

## Satisfacción Laboral y su Influencia en la Satisfacción al Cliente de una Empresa de Distribución

### Job Satisfaction and its Influence on Customer Satisfaction of a Distribution Company

Córdova Cárdenas Gilberto Manuel,<sup>1</sup> Espinoza Urbina Cecilia Esmeralda,<sup>2</sup> Salazar Verde Iván de Jesús<sup>3</sup>

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0002-9572-9421>. Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Navojoa

<sup>2</sup><https://orcid.org/0009-0003-7201-9616>. Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Navojoa

<sup>3</sup><https://orcid.org/0009-0005-2147-965X>. Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Navojoa

**DOI:** <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi39.557>

**Recibido:** 22 de Marzo de 2023

**Aceptado:** 29 de Abril de 2023

**Publicado:** 30 de Mayo de 2023

### Resumen

En este trabajo se aborda el impacto que tiene la satisfacción del personal en la satisfacción del cliente en una empresa distribuidora Veterinaria. Por lo que se definió como propósito principal correlacionar la satisfacción del personal y la satisfacción del cliente. Para este estudio de tipo no experimental, descriptivo, correlacional se invitaron a participar a 10 médicos veterinarios que fungían como vendedores de la empresa, a quienes se les aplicó el instrumento Satisfacción Laboral SL- SPC. De igual forma se contó con la participación de 40 clientes de la empresa ya mencionada, quienes están distribuidos por las tres sucursales, a quienes se les aplicó el instrumento de Satisfacción del Cliente. Como resultados se encontró una relación positiva entre los niveles de satisfacción de los vendedores de la distribuidora y los niveles de satisfacción de los clientes. Además, una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción en las diferentes sucursales. Se concluye que mientras se cuente con una mayor satisfacción laboral por parte de los miembros de la empresa, existirá una mayor satisfacción por parte de sus clientes comprobando así, la importante relación que tienen ambas variables; cabe señalar que cada sucursal cuenta con un nivel

de satisfacción laboral distinto, pero correspondiendo significativamente con el nivel de satisfacción del cliente para cada caso.

**Palabras clave:** satisfacción laboral; satisfacción del cliente; ventas.

### Abstract

This paper addresses staff satisfaction's impact on customer satisfaction in a Veterinary distribution company. Therefore, the primary purpose was to correlate staff and customer satisfaction. For this non-experimental descriptive correlational study, ten veterinarians who worked as salespeople for the company invites to participate, to whom the Job Satisfaction SL-SPC instrument was applied, with which the job satisfaction variable measures. In the same way, 40 clients of the company mentioned above participated, distributed among the three branches to whom the Client Satisfaction instrument was applied. The main results were a positive relationship between the levels of satisfaction of the distributor's salespeople and the levels of customer satisfaction. In addition, a significant difference between the levels of satisfaction in the different branch offices. It concludes that as long as there is greater job satisfaction on the part of the members of the company, there will be greater satisfaction on the part of its clients, thus proving the critical relationship that both variables have; It should note that each branch has a different level of job satisfaction, but significantly corresponding to the level of customer satisfaction for each case.

**Keywords:** Job Satisfaction; Customer Satisfaction; Sales

### Introducción

En la actualidad las organizaciones deben prestar su atención en contar con el mejor talento humano y retenerlo el mayor tiempo posible para así poder tener un mejor posicionamiento en el mercado, en ese sentido el recurso humano es de máxima importancia para los objetivos organizacionales. El objetivo inicial del estudio es establecer si existe relación entre la satisfacción laboral y la

satisfacción del cliente, así como evaluar el nivel de satisfacción que tiene el empleado, como la satisfacción de los mismos clientes.

De acuerdo a Ríos (2014) la satisfacción laboral es un aspecto que determina en gran medida el éxito o fracaso de una organización, pues es el recurso humano quien hace posible las actividades laborales y por ello es importante que se valore el esfuerzo generado por cada empleado. Por lo tanto, la satisfacción laboral, es un elemento esencial que debe mantenerse presente dentro de las empresas, debido que trae consigo un gran número de beneficios a nivel organizacional, así como para los colaboradores que trabajan en ella. Por otra parte, la percepción de satisfacción de los clientes puede llegar a depender de los trabajadores, lo que significa que debe merecer una atención especial por parte de los directivos de la empresa, ya que estos deben lograr la satisfacción de sus colaboradores para de esta manera conocer si existe una relación directa en la percepción de satisfacción de sus clientes.

## Antecedentes

Actualmente el que una empresa desarrolle un entorno de competitividad es de relevancia por eso la importancia de crear diferentes estrategias que las distingan en su sector. La satisfacción del cliente se considera una ventaja, Mittal & Kamakura (2001) mencionan que clientes satisfechos probablemente serán los primeros que se convertirán en clientes leales, dispuestos a compartir las mejores impresiones de la empresa y de sus productos, así como la probabilidad de repetir la experiencia de compra.

Las investigaciones relacionadas con la satisfacción del cliente surgen a finales de los años '70 como un campo de investigación principalmente basado en el análisis del comportamiento del consumidor, desde ese momento varios estudios han sido desarrollados en lo referente a la satisfacción de los clientes y la lealtad de los mismos (Zabkar et al., 2010).

Lo mencionado anteriormente puede llevarse a cabo por los integrantes más importantes de las organizaciones, es decir el recurso humano de estas, por lo cual el preocuparse de igual forma por su satisfacción puede llegar a generar un impacto en la satisfacción de los clientes.

De acuerdo a Zayas et al., (2015) la satisfacción laboral tiene sus antecedentes en el psicólogo alemán Munsterberg (1913) que introdujo el tema con el libro “Psychology and industrial efficiency”, pero el interés por el estudio surge al publicarse “Job Satisfaction de Hoppock (1935). La satisfacción laboral se considera una de las variables más estudiadas en el ámbito de la actividad laboral.

Se han realizado diversos estudios relacionados con el tema a investigar como lo son los siguientes:

Correa y Álvarez (2016) en su investigación “la satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa servicios integrados de limpieza S.A-SILSA”. Llegaron a la conclusión que en base, a los cuestionarios que se aplicaron los resultados fueron los siguientes: el personal administrativo se encuentra satisfecho en un 90%, ya que se les otorgan las herramientas necesarias para así lograr un buen rendimiento, así mismo señalan que ocasionalmente se llevan a cabo reuniones de trabajo que les permite sentirse en confianza, y se mide la producción que diariamente realizan y es de su agrado sentirse elogiado por sus superiores, además de eso les brindan talleres de coaching lo cual les permite sentir una mejor satisfacción en el trabajo.

