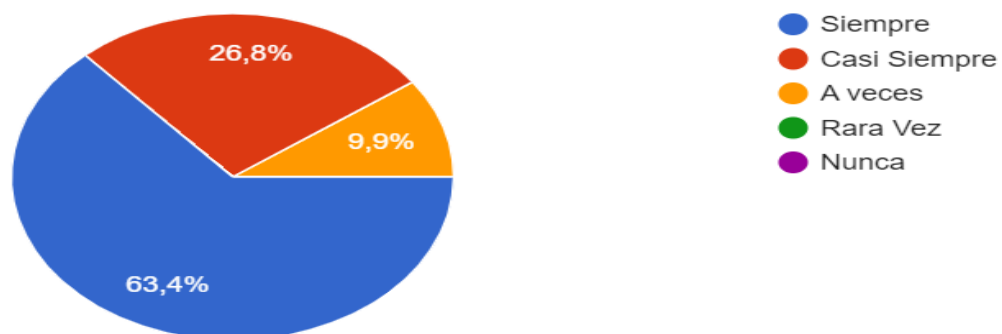
Tabla 20. Información referente a un producto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	63,4%
Casi siempre	19	26,8%
A veces	8	9,8%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 15. Información referente a un producto



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 63.4% de los clientes indican que siempre que han requerido información con respecto a un producto la atención que recibieron ha sido inmediata, el 26.8% casi siempre lo ha tenido, mientras que el 9.9% solo a veces. La mayor cantidad de porcentaje de clientes encuestados han recibido información de manera oportuna, creando en ellos un sentimiento de importancia por parte de los colaboradores aumentado su nivel de satisfacción.

Pregunta 3. ¿Usted ha recibido en la empresa información referente al precio, producto y promociones de forma oportuna?

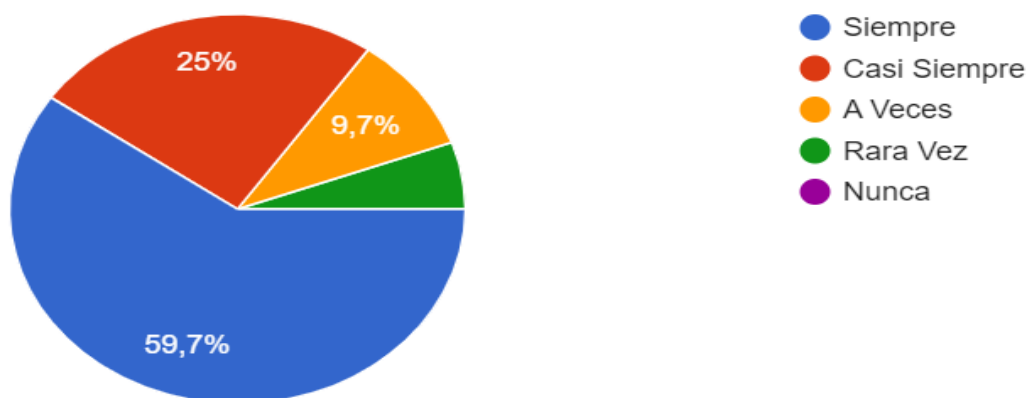
Tabla 21. Información referente al precio, producto y promociones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	59,7%
Casi siempre	18	25%
A veces	8	9,7%
Rara vez	3	5,6%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 16. Información referente al precio, producto y promociones



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 59.7% de los clientes encuestados declaran que cuando han requerido información referente al precio, producto y promociones siempre se les ha brindado información, seguido del 25% mismos que casi siempre reciben información del producto, precio y promociones, seguido del 9.7% a veces y finalmente 5.6% rara vez. La mayor parte de clientes encuestados consideran que se le ha manifestado la información requerida de una forma oportuna, esto sumamente positivo ya que se evidencia la predisposición que tienen los colaboradores por informar y aclarar las inquietudes de los clientes.

Pregunta 4. ¿Cree usted que el servicio que brinda la empresa a sus clientes es ágil, eficiente y de calidad?

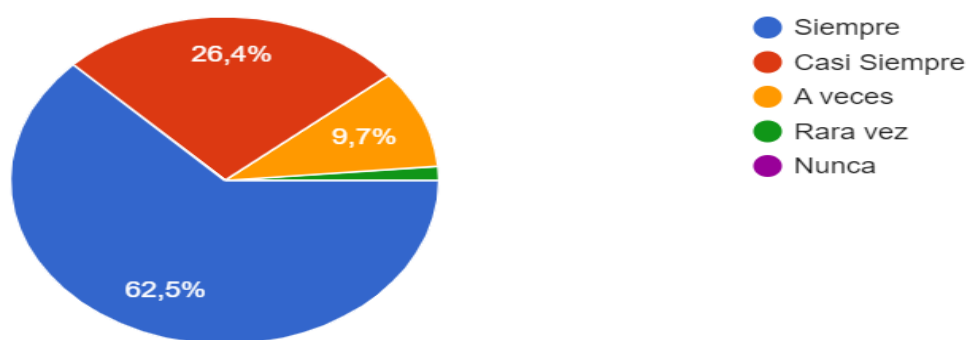
Tabla 22. Servicio ágil, eficiente y de calidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	62,5%
Casi siempre	20	26,4%
A veces	6	9,7%
Rara vez	1	1,4%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 17. Servicio ágil, eficiente y de calidad



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

De los 72 clientes encuestados equivalente al 100%, el 62.5% respondieron que el servicio que brinda la empresa siempre es ágil, eficiente y de calidad, mientras que el 26.4% casi siempre se les ha brindado un servicio ágil, eficiente y de calidad, el 9.7% a veces lo ha recibido y el 1.4% rara vez. Se evidencia que la mayoría de las clientes en su momento ha recibido un servicio ágil, eficiente y de calidad; motivando a los consumidores a realizar sus compras en el establecimiento, por la calidad de productos y la calidad de servicio.

Pregunta 5. ¿Usted considera que el servicio al cliente en la empresa ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas?

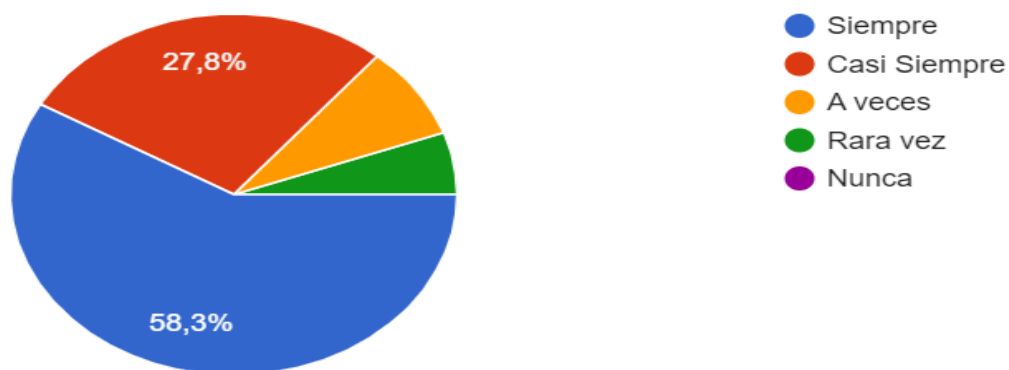
Tabla 23. Satisfacción de necesidades y expectativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	42	58,3%
Casi siempre	20	27,8%
A veces	7	8,3%
Rara vez	3	5,6%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 18. Satisfacción de necesidades y expectativas



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% de clientes encuestados; el 58.3% manifestaron que la empresa siempre ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas, el 27.8% casi siempre la empresa ha logrado satisfacer sus necesidades, seguido del 8.3% a veces y finalmente el 5.6% rara vez. La mayoría de los clientes encuestados indican que la empresa ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas, siendo esto un indicio en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sin embargo, siempre existe aspectos que corregir y exigencias que cumplir.

Pregunta 6. ¿Usted a través del servicio que brinda la empresa se siente comprendido, atendido y satisfecho?

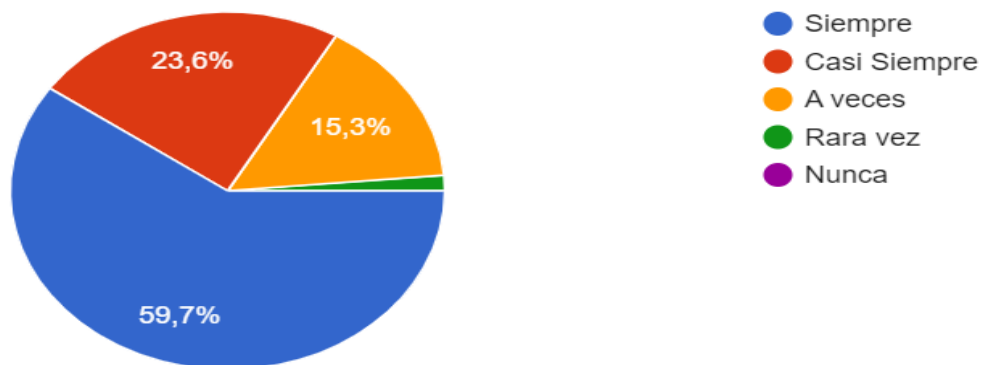
Tabla 24. Sentimiento de comprensión, atención y satisfacción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	59,7%
Casi siempre	17	23,6%
A veces	10	15,3%
Rara vez	1	1,4%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 19. Sentimiento de comprensión, atención y satisfacción



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 59.7% de clientes encuestados, respondieron que por medio del servicio que brinda la empresa siempre se han sentido comprendidos, atendidos y satisfechos, el 23.6% manifestaron que casi siempre lo han sentido, seguido del 15.3% los cuales declararon que a veces y el 1.4% expresaron que rara vez. Se evidencia un porcentaje importante de clientes encuestados se han sentido comprendidos, entendidos y satisfechos con el servicio que brinda la empresa, se resalta el compromiso que tiene la organización para satisfacer las necesidades del consumidor.

Pregunta 7. ¿Usted confía en los conocimientos y habilidades de los trabajadores de la empresa en el momento del asesoramiento de la compra?

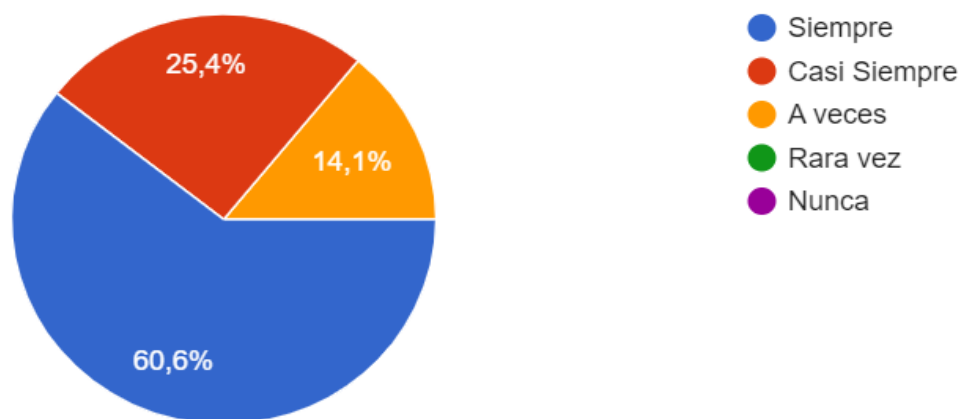
Tabla 25. *Conocimientos y habilidades del personal*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	60,6%
Casi siempre	19	25,3%
A veces	9	14,1%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 20. *Conocimientos y habilidades del personal*



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 60.6% de clientes encuestados manifestaron que confían siempre en los conocimientos y habilidades de los colaboradores en el momento de la compra, seguido del 25.4% los cuales declararon que casi siempre, finalmente el 14.1% respondieron que a veces. Se observa que la mayoría de los clientes confía en el asesoramiento que brindan los colaboradores al instante de la compra, esto evidencia los conocimientos y actitudes que tienen los trabajadores con los clientes y las constantes capacitaciones que mantiene la empresa para refrescar sus conocimientos.

Pregunta 8. ¿El asesoramiento que recibe en el servicio al cliente ha fortalecido en usted su fidelidad hacia la empresa?

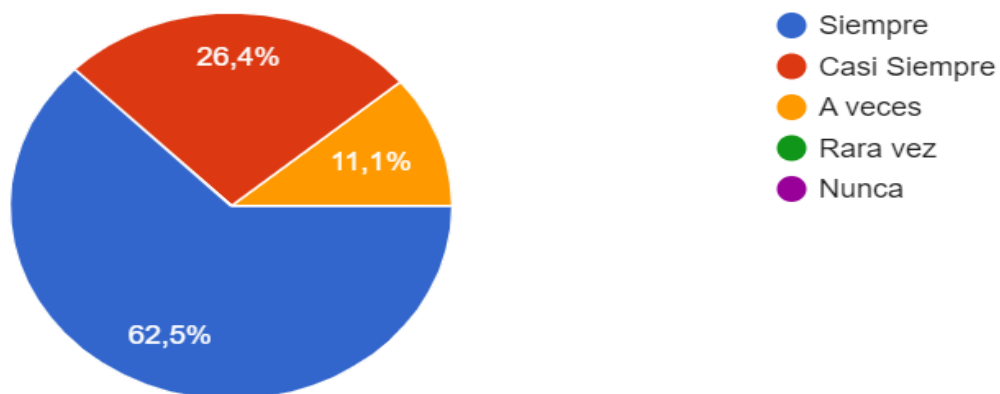
Tabla 26. Fidelidad hacia la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	62,5%
Casi siempre	18	26,4%
A veces	7	11,1%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 21. Fidelidad hacia la empresa



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 62.5% de clientes encuestados respondieron por medio del asesoramiento que reciben en la empresa siempre ha fortalecido en ellos su fidelidad hacia la empresa, seguido del 26.4% manifestaron que casi siempre, finalmente el 11.1% declararon que a veces. Se observa que la mayoría de los clientes encuestados han creado un lazo de fidelidad con la organización gracias al servicio que reciben en el momento de la compra, esta herramienta una de las principales que maneja la empresa; la atención al cliente es fundamental junto a la calidad de los productos.