Ruiz (2015) en su investigación "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca". Llegó a conclusión, que el salario que perciben los trabajadores en el gobierno regional no es positivo en algunas áreas, lo cual no llena todas sus necesidades, por ende, sus expectativas de compromiso con la institución disminuyen y, la falta de reconocimiento a su trabajo por parte de los superiores, a generando desmotivación en los empleados. Eso significa que el 50% de trabajadores su desempeño no es el esperado.

Hoy en día el ámbito laboral, ha pasado por situaciones desfavorables, debido a que la llegada de la pandemia ha traído consigo incertidumbre a las empresas así como a los colaboradores, el lograr volver a estabilizarse después de meses complicados se ha tornado difícil, por lo cual el lograr posicionarse de nuevo en el mercado es una meta que involucra tanto a directivos como a empleados.

Partiendo de lo mencionado en el párrafo anterior el nivel de competencia en el mercado ha aumentado considerablemente, lo que significa que el mantenerse activo para captar la atención del cliente es de gran interés para cualquier organización, por lo tanto el brindar un servicio de calidad así como un producto oportuno se podría considerar un factor esencial para lograrlo.

Jara (2016) realizó una investigación en la empresa Cósmica Cía. Ltda., en el año 2015 donde llevo a cabo el estudio, lo anterior se debió al bajo rendimiento y poca satisfacción entre sus empleados en donde en la información recabada se estableció que el 39% del personal evaluado presenta problemas de comunicación, el 72% expresa que no existe una buena relación entre los compañeros de trabajo, el 88% indica que las condiciones físicas como la temperatura y el ruido en las diferentes áreas no son adecuadas y el 91% de los empleados tienen la percepción de no ser valorados y respetados dentro de su ámbito laboral.

En la empresa de distribución los principales empleados que mantienen contacto directo con el comprador se localizan en el área de ventas, principalmente los vendedores (médicos veterinarios) cuya función es el ofrecer el producto apto que requieran los clientes según sus necesidades, así como el brindar una asesoría para su implementación en caso de ser requerida. Los principales consumidores se podrían considerar las granjas porcinas y avícolas que se encuentran alrededor de la ciudad, plantas de alimento, así como al sector de pequeñas especies como lo son las farmacias veterinarias.

Robbins & Judge (2013) definen la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, mencionando que si el empleado se encuentra muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; por otro lado, afirman que quien está insatisfecho, muestra en cambio, una disposición negativa. Por lo tanto, cuando la gente habla del comportamiento de los trabajadores, casi siempre se refiere al agrado del subordinado en el ambiente en el que se desenvuelven.

Bastardo (2009) afirma que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador ante su trabajo toda vez que sienta agrado por la compatibilidad entre su personalidad y las labores realizadas, por

el reto que representa este, por el salario y beneficios socio-económicos que recibe, por las condiciones en las que se desenvuelve y por el apoyo.

La otra variable que se pretende explicar en el estudio y que se propone tiene relación directa es la satisfacción del cliente. Según Labrador (2006) citando a Kotler define la satisfacción del cliente como una sensación ya sea de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que recibe de un producto frente a sus expectativas. Expresa que después una adquisición, los clientes pueden llegar a experimentar uno de estos tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción y complacencia.

El que los empleados ofrezcan un servicio de calidad y una atención oportuna es de gran interés para cualquier organización para así lograr una satisfacción exitosa. Según Santos (2010) un beneficio de gran relevancia de la satisfacción del cliente, es el gestionar su lealtad, ya que esta permite medir, gestionar y crear valor. Hacer parte del proceso de la fidelización, es la misión de los miembros de la empresa, la integración de sistemas de información, contribuyen para crear un valor superior, es decir, convertir a los compradores satisfechos en consumidores leales.

Smith (2015) menciona que un beneficio importante de la satisfacción al cliente es que proporciona un indicador de la calidad del servicio desde una perspectiva de postventa. Esta se refiere a los procesos que aseguran el bienestar de los compradores con lo que ofrece la organización; en general, abarcan la gestión de las garantías, tratamiento de defectos y devoluciones. Por lo tanto, el mejoramiento de los procedimientos después de la venta influye en la experiencia del consumidor, en su agrado y en su percepción de calidad global.

De acuerdo Alcaide (2010) varias investigaciones confirman que la satisfacción laboral está directamente correlacionada con la del comprador. Menciona que los empleados felices hacen clientes felices por lo tanto las empresas y organizaciones deben estar dispuestas y comprometidas a invertir recursos en el sentir de su personal; para así lograr que los trabajadores adopten de manera voluntaria la orientación al bienestar del consumidor y al servicio que se ofrece con el fin de lograr

garantizar niveles estables de una grata satisfacción en todo lo brindado por la empresa (ver Tabla No. 1).

**Tabla No. 1.** Comparativo conceptual de las variables

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>
<p><b>Definición de la Variable</b> Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo (Robbins, S., &amp; Judge, T., 2013).</p> <p style="text-align: center;"><b>Teorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoría de la Motivación de Herzberg (Factores higiénicos y factores motivacionales)</li> <li>- Teoría de las necesidades de Maslow (Pirámide de las necesidades humanas)</li> <li>- Teoría X – Teoría Y de McGregor. (Representaciones negativas y positivas en el comportamiento)</li> </ul>	<p><b>Definición de la Variable</b> Sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas (Labrador, 2006).</p> <p style="text-align: center;"><b>Teorías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teorías de Brooks (Equidad, atribución casual, desempeño o resultado y expectativas)</li> <li>- Teoría de colas (Comportamiento de líneas de espera)</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## Material y Método

Este estudio es de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, ya que se pretendía conocer los factores más relevantes que influyen en el empleado para la realización efectiva de su trabajo, así mismo, como se encuentra la satisfacción de sus clientes con el servicio otorgado, para lograr determinar si existe una relación entre ambos. Este método analiza de una manera más detalla y especifica los criterios a investigar.