Pregunta 9. ¿Usted se siente seguro en la realización de las transacciones efectuadas durante el proceso de adquisición de los productos?

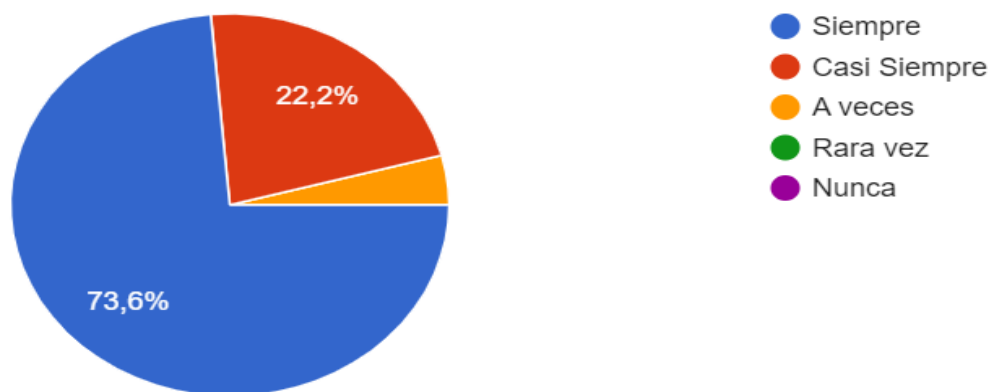
Tabla 27. Seguridad en realizar transacciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	52	73,6%
Casi siempre	17	22,2%
A veces	3	4,2%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 22. Seguridad en realizar transacciones



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 73.6% de clientes encuestados respondieron que durante el proceso de adquisición de productos siempre han sentido seguridad en realizar transacciones, seguido del 22.2% los cuales manifestaron casi siempre sienten seguridad en realizar transacciones, finalmente el 4.2% expresaron que a veces. Se visualiza que la mayor cantidad de clientes se sienten seguros de realizar transacciones con la empresa en el momento de realizar compras; la empresa ha logrado demostrar con el transcurso de los años su solides y transparencia con sus clientes.

Pregunta 10. ¿Considera usted que ha recibido un servicio amable y cordial por parte de los trabajadores de la empresa?

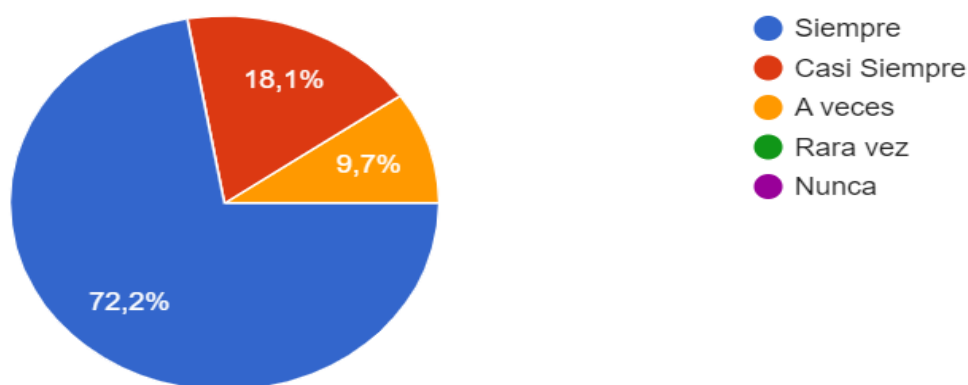
Tabla 28. Servicio amable y cordial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	52	72,2%
Casi siempre	13	18,1%
A veces	7	9,7%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 23. Servicio amable y cordial



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

Del total de 72 clientes encuestados, equivalente al 100%; el 72.2% considera que siempre han recibido un servicio amable y cordial por parte de los trabajadores, seguido del 18.1% los cuales respondieron que casi siempre el servicio de los trabajadores ha sido amable y cordial, finalmente el 9.7% manifestó que a veces. Se visualiza que gran parte de los clientes encuestados han recibido un servicio amable y cordial por parte de los colaboradores, reflejando los principios de la organización para la cual los clientes son la parte principal de la misma.

Pregunta 11. ¿Usted ha recibido atención individualizada durante su visita a la empresa?

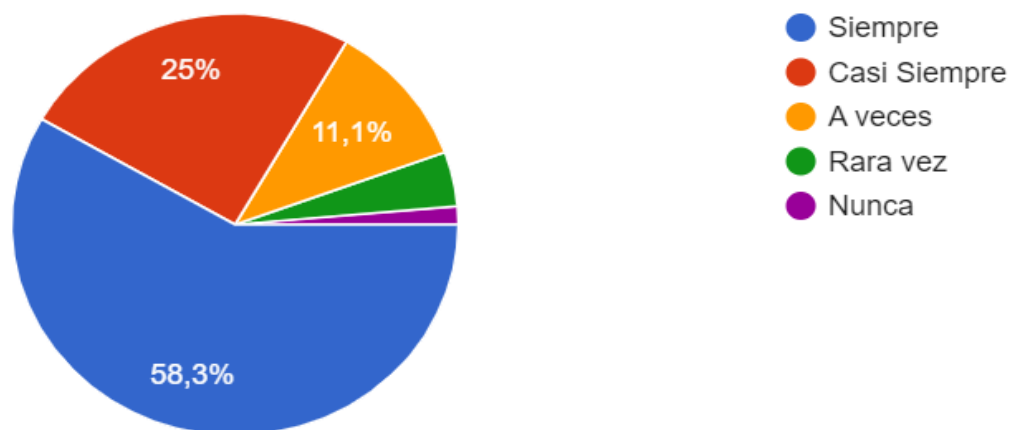
Tabla 29. Atención individualizada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	42	58,3%
Casi siempre	18	25%
A veces	8	11,1%
Rara vez	3	4,2%
Nunca	1	1,4%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 24. Atención individualizada



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 58.3% de los clientes encuestados manifestaron que durante su visita en la empresa siempre han recibido atención individualizada, seguido del 25% los cuales respondieron que casi siempre la atención ha sido individualizada; el 11.1% expresaron que a veces reciben atención individualizada, el 4.2% dijeron que rara vez y finalmente el 1.4% declaró que nunca. Se visualiza una mayor parte de clientes que reciben atención individualizada, no obstante, existen clientes que no lo han recibido, aunque la empresa intenta que el tiempo que cada colaborador está con un cliente sea óptimo y lograr satisfacer sus necesidades.