En lo que corresponde a la satisfacción laboral, se invitó a 10 médicos veterinarios con el puesto de vendedores los cuales tienen como funciones principales el encargarse de vender el

catálogo de productos que maneja la empresa, el brindar el servicio al cliente, cumplimiento de determinadas metas mensuales por el producto vendido cada mes, así como el captar nuevos clientes, retener a los actuales y mejorar la participación en el mercado ante la competencia actual. El número de encuestados es el total de vendedores en las tres sucursales a cargo del mismo jefe, por lo tanto, la facilidad de comunicación con las sucursales 2 y 3 no se consideró ningún problema, ya que de forma muy habitual se mantiene relación con los trabajadores encuestados, ocho son hombres y dos mujeres, tres de ellos se encuentran en la sucursal de 1 (Matriz), tres en sucursal 2 y cuatro en sucursal 3, cinco de los encuestados llevan como antigüedad en la empresa de uno a cinco años, y los cinco restantes cuentan con una antigüedad de seis a diez años, así mismo los rangos de edad de los empleados fueron los siguientes, tres de treinta y cinco a cuarenta años, dos de cuarenta y uno a cuarenta y cinco años, tres de cuarenta y seis a cincuenta años y por último dos empleados con una edad mayor a cincuenta y un años de edad.

Por otro lado, se realizó el estudio de satisfacción del cliente a cuarenta clientes, los cuales actualmente se mantienen vigentes hasta el día de hoy en la cartera, el giro de los clientes a los que se les aplicó el instrumento fueron los siguientes: dieciocho con el giro de farmacia veterinaria, cuatro ganaderas, nueve granjas avícolas y nueve granjas porcícolas, de los cuales catorce se encuentran en la ciudad de la sucursal 3, ocho en la sucursal 2 y dieciocho en matriz, de los cuales catorce cuentan con un rango de antigüedad en la empresa de uno a cinco años, doce con un rango de seis a diez años y por último catorce con una antigüedad de más de once años siendo clientes en la empresa.

Se aplicaron dos instrumentos, los cuales se enviaron por medio de correo electrónico con la herramienta de Google Formularios. El instrumento de satisfacción laboral fue aplicado a los vendedores, es decir los médicos veterinarios de la empresa, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral en la empresa distribuidora mediante una escala tipo Likert, en un rango que calificaba desde: 1-totalmente en desacuerdo, 2-en desacuerdo, 3-ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4-de acuerdo y 5-totalmente de acuerdo. Con reactivos positivos y negativos, por lo que algunos se calificaban a la inversa. El instrumento aplicado fue la Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC



por Palma (1999) que cuenta con treinta y seis reactivos, los cuales evalúan siete factores: Condiciones físicas, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. El otro instrumento utilizado fue la “Escala de Satisfacción del Cliente” por Guevara (2017) que cuenta con treinta ítems de los cuales se evalúan cinco factores: Empatía, instalaciones y materiales, confiabilidad, velocidad de atención y seguridad.

## Resultados

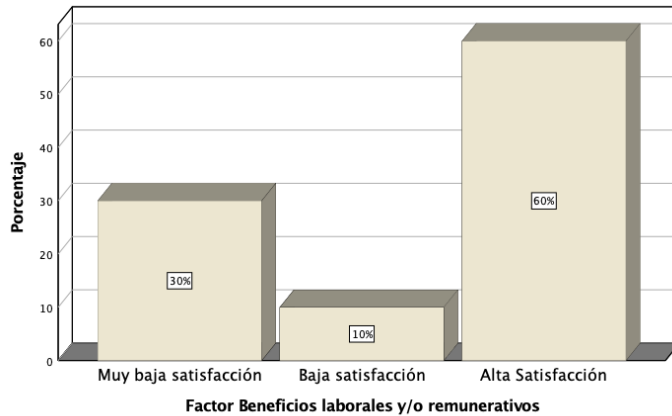
A partir de ingresar los datos de los instrumentos de satisfacción laboral y del cliente en el programa estadístico, como parte del análisis de validez, se obtuvo una varianza acumulada de 94.753 para el primero y 76.565 para el segundo por medio de un análisis factorial con la prueba Varimax con un número fijo de siete y cinco factores. Para la consistencia interna de una sola aplicación se usó la prueba Alpha de Cronbach donde se obtuvo un .946 y .975 respectivamente. A continuación, se presenta el porcentaje obtenido de cada factor del instrumento de satisfacción laboral.

**Figura No. 1.** Porcentaje obtenido en el factor Condiciones físicas y/o materiales



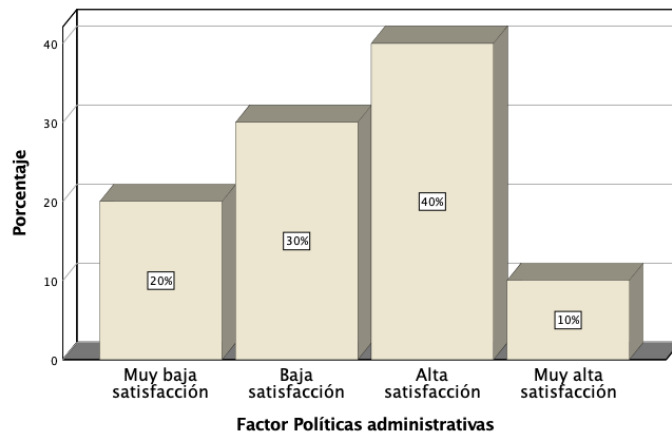
En la Figura 1 se puede observar el factor condiciones físicas y/o materiales, donde el 30% de los empleados consideran una muy baja satisfacción, el 20% considera una baja satisfacción, el 30% una alta satisfacción y un 20% una muy alta satisfacción.

**Figura 2.** Grafica del porcentaje obtenido en el factor Beneficios laborales y/o remunerativos



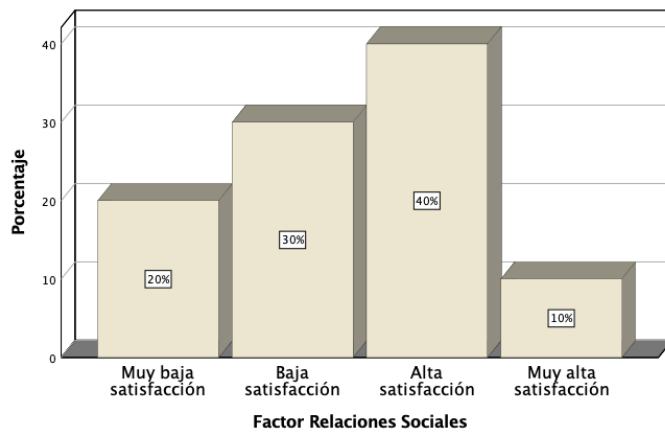
La Figura 2 trata sobre el factor beneficios laborales y/o remunerativos de la empresa, donde el 30% de los empleados consideran una muy baja satisfacción, el 10% considera una baja satisfacción, el 60% una muy alta satisfacción.