Pregunta 12. ¿Los empleados de la empresa conocen la ubicación espacial de cada uno de los productos para brindar un adecuado direccionamiento?

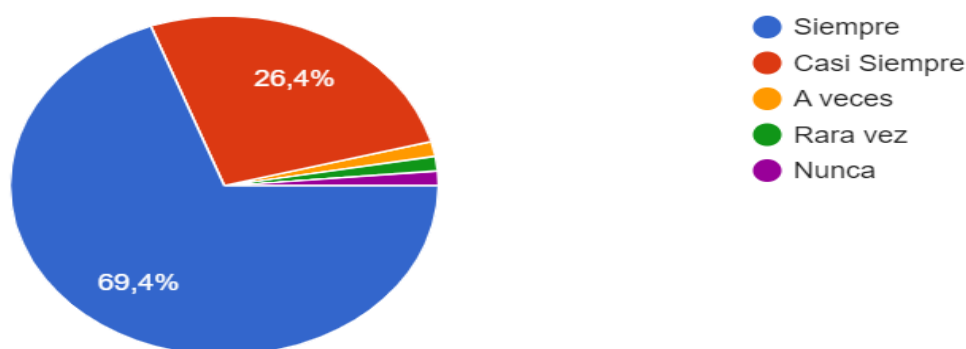
Tabla 30. Ubicación espacial de los productos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	69,4%
Casi siempre	19	26,4%
A veces	1	1,4%
Rara vez	1	1,4%
Nunca	1	1,4%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 25. Ubicación espacial de los productos



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 69.4% de los clientes encuestados, manifiestan que los colaboradores siempre conocen la ubicación espacial de cada producto para direccionarlos de una manera adecuada, seguido del 26.4% respondieron que casi siempre, finalmente existe un porcentaje del 1.4% de clientes expresaron que a veces, rara vez y nunca respectivamente los colaboradores conocen la ubicación. Se visualiza que la mayor parte de colaboradores conocen la ubicación de cada producto para posteriormente guiar a los clientes de manera correcta, el conocimiento de la ubicación de los productos es necesario para que la estadía de los clientes sea optima.

Pregunta 13. ¿Cree usted que las instalaciones físicas, de la empresa son cómodas y visualmente atractivas?

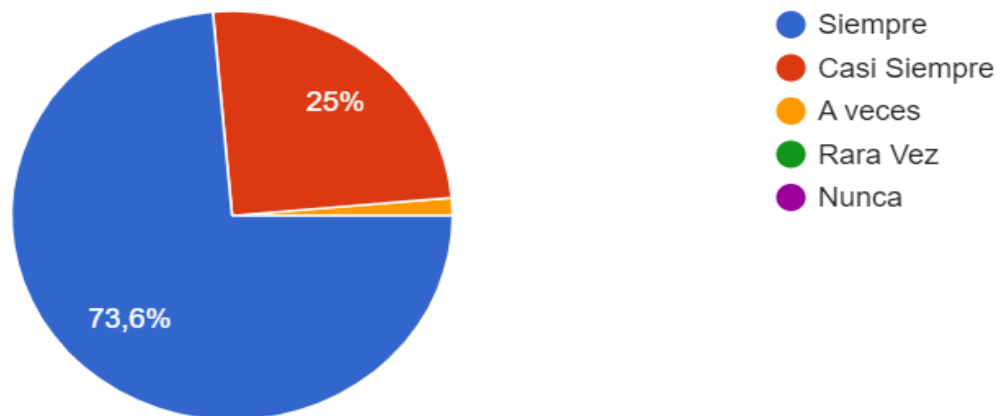
Tabla 31. Instalaciones físicas cómodas y visualmente atractivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	73,6%
Casi siempre	18	25%
A veces	1	1,4%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 26. Instalaciones físicas cómodas y visualmente atractivas



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 76.6% de los clientes encuestados manifestaron que las instalaciones físicas de la empresa siempre son cómodas y atractivas, seguido del 25% los cuales respondieron que casi siempre con atractivas y cómodas, finalmente el 1.4% afirmó que a veces. Se visualiza que para la mayor parte de clientes las instalaciones con las que cuenta la empresa son cómodas y atractivas; pensando en sus clientes la empresa siempre trata de que las exhibiciones se encuentren ordenadas, con precios y limpias.

Pregunta 14. ¿Usted considera que en la empresa los empleados conservan una presentación personal apropiada para brindar un servicio de calidad a los clientes?

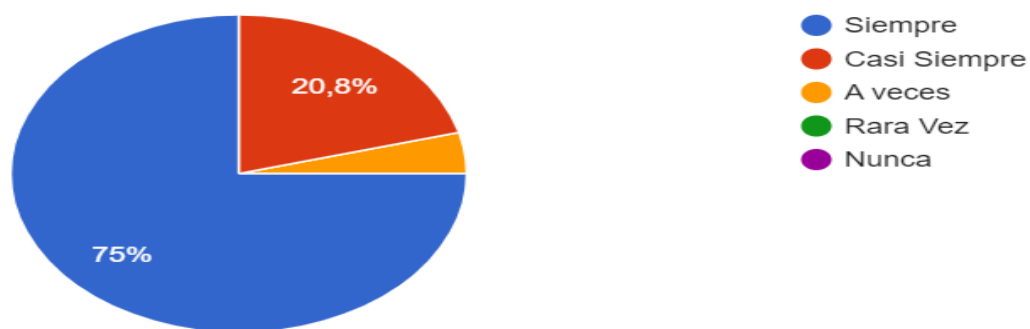
Tabla 32. Presentación personal apropiada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	54	75%
Casi siempre	15	20,8%
A veces	3	4,2%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	72	100%

Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Figura 27. Presentación personal apropiada



Fuente: Encuesta, clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.

Elaborado por: Vera (2022)

Análisis e interpretación

El 75% de clientes encuestados afirman que la presentación personal de los colaboradores siempre ha sido apropiada, seguido del 20.8% los cuales expresan que casi siempre lo ha sido, finalmente el 4.2% a veces. Se visualiza que para la mayor parte de clientes la presentación del personal es la apropiada para brindar un buen servicio, la empresa dota de uniformes de manera anual para que los colaboradores se vean de manera estética al igual que implementos que faciliten y agilicen su labor.

3.1.3 Análisis del nivel de satisfacción de los clientes mediante el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Comercial Kywi S.A.,

El análisis vinculado con el nivel de satisfacción de los clientes se efectuó a través de la prueba T para una muestra, obteniendo los siguientes datos estadísticos.