**Figura 3.** Porcentaje obtenido en el factor Políticas administrativas



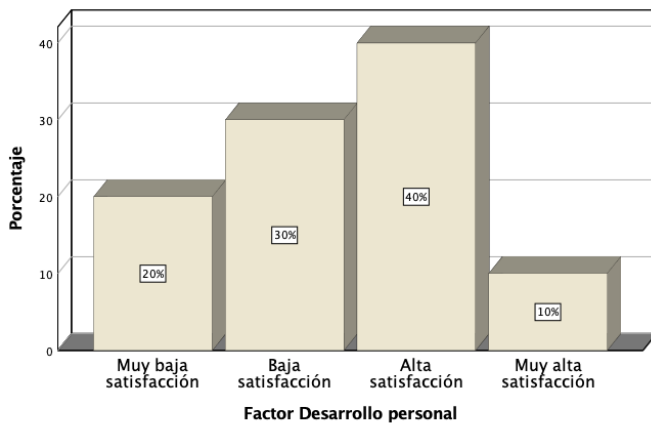
En cuanto al factor: Políticas administrativas de la empresa, el 20% de los empleados consideran una muy baja satisfacción, el 30% considera una baja satisfacción, el 40% mantiene una alta satisfacción y el 10% una muy alta satisfacción, consultar la Figura 3.

**Figura 4.** Porcentaje obtenido en el factor Relaciones Sociales



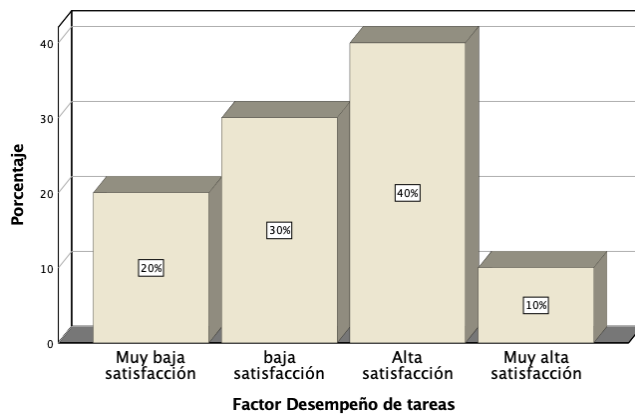
En el factor relaciones sociales de la empresa, el 20% de los empleados consideran una muy baja satisfacción, el 30% considera una baja satisfacción, el 40% una alta satisfacción y el 10% una muy alta, consultar la Figura 4.

**Figura 5.** Porcentaje obtenido en el factor Desarrollo personal



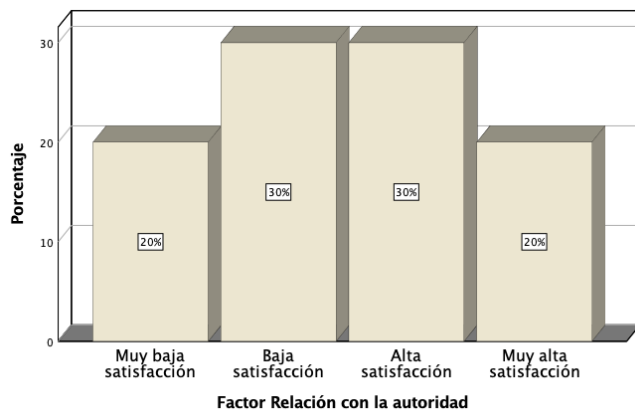
En la Figura 5, respecto al factor: Desarrollo personal, el 20% de los empleados consideran una muy baja satisfacción, el 30% considera una baja satisfacción, el 40% una alta satisfacción y el 10% una muy alta satisfacción.

**Figura 6.** Porcentaje obtenido en el factor Desempeño de tareas



La Figura 6, muestra el factor: Desempeño de tareas, donde los resultados señalar que un 20% de los empleados consideran una muy baja satisfacción, el 30% considera una baja satisfacción, el 40% mantiene una alta satisfacción y el 10% una muy alta satisfacción.

**Figura 7.** Porcentaje obtenido en el factor Relación con la autoridad



Por último, la Figura 7, señala los resultados del factor Relación con la autoridad, el 20% de los empleados consideran una muy baja satisfacción, el 30% considera una baja satisfacción, el 30% una alta satisfacción y el 20% una muy alta.

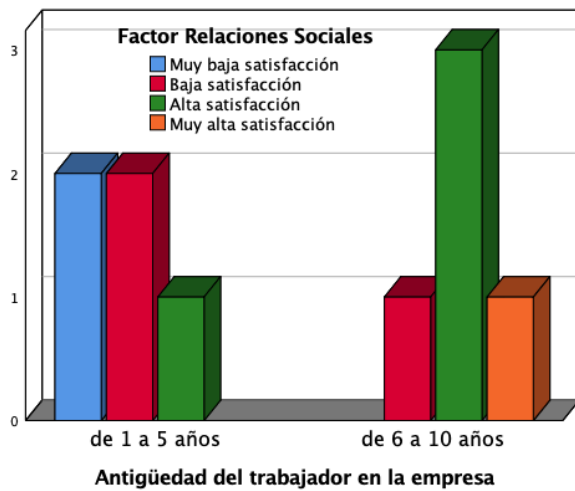
A continuación, se presentan las siguientes tablas de estadísticos de prueba, sobre las diferencias significativas existentes entre los datos generales de los empleados y los factores del instrumento de satisfacción laboral.

**Tabla. 2** Estadístico de prueba entre factor de relaciones sociales y el dato general antigüedad en la empresa.

	Relaciones Sociales
U de Mann-Whitney	2.000
W de Wilcoxon	17.000
Z	-2.227
Sig. asintótica(bilateral)	.026
Significación exacta [2*(sig. unilateral)]	<b>.032</b>

a. Variable de agrupación: **Antigüedad en la empresa**

**Figura 8.** Relaciones sociales y antigüedad del trabajador en la empresa



La Figura 8, representa el cruce del factor de relaciones sociales y la antigüedad del trabajador en la empresa, lo cual refleja que los empleados con mayor antigüedad es decir los que llevan entre seis a diez años, suelen sentirse más cómodos y se desenvuelven de mejor manera entre sus compañeros que los que llevan de uno a cinco años laborando en la organización.