Tabla 33. Estadísticos de muestra única

Estadísticas de muestra única						
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	t	Sig. (bilateral)
Ambiente positivo	72	4,6528	,71522	,08429	55,200	,000
Atención inmediata	72	4,5139	,69187	,08154	55,360	,000
Precio producto	72	4,4028	,85018	,10019	43,942	,000
Ágil eficiente y de calidad	72	4,5139	,71193	,08390	53,800	,000
Satisfacer necesidades	72	4,4028	,83345	,09822	44,824	,000
Comprendido satisfecho	72	4,4444	,78523	,09254	48,027	,000
Conocimientos trabajadores	72	4,4861	,71193	,08390	53,468	,000
Fidelidad	72	4,5556	,66901	,07884	57,780	,000
Transacciones	72	4,6806	,55224	,06508	71,918	,000
Servicio amable	72	4,6250	,65944	,07772	59,512	,000
Atención individualizada	72	4,3472	,93688	,11041	39,373	,000
Ubicación espacial	72	4,6111	,72297	,08520	54,119	,000
Instalaciones físicas	72	4,7222	,48126	,05672	83,259	,000
Presentación personal	72	4,7083	,54223	,06390	73,680	,000

Fuente: Programa Estadístico SPSS prueba t-student

Elaborado por: Vera (2022)

Considerando que el cliente es el pilar fundamental para alcanzar la competitividad en el mercado actual, y dando cumplimiento al análisis de satisfacción, con una totalidad de 72 personas encuestadas, mediante la prueba t-student para una muestra, se obtiene un nivel de significación de 0,000; inferior al 0,05; se visualiza que existe dificultades en la atención individualizada. Sin embargo, en el indicador atención individualizada (pregunta 11) con una media de 4,3472, un error del 0,11041 y una t del 39,373; existe la necesidad de incrementar estrategias que mejoren los canales de comunicación interna para mejorar el trabajo colaborativo, y brindar un servicio eficiente y de calidad.

En el indicador precio, producto (pregunta 3) con una media de 4,4028, un error del 0,10019 y una t del 43,942; existe la necesidad de fortalecer las herramientas utilizadas

para brindar información referente al precio, producto y promociones a fin de que los clientes encuentren mayor información de una forma más ágil. También en el indicador satisfacción de necesidades (pregunta 5) con una media de 4,4028, un error del 0,09822 y una t del 44,824; se establece la necesidad de reforzar estrategias que permitan aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.

En la tabla presentada se observa que la mayoría de los clientes encuestados (72) exteriorizan un nivel de satisfacción adecuado; en referencia al ambiente, instalaciones y presentación del personal, indicadores que aportan en la cultura organizacional, la práctica de valores corporativos y la imagen y prestigio de la misma. En conclusión, se determina que el desempeño de los colaboradores es relevante para mejorar la calidad del servicio; según Kotler se estaría cumpliendo con los principios de calidad que engloba las 4P (Producto, precio, promoción y plaza).

3.2. Verificación de hipótesis

El Desempeño laboral influye en la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

3.2.1 Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: El Desempeño laboral NO influye en la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

Hipótesis alternativa:

H₁: El Desempeño laboral SI influye en la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

3.2.2 Modelo Matemático

H₀: O = E

H_a: O ≠ E

3.2.3 Modelo Estadístico

Nivel de Significación

$\alpha = 0.05$

95% de Confiabilidad.

Fórmula de la Chi - Cuadrado

$$X^2_c = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Donde:

X² = Cantidad elevada al cuadrado

∑ = Sumatoria

fo = Frecuencia observada

fe = Frecuencia esperada

Elección de Preguntas de la variable independiente

En el cálculo de los grados de libertad se incluyó cuatro interrogantes: dos correspondientes a la variable independiente desempeño laboral ¿Considera que las capacitaciones efectuadas por la empresa han contribuido para fortalecer su desempeño laboral?, y ¿Considera usted que el tiempo designado para el perchado de la mercadería afecta en su desenvolvimiento con una adecuada atención al cliente? dos pertinentes a la variable dependiente calidad de servicio ¿Usted a través del servicio que brinda la empresa se siente comprendido, atendido y satisfecho? y ¿Usted ha recibido atención individualizada durante su visita a la empresa?; además las alternativas de elección fueron Siempre “5”, Casi siempre “4”, A veces “3”, Rara vez “2” y Nunca “1”.

Preguntas de la variable independiente

- Pregunta 4. ¿Considera que las capacitaciones efectuadas por la empresa han contribuido para fortalecer su desempeño laboral?
- Pregunta 10. ¿Considera usted que el tiempo designado para el perchado de la mercadería afecta en su desenvolvimiento con una adecuada atención al cliente?

Preguntas de la variable dependiente

- Pregunta 6. ¿Usted a través del servicio que brinda la empresa se siente comprendido, atendido y satisfecho?
- Pregunta 11. ¿Usted ha recibido atención individualizada durante su visita a la empresa?

Gados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4- 1) (5 -1)$$

$$gl = (3) (4)$$

$$gl = (12)$$

$$gl = (12)$$

Los doce grados de libertad son evidenciados en la tabla de probabilidad de un valor superior - Alfa (α)

Tabla 34. Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)

Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)					
Grados	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005

libertad					
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachic cuadrado.pdf

Elaborado por: Vera (2022)

En la investigación se aplica un nivel de significancia del 0,05; mientras la confiabilidad equivale al 95%; así se obtiene en el cálculo estadístico 12 grados de libertad, por lo tanto, en la probabilidad el valor es superior - Alfa (α) equivale a 21,03.

En referencia a lo expuesto, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor Chi cuadrado teórico o tabular X^2_t es \leq menor o igual al valor de Chi cuadrado calculado X^2_c .

A modo de deducción de acuerdo a los resultados obtenidos en el cálculo estadístico, se rechazará y se aceptará la hipótesis alterna H_1 .

Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla 35. Frecuencias Observadas

Interrogantes	Alternativas					Sub total
	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca	Total
Pregunta 4. ¿Considera que las capacitaciones efectuadas por la empresa han contribuido para fortalecer su desempeño laboral?	15	5	0	0	1	21
Pregunta 10. ¿Considera usted que el tiempo designado para el perchado de la mercadería afecta en su desenvolvimiento con una adecuada atención al cliente?	3	3	9	4	2	21
Pregunta 6. ¿Usted a través del servicio que brinda la empresa se siente comprendido, atendido y satisfecho?	42	18	8	3	1	72
Pregunta 11. ¿Usted ha recibido atención individualizada durante su visita a la empresa?	44	17	10	1	0	30
Total	104	43	27	8	4	186

Fuente: Escala de Fuentes de Estrés en Profesores. Inventario de desempeño docente

Elaborado por: Vera (2022)