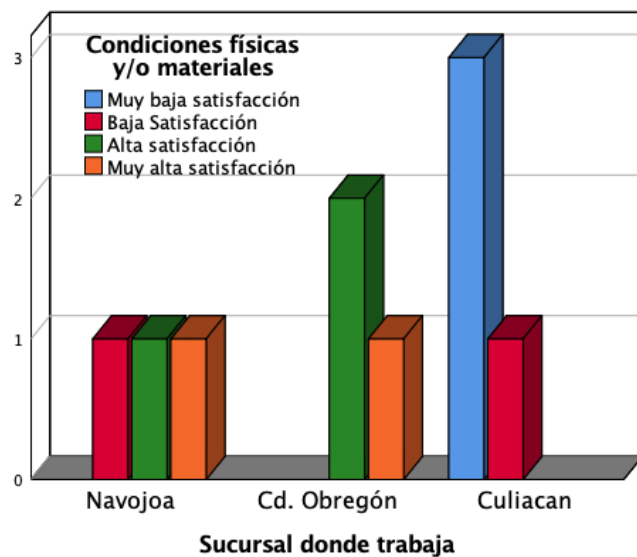
**Tabla 3.** Estadístico de prueba entre factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos y relaciones sociales en la sucursal donde labora el empleado.

	Condiciones físicas y/o materiales	Beneficios laborales y/o remunerativos	Relaciones Sociales
<b>H de Kruskal-Wallis</b>	6.620	7.096	6.919
gl	2	2	2
Sig. asintótica	<b>.037</b>	<b>.029</b>	<b>.031</b>

a. Prueba de Kruskal Wallis

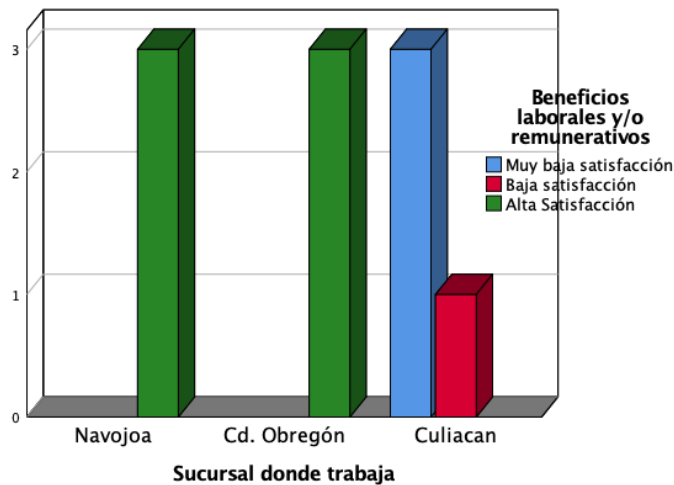
b. Variable de agrupación: **Sucursal donde trabaja**

**Figura 9.** Condiciones físicas y/o materiales en las sucursales donde labora el trabajador



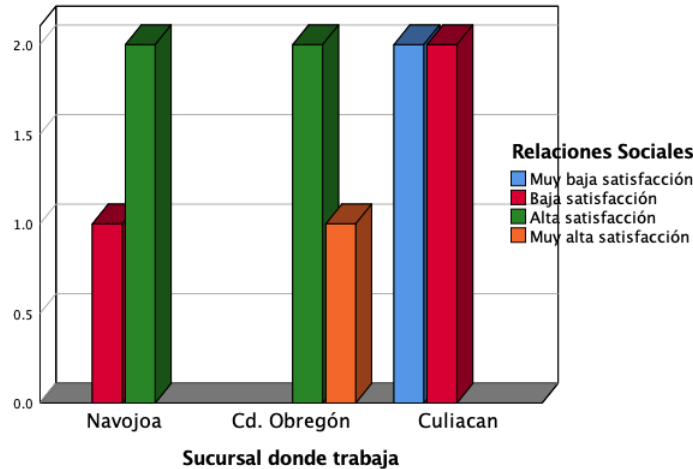
La Figura 9 representa el cruce del factor de condiciones físicas y/o materiales y la sucursal donde labora el empleado, el cual represento que los vendedores de la sucursal de Cd. Obregón se sienten altamente satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales de su lugar de trabajo, por otra parte los empleados de la sucursal de Culiacán son los que se sienten menos satisfechos con sus condiciones de trabajo y los vendedores de Navojoa, sienten una buena satisfacción en general, sin embargo si existió una baja satisfacción por parte de un miembro de la sucursal mencionada anteriormente.

**Figura 10.** Beneficios laborales y/o remunerativos en las sucursales donde labora el trabajador



La Figura 10 representa el cruce del factor de beneficios laborales y/o remunerativos y la sucursal donde labora el empleado, la cual represento que los vendedores de la sucursal de Cd. Obregón y Navojoa se sienten altamente satisfechos con los beneficios laborales y/remunerativos recibos por parte de la empresa, sin embargo los empleados de la sucursal de Culiacán sienten muy baja satisfacción en las prestaciones recibidas por parte de la organización.

**Figura 11.** Relaciones sociales en las sucursales donde labora el trabajador



La Figura 11 representa el cruce del factor de relaciones sociales y la sucursal donde labora el empleado, la cual muestra que los vendedores de la sucursal de Cd. Obregón son los que obtuvieron muy alta satisfacción en el factor evaluado de relaciones sociales por lo que se considera que es la sucursal con mayor relaciones interpersonales de las tres evaluadas, por otra parte Navojoa tuvo un resultado favorable ya que si existe una alta satisfacción sin embargo también se encuentran una baja satisfacción de un empleado, por último la sucursal de Culiacán obtuvo un resultado negativo ya que los trabajadores sienten una muy baja satisfacción respecto a las relaciones sociales en el ámbito laboral donde se encuentran.

A continuación, se presentan las siguientes tablas de estadísticos de prueba, sobre las diferencias significativas existentes entre los datos generales de los empleados y los factores del instrumento de satisfacción del cliente.

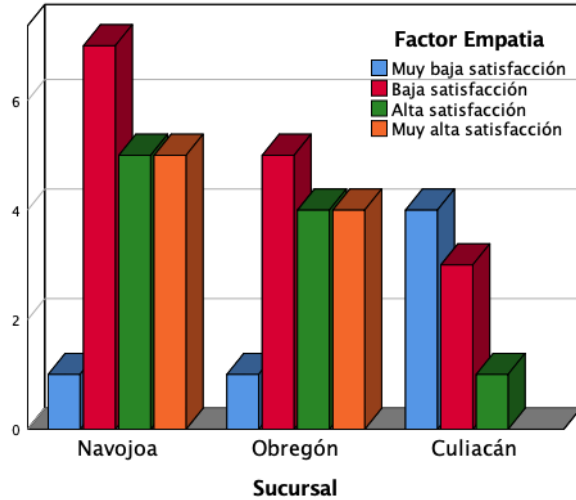
**Tabla 4.** Estadístico de prueba entre factores y la sucursal donde labora el empleado.