Tabla 36. Frecuencias Esperadas

Interrogantes	Alternativas					Sub total
	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total
Pregunta 4. ¿Considera que las capacitaciones efectuadas por la empresa han contribuido para fortalecer su desempeño laboral?	11,74	4,85	3,05	0,90	0,45	21,00
Pregunta 10. ¿Considera usted que el tiempo designado para el perchado de la mercadería afecta en su desenvolvimiento con una adecuada atención al cliente?	11,74	4,85	3,05	0,90	0,45	21,00
Pregunta 6. ¿Usted a través del servicio que brinda la empresa se siente comprendido, atendido y satisfecho?	40,26	16,65	10,45	3,10	1,55	72,00
Pregunta 11. ¿Usted ha recibido atención individualizada durante su visita a la empresa?	40,26	16,65	10,45	3,10	1,55	72,00
Total	104,00	43,00	27,00	8,00	4,00	186,00

Fuente: Frecuencias Observadas

Elaborado por: Vera (2022)

Tabla 37. Cálculo de X^2_c

N.	fo	fe	fo-fe	fe²	fo-fe²/fe
1	15	11,74	3,3	10,6	0,9
2	3	11,74	-8,7	76,4	6,5
3	42	40,26	1,7	3,0	0,1
4	44	40,26	3,7	14,0	0,3
5	5	4,85	0,1	0,0	0,0
6	3	4,85	-1,9	3,4	0,7
7	18	16,65	1,4	1,8	0,1
8	17	16,65	0,4	0,1	0,0
9	0	3,05	-3,0	9,3	3,0
10	9	3,05	6,0	35,4	11,6
11	8	10,45	-2,5	6,0	0,6
12	10	10,45	-0,5	0,2	0,0
13	0	0,90	-0,9	0,8	0,9
14	4	0,90	3,1	9,6	10,6
15	3	3,10	-0,1	0,0	0,0
16	1	3,10	-2,1	4,4	1,4
17	1	0,45	0,5	0,3	0,7
18	2	0,45	1,5	2,4	5,3
19	1	1,55	-0,5	0,3	0,2
20	0	1,55	-1,5	2,4	1,5
			0,0	180,6	44,6

Fuente: Frecuencias Observadas – Frecuencias esperadas

Elaborado por: Vera (2022)

Comparar los valores

En referencia a la comparación de valores se presenta la siguiente información:

Valor tabular: 21,03

Valor calculado: 44,6

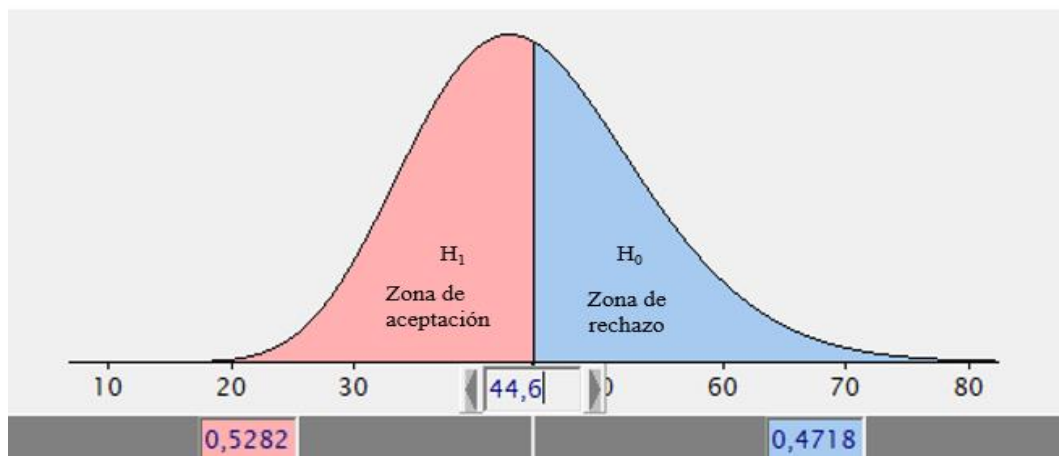
Es decir:

Chi cuadrado real 21,03

Chi-cuadrado calculado 44,6

Zona de rechazo o aceptación de la hipótesis nula

Figura 28. Zona de rechazo o aceptación



Fuente: Chi cuadrado tabular- Chi cuadrado Calculado

Elaborado por: Vera (2022)

Decisión Estadística

En esta sección se establece la siguiente decisión estadística:

Con una totalidad de 12 grados de libertad, el error del 5% y la confiabilidad del 95%, se aplicó el cálculo estadístico Chi cuadrado calculado X^2_c obteniendo 44,6; valor ubicado en la zona de rechazo de la hipótesis por ser superior al ser superior al Chi cuadrado tabular $X^2_t = 21,03$; se rechaza la hipótesis nula:

H₀: El Desempeño laboral NO influye en la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

Y se acepta la hipótesis alternativa:

H₁: El Desempeño laboral SI influye en la Calidad de Servicio en la Empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Posterior a la aplicación de los cuestionarios, y en relación a los objetivos propuestos en el estudio, se establece las siguientes conclusiones:

En referencia al primer objetivo a través de una revisión bibliográfica efectuada en los repositorios de trabajos escritos publicados en el internet se fundamentó teóricamente el desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente, obteniendo como resultados que el desempeño del colaborador es la preocupación que enfrentan las empresas considerando que son el principal activo para alcanzar los resultados deseados; en este contexto, su evaluación promoverá la medición de las capacidades potencialidades y habilidades con la finalidad de efectuar una orientación y guiar a los trabajadores en su desenvolvimiento adecuado en el ambiente de trabajo, de esta se incrementa la productividad, la motivación y compromiso con la empresa; mientras los espacios comunicacionales aportan en la prevención y detección de los conflictos institucionales.

En el segundo objetivo, se identificó entre los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Comercial Kywi S.A., se encuentran; falta de liderazgo de los directivos, estructura organizativa inadecuada, dificultad en la mantener la cultura de la empresa, insuficiente implementación de políticas claras y efectivas que favorezcan en la motivación de los trabajadores limitado reconocimiento a la labor que realiza el empleado junto con las irrisorias oportunidades en el área formativa y profesional.

Finalmente, en el tercer objetivo, se analizó que el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Comercial Kywi S.A., de la ciudad de Ambato es muy bueno ya que se reconoce las labores tanto del personal como de la empresa por brindar un servicio de calidad; aunque existen puntos por fortalecer la organización trabaja

periódicamente para corregir dichos errores y buscar la excelencia.

4.2. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones establecidas es significativo mencionar las siguientes recomendaciones:

Efectuar trabajos de investigación relacionados con la temática propuesta que fundamenten de forma teórica el desempeño laboral y la calidad de servicio al cliente, para profundizar en el conocimiento y mejorar la productividad empresarial.

Es trascendental fortalecer la motivación, el reconocimiento a las actividades realizadas por los colaboradores para que de esta manera se vea reflejada en su desempeño laboral.