	Empatía	Instalación Materiales	Confiabilidad	Velocidad Atención	Políticas
H de Kruskal-Wallis	8.278	13.366	10.305	9.528	11.394
gl	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.016	.001	.006	.009	.003

Prueba de Kruskal Wallis - Variable de agrupación: Sucursal

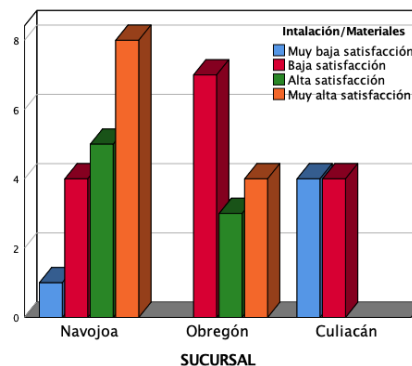


**Figura 12.** Factor de empatía por parte de los trabajadores de la empresa



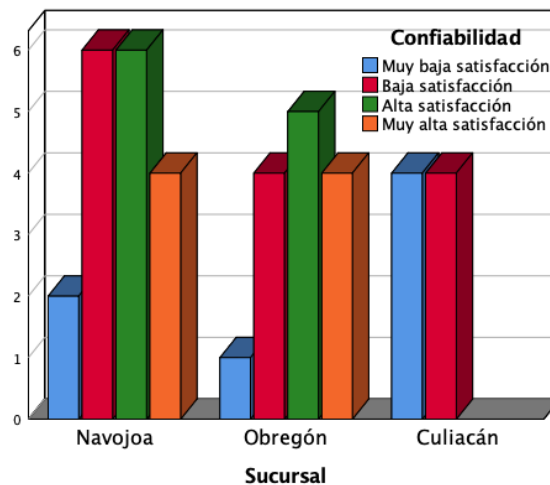
La Figura12 representa el cruce del factor de empatía del trabajador hacia al cliente en la sucursal en donde el pertenece, el cual represento que la mayor parte de clientes de la sucursal de Cd. Obregón se sienten con una muy baja satisfacción en el factor de empatía por parte de la empresa, por otra parte, los clientes de la sucursal de Culiacán son los que se sienten con una muy baja satisfacción y los clientes de Navojoa de igual manera la mayor parte considero una baja satisfacción en el factor de empatía, mas sin embargo hubo mayor satisfacción que en las otras dos sucursales.

**Figura 13.** Factor de instalación y materiales de la sucursal que visita el cliente.



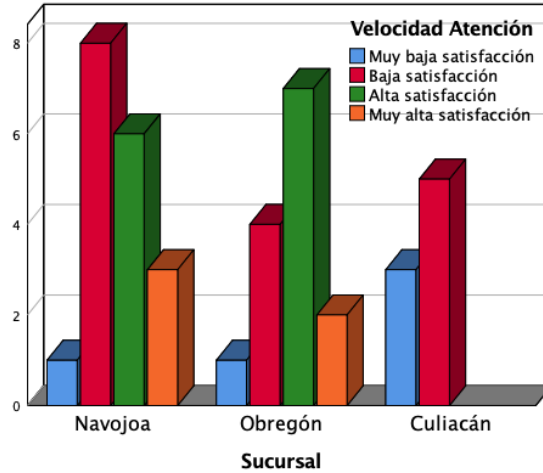
De acuerdo a la figura 13, el cruce del factor de instalaciones y materiales en la sucursal donde acude el cliente, represento que la mayor parte de clientes de la sucursal de Cd. Obregón se sienten con una muy baja satisfacción en cuanto a las de las instalaciones y los materiales, por otra parte, los clientes de la sucursal de Culiacán son los que se sienten con una muy baja y baja satisfacción sin obtener ningún cliente satisfecho, por otro lado, los clientes de Navojoa se encuentran muy altamente satisfecho de las instalaciones de la sucursal.

**Figura 14.** Factor de confiabilidad de la sucursal que visita el cliente.



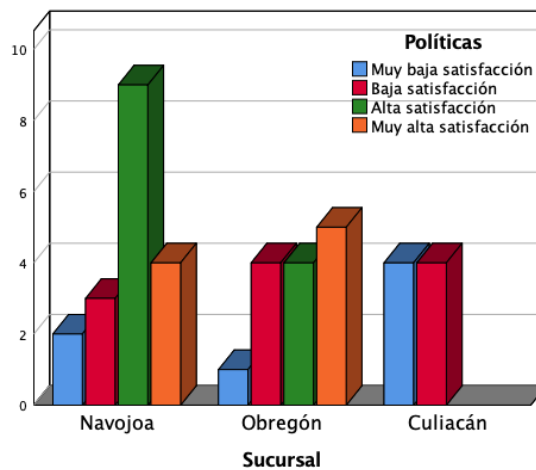
La figura 14 representa el cruce de confiabilidad en la sucursal donde acude el cliente, represento que la mayor parte de clientes de la sucursal de Cd. Obregón se sienten con una alta satisfacción en cuanto a la confiabilidad que les generan los empleados sin embargo si existió también baja satisfacción, en la sucursal de Culiacán se encontraron solamente clientes con muy baja y baja satisfacción, y por otro lado en la sucursal de Navojoa, si se encontraron a la par una alta satisfacción de los clientes y al mismo tiempo una baja satisfacción por parte de otros, sin embargo si existieron clientes altamente satisfechos.

**Figura 15.** Factor de velocidad de atención de la sucursal que visita el cliente.



De acuerdo a la Figura 15 el cruce del factor de velocidad de atención en la sucursal donde acude el cliente, represento que la mayor parte de clientes de la sucursal de Cd. Obregón se sienten con una muy baja satisfacción en cuanto a las de las a la velocidad de entrega de los trabajadores, en Navojoa se encontró una baja satisfacción, sin embargo, si existieron también clientes con alta satisfacción en cuanto a la velocidad de entrega, por otro lado Culiacán obtuvo un resultado totalmente negativo ya que recibió una baja y muy baja satisfacción por parte de los clientes.

**Figura 16.** Factor de Políticas de la sucursal que visita el cliente.



Por último, en la Figura 16 el cruce del factor de políticas la sucursal donde pertenece el cliente, represento que la mayor parte de clientes de la sucursal de Cd. Obregón se encuentran muy altamente satisfechos en cómo se llevan a cabo las políticas en la empresa, y a la par se encontraron alta y bajamente satisfechos, siendo una minoría los que presentaron una muy baja satisfacción, en Navjoa la mayor parte de los clientes se encontraron altamente satisfechos con las políticas utilizadas, en segundo puesto existió una muy alta satisfacción por lo tanto solo una pequeña parte respondió que se encontraban baja y muy bajamente satisfechos, por último la sucursal obtuvo en la misma cantidad de respuestas una muy baja y baja satisfacción en las políticas de la sucursal, por lo que no existió ningún cliente satisfecho con la mismas.

**Tabla 4.** *Correlación entre la variable de satisfacción del trabajador y satisfacción del cliente*

		<b>Correlación</b>	
		Satisfacción del Cliente	Satisfacción del Trabajador
Satisfacción del Cliente	Correlación de Pearson	1	<b>.971**</b>
	Sig. (bilateral)		.000
Satisfacción del Trabajador	Correlación de Pearson	.971**	1
	Sig. (bilateral)	.000	

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

En la Tabla 4 se representa la media de satisfacción del trabajador y satisfacción del cliente, la correlación es el análisis de la información con las bases estadísticas, y consiste en analizar la relación que existe entre ambas variables, los resultados obtenidos indicaron que la correlación encontrada es muy alta y significativa entre las variables de estudio.

Por lo tanto, entre mayor sea la satisfacción laboral del trabajador, mayor será la satisfacción del cliente, y por ende en forma viceversa entre mayor sea la satisfacción del cliente mayor será la satisfacción del trabajador. Lo cual estaría respondiendo la interrogante de la investigación.

## Discusión

El suceso más significativo del presente estudio es haber cumplido con el objetivo de la investigación, analizar la existencia de relación entre satisfacción laboral y la satisfacción del cliente de los sujetos estudiados. Asimismo, se identificó que la relación entre las dos variables es muy alta, siendo esto determinado por la correlación de Pearson realizada, siendo significativa en el nivel 0,01 bilateral.

Mientras tanto, Boada (2019) en su investigación realizada satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana, la cual implemento el cuestionario de Sonia Palma Carillo de Satisfacción laboral mismo implementado en la presente investigación, menciona que satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas en el puesto agente de seguridad de la empresa de estudio. Con base en lo anterior, un incremento en su satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral. Así mismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un peor desempeño laboral. Asimismo, refuerza los resultados hallados en el estudio de Sanín y Salanova (2014), los cuales concluyen en la existencia de una relación positiva entre satisfacción laboral y la capacidad del personal para satisfacer a los clientes. De igual manera, este hallazgo fortalece el resultado de la investigación de Masood, Shanza y Rabia (2013), la cual afirma que los empleados satisfechos logran satisfacer más efectivamente a los clientes.

## Conclusión

Con base en los resultados obtenidos se puede concluir que el objetivo principal de la investigación se cumplió, el cual era probar que existe una relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de distribución veterinaria y de la satisfacción de sus principales clientes, como podemos ver en la Tabla 4 al realizar la correlación de Pearson, obteniendo un 0.971 en la misma se determina por completo la alta relación existente entre ambas variables.

Después de haber realizado la investigación en tres sucursales de la empresa, se concluye que mientras se cuente con una mayor satisfacción laboral por parte de los miembros de la empresa,

existirá una mayor satisfacción por parte de sus clientes, en la presente investigación se pudo demostrar que los trabajadores de la empresa distribuidora veterinaria, cuenta con un nivel de satisfacción laboral diferente en cada una de las tres sucursales evaluadas, por lo tanto la satisfacción de sus clientes de igual manera es distinta, de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que entre mayor antigüedad en la empresa tenga el trabajador tendrá un mayor satisfacción en las relaciones interpersonales dentro de la empresa, lo que significa que los trabajadores que cuentan con mayor tiempo laborando dentro de la organización se desenvuelven de mejor manera con sus compañeros y sus autoridades.

Los resultados más relevantes encontrados en el cuestionario de satisfacción laboral implementado a los empleados de las tres sucursales fueron los siguientes, los empleados se encuentran altamente satisfechos con las condiciones físicas en donde laboran, los beneficios y remuneraciones que obtienen de su trabajo les generan una satisfacción positiva de igual manera, y por ultimo las relaciones sociales en las que interactúan en el día a día son muy favorables, por lo cual se sienten satisfechos.

En la sucursal matriz se determinó que la mayor parte de los empleados se encuentran entre altamente y muy altamente satisfechos en cuanto a las condiciones de las instalaciones y materiales a utilizar, existiendo una tercera parte considerando que existe una baja satisfacción en dicho factor, en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos en la sucursal el 100% de los empleados mantiene una alta satisfacción, mientras tanto en el factor de relaciones sociales el 66.66% de los empleados consideran que existe una alta satisfacción al convivir y relacionarse con otras personas, sin embargo el 33.33% de los empleados lo consideraron con baja satisfacción.

Por otro lado, en la sucursal de Cd. Obregón, existió un 100% de satisfacción en el personal en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, en el factor de beneficios laborales y/o remunerativos también se obtuvo el 100% en alta satisfacción, y en el factor de relaciones sociales en su totalidad de igual manera confirmaron tener una altamente satisfacción, por lo tanto lo tanto se concluye que la sucursal con mayor satisfacción en el personal es la de Cd. Obregón.

Por último los resultados obtenidos del estudio de la sucursal de Culiacán fueron considerablemente desfavorables, ya que en el factor de condiciones físicas el 75% de los empleados consideran una muy baja satisfacción y el otro 25% una baja satisfacción, de la misma manera obtuvo la misma respuesta en beneficios laborales y/o remunerativos siendo así al 75% considerando este factor con una muy baja satisfacción y un 25% con una baja y por último en los resultados obtenidos del factor de relaciones sociales en la sucursal de Culiacán el 50% de los empleados consideraron una baja satisfacción y el otro 50% una muy baja satisfacción, por lo tanto se concluye que la sucursal de Culiacán se encuentra en una situación en la que sus empleados se encuentran totalmente insatisfechos con los factores evaluados.