Considerando que el cliente es la razón de existencia de las empresas se recomienda, efectuar en forma continua análisis del nivel de satisfacción de los clientes, reconocer cuales son las faltas y corregirlas a tiempo.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Referencia Bibliográficas

Bibliografía

- Armijos Mayon, F., Bermúdez Burgos, A., & Mora Sánchez, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(14), 163-170.
- Arroyo Díaz, P. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill SAC-Chiclayo 2015-2016*. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2847626>
- Arteaga Sánchez, M. (2021). *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, zona céntrica del distrito de Trujillo, 2021*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25824>
- Ayay, N. T.-L. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320p.
- Ayón Ponce, G., Merchán Holguín, J., & Zambrano Ortiz, M. (2021). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(9), 1663-1678. Obtenido de <file:///C:/Users/MONICA%20LOPEZ/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralYSuIncidenciaEnElDesempenoOrganiz-8094486.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Becerra Cruz, N. (2019). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro de Librería, distrito de La Esperanza*. Universidad Católica de los Ángeles. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20288/ATENCION_CLIENTE_BECERRA_CRUZ_NATALY_YESENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boada Llerena, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. *Journal of Economics Finance and International Business*. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2804087>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Brunel, Y. (2017). *Las percepciones de los administradores de empresas respecto a la "Generación Y" y su impacto en las prácticas de gestión de talento humano*.

- Universidad Nacional del Nordeste. Obtenido de https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/3789/RIUNNE_FCE_TM_%20Brunel_Yvonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón Angulo, J., Huilcapi Masacon, M., Montiel Díaz, P., Mora Aristega, J., & Naranjo Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: 2(7)*, 1. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 2(7)*. Obtenido de file:///C:/Users/MONICA%20LOPEZ/Downloads/43-1-161-1-10-20180308.pdf
- Calivá Aguilar, E., Córdoba Conejo, A., & Navarro Zamora, C. (2020). *Propuesta sistema de evaluación del desempeño de la empresa Grupo Guillén Miranda, basado en el enfoque de gestión por competencias y sustentado en indicadores de gestión*. Universidad Nacional. Obtenido de https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/21433/Informe_%20Consultor%20c3%ada_%20Proyecto%20final%20de%20consultor%20c3%ada%20Grupo%20Guill%20c3%a9n%20Miranda%20Calib%20c3%a1%20Navarro%20C%20c3%b3rdoba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardozo, L. (2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. *Zenvia*. Obtenido de [https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:%7E:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%](https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:%7E:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%20)
- Castro Mori, K., & Delgado Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2)*, 1 - 20. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chanatasig Llumiluisa, M. (2019). *Evaluación de la aclimatación y rendimiento de 10 variedades de clavel (Dianthus caryophyllus L.) en invernadero, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14127/1/13T00921.pdf>
- Coello Panchana, A. (2021). *Análisis de la incidencia de un modelo de gestión de talento humano en el desempeño laboral de los empleados de la empresa bananera Grupo Orellana en la provincia de El Oro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, UCSG. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15932/1/T-UCSG-POS-MAE-336.pdf>
- Díaz Muñoz, G., & Quintana Lombeida, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven, 22(1)*, 29 - 48. Obtenido de http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Elguedas Hernández, M. (2020). *La motivación en la productividad de los trabajadores de la Institución Pública Inabif, 2019*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52848/Elguedas_HME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamboa López, L. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36953/1/064%20ADP.pdf>
- Garzón Delgadillo, J. (2021). *Método de implementación de un sistema de gestión de*

- calidad basado en la norma NTC 6001: 2017 para la empresa de Servicios de Gas Natural Prosolgas SAS. Fundación Universidad de América. Obtenido de <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8378/1/130527-2021-I-GC.pdf>
- Granados Barzola, N. (2019). Revisión documental sobre la aplicación de evaluaciones de desempeño en instituciones de salud en Latinoamérica. *Universidad Espiritu Santo*, 1 - 16. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2959/1/GRANADOS%20BARZOLA%20NANCY%20FERNANDA.pdf>
- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13 - 26.
- Hernández González, H. (2017). *Cultura organizacional como factor de éxito o fracaso de un dilema de gestión de calidad en empresas mexicanas*. Universidad Iberoamericana León. Obtenido de <https://repositorio.leon.uia.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12152/99871/1/63029-1.pdf?sequence=1>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Metodología de la Investigación. Introducción a los tipos de muestreo. *Instituto Nacional de Salud. Ministerio de Salud*, 2, 1 - 5. Obtenido de <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Iquise Quispe, R. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca–Arequipa 2021*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14900?show=full>
- Jácome Sánchez, M. (2017). *Estudio de ruido laboral, a través de monitoreo por áreas de trabajo para mitigar la exposición de ruido hacia la salud de los trabajadores, de la empresa construcciones Ulloa Cía. Ltda. Latacunga–Ecuador 2017*. Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC). Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6286/1/MUTC-000589.pdf>
- Llano Restrepo, P. (2018). Entrenamiento en el área del servicio al cliente en los centros de experiencia Movistar Cartagena. *Conocimiento Global*, 3(1), 70 - 82. Obtenido de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/29>
- López, M. I. (2020). Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Revista Científica Epistemia*, 4(2). doi:<https://doi.org/10.26495/re.v4i2.1322>
- Meléndres Alverca, D. (2022). *Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una unidad ejecutora de salud de la provincia – Cajamarca*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93559/Melendres_AD-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Navarro Pezo, I., & Ríos Macedo, J. (2020). *Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019*. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_IBESNAVARRO-PEZO_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paz Carrillo, Y., Mendoza Hernández, A., & Rondinel Galvan, K. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Hipermartido Metro, Independencia 2015. *Universidad Peruana de Las Américas*. Obtenido de <http://190.119.244.198/handle/upa/1853>
- Pillaca Ccasani, N. (2017). *Condiciones ambientales de trabajo y la eficacia organizacional del personal que labora en el policlínico Dinos, año 2016*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17685/Pillaca_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pincay Morales, Y., & Parra Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>
- Pincay-Morales, Y. M.-F. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Quiroga Parra, D., Montoya Agudelo, C., Hernández García, E., Torrent Sellens, M., De Llano Feliú, J., & Hernández Arias, C. (2022). *Las nuevas fuentes de productividad: perspectiva en América Latina*. Fondo Editorial–Ediciones Universidad Cooperat. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia
- Robalino Flores, A. (2022). *Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una Empresa Eléctrica*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3758/1/78191.pdf>
- Soler Cárdenas, S., & Soler Pons, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrón*, 34(1).
- Sumba Bustamante, R., Moreno Gonzabay, P., & Villafuerte Peñafiel, N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las MiPymes en Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 234-261. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2569>
- Tuapanta Dacto, J., Duque Vaca, M. A., & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en docentes Universitarios. *mkt Descubre*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vargas Hernández, J. (2022). Implicaciones del nuevo Gerencialismo en los Valores éticos, democráticos y profesionales del servidor público. *Espacios Públicos*, 19(46). Obtenido de <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19281>
- Villafuerte Caicedo, V. (2021). *Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sweaden Compañía de Seguros SA en la ciudad de Ambato*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/15126/1/12T01436.pdf>

Anexos

Anexo A. Carta de compromiso

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 24 Octubre del 2022

Ing. MBA
José Herrera Herrera.
Presidente
Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Celio Javier Diaz Terán en mi calidad de Gerente de la Empresa "Comercial Kywi S.A." me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema "Desempeño laboral y Calidad de Servicio en la empresa Comercial Kywi S.A." con sede en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua" propuesto por la estudiante Jonathan Daniel Vera Solórzano portador de la Cédula de ciudadanía 1804348611, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



.....