En cuanto a los clientes evaluados de la sucursal de Navojoa los factores más significativos encontrados fueron que existe una alta percepción de empatía por parte de los clientes al trato que les brinda el empleado teniendo así a la mayor parte de los clientes alta y muy altamente satisfechos con un 55.55%, más sin embargo también existen clientes que opinaron lo contrario contando así con un porcentaje de 44.44% de clientes insatisfechos. La mayor parte de los clientes de la sucursal de Navojoa, se encuentran altamente satisfechos en cuanto a las instalaciones y los materiales que le ofrece la empresa teniendo así un 44.44% de los clientes con muy alta satisfacción y un 27.77% con una alta satisfacción por lo tanto el 72.21% de los clientes consideran instalaciones aptas y en buenas condiciones para brindar un mejor servicio, sin embargo el 22.22% considero una baja satisfacción en cuanto a este factor y el 5.55% respondió que mantiene una muy baja, en el factor de confiabilidad hubo una satisfacción regular teniendo así un resultado de 33.33% clientes con una alta satisfacción, y un 22.22% con una muy alta satisfacción mientras que un 33.33% considero tener baja satisfacción y el 11.11% una muy baja y por último en cuanto a la velocidad de entrega si existe una baja satisfacción por la mayor parte de los clientes obteniendo un 44.44% de clientes insatisfechos y un 5.55% de clientes muy insatisfechos, a pesar de haber clientes con alta y muy alta satisfacción con porcentajes del 33.33% y el 16.66% el resultado fue más negativo por lo tanto si es un factor en que se tendrían hacer nuevos cambios para ofrecer un mejor servicio, y por último en la sucursal de Navojoa se encontró que en el factor de políticas si existe una alta satisfacción

por parte de los clientes ya que el 50% cuenta con una alta satisfacción y un 22.22% con una muy alta siendo así este el factor con mayor satisfacción encontrado en la sucursal.

En la sucursal de Cd. Obregón, en el factor de empatía que perciben los clientes por parte del personal el 57.14% considero estar satisfechos con el trato y atenciones recibidas por parte de los empleados, teniendo así un 42.85% de clientes insatisfechos considerando así la falta de empatía en los trabajadores, en cambio en el factor de instalaciones y materiales de la empresa los clientes de cd. Obregón el 50% se encuentran con baja satisfacción y el otro 50% con una alta satisfacción, por lo tanto se considera un factor que obtuvo un resultado regular y que puede mejorar para brindar una mejor apariencia.

En el factor evaluado de confiabilidad por parte de la empresa al cliente se generó un resultado positivo del 64.28% siendo así la mayor parte de sus clientes satisfechos, en cambio se obtuvo un 35.71% de baja satisfacción, en el factor de velocidad de atención los clientes opinaron el 71.42% que se encuentran altamente satisfechos con los tiempos de entrega, siendo así la mejor evaluación en cuanto a tiempo de entrega de las tres sucursales evaluadas y por último un 64.28% de los clientes de Obregón mencionan que se encuentran altamente satisfechos con el factor de políticas, por lo tanto se concluye que ciudad Obregón obtuvo una muy buena satisfacción por parte de la evaluación de sus clientes.

Por último, la evaluación de los clientes de Culiacán fue la más negativa de las tres sucursales, teniendo una inconformidad en todos los factores presentes, en el factor de empatía por parte de los empleados se obtuvo un 87.50% contando así con una muy baja satisfacción por parte de los clientes, teniendo solo un 12.50% de satisfacción, en cuanto a las instalaciones y materiales de la empresa el 100% se encuentra insatisfecho lo que significa que las condiciones físicas de la empresa no son óptimas y del gusto del cliente, en el factor de confiabilidad, en velocidad de entrega y políticas el 100% de igual manera se mostró insatisfecho por lo cual los resultados obtenidos son totalmente desfavorable para la empresa, ya que por parte de los clientes la percepción de los empleados y la empresa no es apta para brindarles la satisfacción que se merecen. Se recomienda



seguir con el análisis de las variables y desarrollar un programa de evaluación electrónico y constante para identificar áreas de oportunidad después de cada análisis.

## Referencias

- Alcaide, J. C. (2010). La satisfacción del empleado y su correlación con la satisfacción del cliente. Marketing y RR.HH.
- Bastardo, N. (2009). Satisfacción laboral del personal académico de Universidad Nacional Experimental de Guayana Sitio web: Pdf
- Boada, L. (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana. Universidad san Ignacio de Loyola. Facultad de ciencias empresariales.
- Correa, M. y Álvarez, G. (2016). La satisfacción laboral y el rendimiento del personal administrativo de la empresa servicios integrados de limpieza.
- Guevara, R (2017) Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito S.A.C, Lima Peru
- Jara, C. (2016) Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía. Ltda
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos del Marketing. México: Pearson Educación. Andrés Bello Sitio web: Pdf
- Labrador, Hender (2006) La satisfacción del cliente. CIDEA.
- Masood, U., Shanza, T., y Rabia, L., (2013). Impact of employee satisfaction on financial performance through mediating effect of customer satisfaction: a case study of life Insurance Corporation of Pakistan. Science International, 25(4), 957-963.
- Mittal, V., & Kamakura, W. A. (2001). Satisfaction, repurchase intent, and repurchase behavior: Investigating the moderating effect of customer characteristics. Journal of marketing research, 38(1), 131-142.
- Palma, S (1999) Instrumento de Satisfacción Laboral SL –SPC

- Ríos, F. (2014). Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Tercera edición, México DF, México: Pearson Educación de México.
- Ruiz, K. (2015). "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca". Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/753/T%20658%20R934%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanín, J., y Salanova, M., (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-23.
- Santos, D. (2010). Fidelización de Clientes. Disponible en: <  
<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/fidelizacao-declientes/20882/>>.
- Smith, E. (2015). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. *Ciencias Estratégicas* 24 (35) 15-31.
- Zabkar, V., Brencic, M. M. & Dmitrovic, T. (2010). Modelling perceived quality, visitor satisfaction and behavioural intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31, 537-546
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J y Hernández, M. (2015) Causas de la satisfacción laboral en una organización. Universidad de Holguín

## CÓMO CITAR

Córdova Cárdenas, G. M., Espinoza Urbina, C. E., & Salazar Verde, I. D. J. (2023). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Satisfacción al Cliente de una Empresa de Distribución. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (39).  
<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi39.557>.

 **CRIS - UNISON**  
Sistema de Gestión de la Investigación