Ing. Celio Javier Diaz Terán
1713062378
2410141
0998101305
jdiaz@kywi.com

Anexo B. Encuesta aplicada a los clientes internos, Empresa Comercial Kywi S.A.

DESEMPEÑO LABORAL

1.- ¿Considera usted que su desempeño laboral ha sido reconocido por su jefe inmediato?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

2.- ¿Cree usted que la evaluación del desempeño contribuye en el mejoramiento de sus habilidades en el ambiente laboral?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

3.- ¿Conoce usted cuales son los criterios utilizados en la evaluación de su desempeño por parte de su jefe inmediato?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

4.- ¿Considera que las capacitaciones efectuadas por la empresa han contribuido para fortalecer su desempeño laboral?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

5.- ¿Usted ha recibido reconocimientos "tiempo libre" por cumplir con eficiencia y eficacia las actividades designadas en el ámbito empresarial?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

6.- ¿En la empresa la confianza de su jefe inmediato le motiva en la toma de decisiones y solución de problemas?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

7.- ¿Considera usted que existe la necesidad de emplear nuevas estrategias comunicativas que motiven a los trabajadores en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

8.- ¿Cree usted que en el ámbito empresarial las compensaciones “reconocimientos, días libres” han incrementado su motivación fortaleciendo su compromiso en el cumplimiento de los objetivos estratégicos?

Siempre “5”	Casi siempre “4”	A veces “3”	Rara vez “2”	Nunca “1”

9.- ¿Considera usted que su desempeño en el entorno laboral es eficiente, creativo, productivo y de calidad?

Siempre “5”	Casi siempre “4”	A veces “3”	Rara vez “2”	Nunca “1”

10.- ¿Considera usted que el tiempo designado para el perchado de la mercadería afecta en su desenvolvimiento con una adecuada atención al cliente?

Siempre “5”	Casi siempre “4”	A veces “3”	Rara vez “2”	Nunca “1”

11.- ¿Considera usted que el clima organizacional y la comunicación contribuyen en el rendimiento laboral?

Siempre “5”	Casi siempre “4”	A veces “3”	Rara vez “2”	Nunca “1”

12.- ¿Considera usted que la organización de las actividades y la comunicación contribuyen en la generación de un entorno sostenible que favorecen a los trabajadores?

Siempre “5”	Casi siempre “4”	A veces “3”	Rara vez “2”	Nunca “1”

13.- ¿Cree usted que la empresa le brinda la oportunidad de desarrollarse profesionalmente mediante planes de carrera que incrementan su motivación y su desempeño?

Siempre “5”	Casi siempre “4”	A veces “3”	Rara vez “2”	Nunca “1”

Anexo C. Encuesta aplicada a **clientes externos, Empresa Comercial Kywi S.A.**

CALIDAD DE SERVICIO

1.- ¿Considera usted que el servicio al cliente en la empresa promueve la construcción de buenas relaciones en un ambiente positivo, servicial y amigable?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

2.- ¿Cuándo usted requiere la información referente a un producto recibe atención inmediata?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

3.- ¿Usted ha recibido en la empresa información referente al precio, producto y promociones de forma oportuna?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

4.- ¿Cree usted que el servicio que brinda la empresa a sus clientes es ágil, eficiente y de calidad?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

5.- ¿Usted considera que el servicio al cliente en la empresa ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

6.- ¿Usted a través del servicio que brinda la empresa se siente comprendido, atendido y satisfecho?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

7.- ¿Usted confía en los conocimientos y habilidades de los trabajadores de la empresa en el momento del asesoramiento de la compra?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

8.- ¿El asesoramiento que recibe en el servicio al cliente ha fortalecido en usted su fidelidad hacia la empresa?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

9.- ¿Usted se siente seguro en la realización de las transacciones efectuadas durante el proceso de adquisición de los productos?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

10.- ¿Considera usted que ha recibido un servicio amable y cordial por parte de los trabajadores de la empresa?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

11.- ¿Usted ha recibido atención individualizada durante su visita a la empresa?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

12.- ¿Los empleados de la empresa conocen la ubicación espacial de cada uno de los productos para brindar un adecuado direccionamiento?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

13.- ¿Cree usted que las instalaciones físicas, de la empresa son cómodas y visualmente atractivas?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

14.- ¿Usted considera que en la empresa los empleados conservan una presentación personal apropiada para brindar un servicio de calidad a los clientes?

Siempre "5"	Casi siempre "4"	A veces "3"	Rara vez "2"	Nunca "1"

Anexo D. Validación de los cuestionarios mediante juicio de profesionales externos



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida a los clientes internos y externos de la empresa comercial KYWI S.A.

Tema: "Desempeño laboral y Calidad de Servicio en la empresa Comercial Kywi S.A. de la ciudad de Ambato"

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	/			
Claridad en la redacción de las preguntas.	/			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	/			
Relevancia del contenido.	/			
Factibilidad de la aplicación.	/			
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones:

Realizar Pregunta Abierta

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Javier Díaz Yében
Profesión:	Administrador
Lugar de Trabajo:	Comercial Kywi S.A.
Cargo que desempeña:	Jefe Agencia
Lugar y fecha de validación:	2022/12/07 Ambato
E-mail:	jdiaz@kywi.com.ec
Teléfono o celular:	099 810 1305
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida a los clientes internos y externos de la empresa comercial KYWI S.A.

Tema: "Desempeño laboral y Calidad de Servicio en la empresa Comercial Kywi S.A. de la ciudad de Ambato"

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	✓	

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	✓			
Claridad en la redacción de las preguntas.	✓			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	✓			
Relevancia del contenido.	✓			
Factibilidad de la aplicación.	✓			
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Julio Mauricio Vizvete de Guoz
Profesión:	Ing. Comercial
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM
Cargo que desempeña:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	Ambato 16-NOV-2022
E-mail:	jm.vizvete@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998543715
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida a los clientes internos y externos de la empresa comercial KYWI S.A.

Tema: "Desempeño laboral y Calidad de Servicio en la empresa Comercial Kywi S.A. de la ciudad de Ambato"

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Claridad en la redacción de las preguntas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Relevancia del contenido.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Factibilidad de la aplicación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Validez de contenido del cuestionario.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Jenny Gamboa.
Profesión:	Docente Administración Pública.
Lugar de Trabajo:	U. T. A.
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 17 de noviembre del 2022.
E-mail:	jenny.gamboa@uta.edu.ec.
Teléfono o celular:	0984346396
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario