



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN ANDRÉS  
AVELINO CÁCERES, CHINCHA, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

VELASQUEZ SALDAÑA, KATHERYN FABIOLA

**ASESOR:**

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

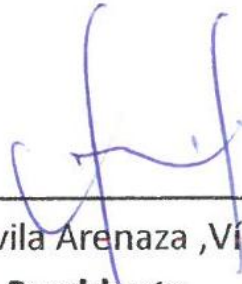
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

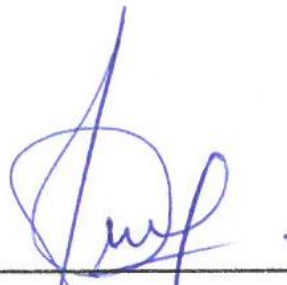
**AÑO 2017**

**PÀGINA DEL JURADO**



---

**Dr. Dávila Arenaza, Víctor**  
**Presidente**



---

**Dr. Díaz Saucedo, Antonio**  
**Secretario**



---

**Dr. Fernández Saucedo, Narciso**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, y a mis padres Felix Velasquez y Reyda Saldaña, por brindarme su confianza y apoyo tanto moral y económicamente en mi formación profesional.

## **Agradecimiento**

A cada uno de mis maestros, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mis asesores Pedro Costilla y Narciso Fernández por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

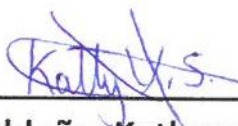
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Velasquez Saldaña, Katheryn Fabiola con DNI N° 72879011, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 15 de Diciembre del 2017



---

**Velasquez Saldaña, Katheryn Fabiola**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“El Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación

Velasquez Saldaña Katheryn Fabiola

## ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Declaración de autenticidad	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I INTRODUCCION	
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Trabajos previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación	23
1.6. Objetivos	24
1.7. Hipótesis	24
II. METODO	
2.1. Nivel de investigación	25
2.2. Tipo de investigación	25
2.3. Diseño metodológico	25
2.4. Variables de operacionalizacion	26
2.5. Población y muestra	28
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.7. validez y confiabilidad	30
2.8. Métodos de análisis de datos	31
2.9. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSION	45
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS	48
VII. ANEXOS	49

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variables Desempeño laboral y satisfacción	26
Tabla 2: Validez de expertos	28
Tabla 3: Confiabilidad de las variables	29
Tabla 4: Estadística de fiabilidad	29
Tabla 5: Valores del alfa de crombach	29
Tabla 6: Desempeño laboral	31
Tabla 7: Capacidad laboral	31
Tabla 8: Desarrollo	32
Tabla 9: Bienestar laboral	33
Tabla 10: Satisfacción laboral	33
Tabla 11: Lealtad del cliente	34
Tabla 12: Comunicación	34
Tabla 13: Participación en el mercado	35
Tabla 14: Prueba de normalidad	36
Tabla 15: Correlación de desempeño laboral y satisfacción	37
Tabla 16: Rho de Spearman	37
Tabla 17: Correlación entre capacidad laboral y lealtad del cliente	38
Tabla 18: Correlación entre desarrollo y comunicación	39
Tabla 19: Correlación entre bienestar laboral y participación en el mercado	40



## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Gráfico de barras desempeño laboral	31
Figura 2: Diagrama porcentual Desempeño laboral	31
Figura 3: Gráfico de barras capacidad laboral	32
Figura 4: Diagrama porcentual capacidad laboral	32
Figura 5: Gráfico de barras desenvolvimiento	32
Figura 6: Diagrama porcentual desenvolvimiento	32
Figura 7: Gráfico de barras bienestar laboral	33
Figura 8: Diagrama porcentual bienestar laboral	33
Figura 9: Gráfico de barras satisfacción laboral	33
Figura 10: Diagrama porcentual satisfacción laboral	33
Figura 11: Gráfico de barras lealtad del cliente	34
Figura 12: Diagrama porcentual lealtad del cliente	34
Figura 13: Gráfico de barras comunicación	35
Figura 14: Diagrama porcentual comunicación	35
Figura 15: Gráfico de barras participación en el mercado	35
Figura 16: Diagrama porcentual participación en el mercado	35

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del desempeño laboral con la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

Para la investigación se utilizó nivel de estudio descriptivo-correlacional, de tipo aplicada y con diseño no experimental de corte transversal. Tuvo una muestra de 73 clientes ya que su población era de 90 clientes, cabe resaltar que para la recolección de datos se elaboró un cuestionario de tipo Likert.

Los datos fueron procesados y analizados en el programa SPSS versión 24, a partir de ello se pudo obtener la prueba de Alfa de Combach para verificar la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba de normalidad para este caso se escogió la prueba de Kolmogorov-Smimov por que la muestra es mayor a 50 personas y los resultados arrojaron que la investigación es no paramétrica por lo tanto se utilizó la prueba de correlación de hipótesis de Rho Spearman y se obtuvo como resultado que el desempeño laboral se relaciona de manera muy baja con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**Palabras clave:** Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between job performance and client satisfaction at the educational institution Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

For the investigation, a descriptive-correlational level study was used, of the applied type and with a non-experimental cross-sectional design. It had a sample of 73 clients since its population was 90 clients, it should be noted that a Likert questionnaire was developed to collect data.

The data were processed and analyzed in the SPSS version 24 program, from which it was possible to obtain the Alpha test of Combach to verify the reliability of the instrument, the normality test was carried out, for this case the Kolmogorov-Smimov test was chosen. Because the sample is greater than 50 people and the results showed that the research is non-parametric therefore the Rho Spearman hypothesis correlation test was used and it was obtained as a result that the work performance is very low related to the customer satisfaction at the Andrés Avelino Cáceres Educational Institution, Chincha, 2017.

**Keywords:** **Work:** Performance and Customer Satisfaction

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

A nivel Internacional en los países de bajos ingresos la provisión de enseñanza secundaria para todos es un objetivo difícil de alcanzar. La mayoría de los países de elevados ingresos están muy cerca de lograr la educación secundaria universal, con una proporción alta de la población que se orienta a cursar estudios de tercer ciclo, pero los grupos marginados siguen afrontando dificultades y son más discriminados en el mercado laboral. Los docentes contribuyen a la autonomía de las personas, la construcción de la paz y el desarrollo de las sociedades, pero muchos de ellos padecen de escasa consideración social, bajos salarios y condiciones laborales deficientes, y tienen que realizar su importante labor en contextos de carencia y peligrosidad. La escasez actual de maestros es aguda. Este hecho se vincula a los cambios profundos que se están produciendo en diversos terrenos, que ponen en cuestión las propias bases de la escuela y de la formación y práctica de maestros y profesores.

A nivel Nacional en los últimos 30 años se han acumulado críticas diversas a la formación de los docentes, tanto de grado como en servicio, y también se han sumado esfuerzos de transformación por parte de las administraciones, mucha es la inversión realizada por los países en capacitación y en más de una ocasión comprometiendo crédito externo. Los problemas más preocupantes que se pueden presentar en el nivel educativo se basa en la falta de equidad y calidad en el aprendizaje brindado por el sector público, además que no se basa un sistema educativo a un nivel superior para que los alumnos sean un producto de acuerdo a la necesidad del mercado actual y por ende todo pasa por la mala gestión de la ejecución del presupuesto lo cual desborda las capacidades en la administración. Por esta justa razón muchas veces no podemos lograr la satisfacción de nuestro cliente.

A nivel Local el gobierno del 2012 diseñó una nueva escala remunerativa como incentivo para que los docentes mejoren su desempeño a la vez el rendimiento de los estudiantes sea más satisfactorio. Pero a la fecha aún no se

ven los logros, asimismo no solo depende de los maestros, sino también del entorno del estudiante. Es por ello que en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres los docentes no tienen un buen desenvolvimiento, solo aplican cosas básicas y no muy profundizadas en la enseñanza de los clientes, además no realizan una gestión de monitoreo estricto en las aulas, no cuentan con buenas capacitaciones; generando que los clientes no sean leales a la institución, no lleguen a obtener la máxima participación y comunicación dentro del aula; y todo esto es muy lamentable porque al graduarse se les asigna un certificado donde puede trabajar en la especialidad que ellos escogieron, pues al no ser muy competente con cumplirán con lo que las empresas buscan. Es por eso que la institución debe generar un buen desempeño laboral para que los clientes se vuelvan fidelizados y satisfechos en sus enseñanzas brindadas.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Fuentes (2012) El título es *“La Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”* fue un estudio que se realizó en recursos humanos en la ciudad de Quetzaltenango; en la Universidad Rafael Landívar como Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. Tiene por objetivo: Evaluar el nivel de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Lo cual tiende a corresponder una investigación de tipo explicativo, el buscar el porqué de una situación estableciendo relaciones de causa y efecto. Entonces se concluye que no existe correlación entre estas dos variables satisfacción laboral y productividad, ya que cada una de las variables es independiente, la satisfacción laboral no influye en la productividad. Y su  $H_0$  se acepta ya que  $p=0,024 > 0.05$ , rechazando su  $H_1$ .

Meléndez (2015), El título a investigar es la *“Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014”*. En la Universidad Tecnológica Equinoccial Dirección General De Posgrados, Quito. Teniendo como Objetivo general: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa

Financiera del Ministerio de Finanzas. El estudio corresponde a una investigación de tipo explicativo, es que buscamos por qué estableciendo relaciones de causa y efecto, se tratará en todo sentido también de un diseño descriptivo. En conclusión el clima organizacional no tiende a influir en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones. Su hipótesis nula se acepta y rechazamos la hipótesis de estudio, ya que se obtuvo  $p=0,742>0.05$ .

Arratia (2013), El tema a investigar lleva como título *Desempeño Laboral Y condiciones de trabajo*. Esta Tesis sirve para optar al grado de Magíster en Ciencias Sociales Mención Sociología de la Modernización, en la Universidad de Chile. Objetivo General: Identificar las percepciones que tienen los docentes con respecto de la satisfacción laboral y además las condiciones de trabajo en los desempeños laborales. El tipo de investigación es descriptivo. Se concluye que las condiciones materiales del trabajo y además la satisfacción laboral se encuentran sumamente relacionadas en sentido vocacional de la profesión. Aceptando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula ya que la significancia nos arrojó  $p=0,000<0.05$ .

### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Mina (2013), El tema a desarrollar es *“Clima organizacional y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la institución Antenor Orrego Espinoza del Distrito de San Juan De Lurigancho”*, esta tesis es para obtener el grado de maestría en la Universidad Cesar Vallejo, Lima. Teniendo como objetivo general: la relación que existe entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral del personal docente y administrativo, en institución Antenor Orrego Espinoza del Distrito de San Juan De Lurigancho. El tipo de estudio realizado es descriptivo, no experimental. Por ende se llega a la conclusión, que el Clima Organizacional es sumamente elevado obteniendo un porcentaje del 40 a 60, cosa que el desempeño laboral, solo se llega a obtener un 40 por ciento; entonces el nivel del desempeño laboral varía de acuerdo al tipo del personal, aceptando la hipótesis de trabajo y rechazando la hipótesis nula,  $p=0,000<0.05$ .

Antón (2014), El tema de su investigación que se desarrolló es de *“Institución y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013”*, Para

obtener el grado de magister; en la universidad cesar vallejo. Su objetivo general es Determinar la explicación del desarrollo institucional y desempeño laboral de los Servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro. Su nivel de estudio empleado es de enfoque cuantitativo. Se concluye que sí existen relaciones sumamente directas con la dimensión del desempeño profesional y el desempeño laboral estadísticamente muy significativo ( $r=0,855$   $p=0,000<0.05$ ).

Retuerto (2014), Desarrollo el tema de investigación en *la Gestión Educativa y la Satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas del distrito de Hualmay, Provincia de Huaura, 2014*. Para el grado académico de Magister en Educación. El cual el objetivo principal es poder determinar las relaciones que existe en las gestiones educativas y la satisfacción del docente en las institución del distrito de Hualmay, 2014. Es de investigación básica, de diseño no experimental. Método de investigación es cuantitativo hipotético y deductivo. Se concluye: que existe una relación directa y significativa entre docentes de las instituciones educativas estatales del distrito de Hualmay. Esta relación es positiva alta y estadísticamente muy significativo ( $r=0,720$   $p=0,000<0.05$ ).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Bases teóricas del desempeño laboral**

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Según Newstron (2009). Enfatiza que:

El desempeño laboral es el nivel que todo trabajador tiende al alcanzar para el logro de sus respectivas metas entorno a la empresa en el tiempo accesible; Por ende todo está sumamente conformado por actividades tangibles, observables y medibles (p, 56).

Entonces interpretamos que el principal punto para el trabajador es de alcanzar un nivel de desempeño laboral más elevado el cual pueda cumplir con sus metas.

Evaluación del desempeño docente Rodríguez (1999) expresa lo siguiente:

La evaluación del desempeño docente, es un proceso inminente dentro de la evaluación institucional. A través de la misma se asigna valor al curso de la acción. Es la formulación de juicios sobre normas, estructuras, procesos y productos con el fin de hacer correcciones que resulten necesarias y convenientes para el logro más eficiente de los objetivos (p.48).

Entonces interpretamos que la evaluación del desempeño docente tiene sentido, en cuanto brinda la oportunidad de abrir nuevos horizontes, un nuevo estilo de reflexión sobre la práctica educativa y sobre el perfil del educador ideal y necesario para el desarrollo de la sociedad.

Segura (2003), refiriéndose al perfil ideal del profesor universitario, desde su visión realista, afirma lo siguiente:

Los cambios educativos, parten de la necesidad de tener verdaderos educadores dentro de la universidad, que vayan más allá de la entrega de información, es decir que eduquen. Esto se aprende; existen diferentes métodos y técnicas de enseñar; sin embargo, otros aspectos como la vocación del docente para que siembre en sus estudiantes la semilla del amor y el cariño por lo que hacen. Esto significa que cualquiera no es educador. Llega a serlo verdaderamente aquel que tiene el don, la vocación, el gusto y en interés por enseñar, por cultivar (p. 16).

Entonces interpretamos que evidentemente, resultaría absurdo, apelar a un modelo coercitivo de evaluación de desempeño docente, pues en todo caso, las transformaciones educativas deben ser logradas con la participación y colaboración de los docentes y no contra ellos. Menos, podría realizarse como una imposición institucional, debería ser un proceso natural y agradable.

Birkenbihl (1990), plantea la necesidad de trabajar sobre las potencialidades de desarrollo del educador y de los alumnos, del modo siguiente:

Trabajar sobre potencialidades significa, como exigencia, que el profesor tendrá que detectar los puntos fuertes de cada miembro del grupo y aprovecharlos para el proceso de aprendizaje, puesto que todo individuo



resulta alentado y su imagen incrementada cuando se elogian sus cualidades. Esto le estimula para estudiar, incluso en áreas totalmente nuevas para él. Asimismo se debería convencer a la comunidad educativa para que aceptara las capacidades relevantes de cada uno (en lugar de ignorarlas envidiosamente) (p. 103).

Entonces interpretamos que se asume el proceso de evaluación del desempeño docente, como una opción de reflexión con la finalidad de mejorar la calidad del sistema educativo y del perfil profesional del educador; pero, para que esto sea posible, tanto en la personalidad de los docentes evaluados, como en su entorno y en el equipo del que forma parte, la evaluación ha de ser entendida y situada adecuadamente, para elevar y mejorar el nivel del desempeño de los profesores.

Robbins & Timothy (2013) enfatiza que el desempeño laboral es:

El resultado eficaz que todo personal tiende a requerir en toda empresa, El desempeño define que se basa en toda la capacidad laboral de una persona para poder producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en un tiempo sumamente definido y periodo corto, con menor esfuerzo y mejor calidad, Teniendo el mejor desenvolvimiento frente a los demás así habrá un buen bienestar laboral en toda organización (p.36).

Entonces interpretamos que el desempeño es la forma que puede medir el volumen de rendimiento en un personal en sus actividades correspondientes mediante sus resultados.

### **Las dimensiones del desempeño laboral:**

Para Robbins & Timothy (2013). Nos dicen que:

Entonces las dimensiones a desarrollar son: **1. Capacidad laboral:** se relaciona directamente en la habilidad que tiene todas las personas, así como también la experiencia y el conocimiento o inteligencia de un trabajo. **2. Desenvolvimiento:** nos ayuda a identificar las destrezas para una buena comunicación tanto abierta o directa; implicando además el autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia; Y por último **3. El bienestar laboral,** lo que se basa mayormente para lograr la excelencia

personal para ser líderes; con la confianza, atención y desarrollo laboral (pp. 47-48).

Entonces interpretamos que las dimensiones que se puede trabajar dentro del desempeño laboral son la capacidad laboral y el desenvolvimiento del personal y el bienestar laboral.

### **Indicadores de la Capacidad Laboral:**

Según Alles (2008) “nos define lo siguiente: Habilidad: aptitud y rapidez para poder realizar cualquier tarea o actividad “(p.28).

Entonces interpretamos que la habilidad es aptitud, rapidez en una tarea determinada.

Según Alles (2008) “nos define Conocimientos: son informaciones acumuladas en todas las experiencias y aprendizaje” (p.30).

Entonces interpretamos que el conocimiento son informaciones aprendidas por el transcurso de los días vividos.

Según Alles (2008) Capacidad: “son espacios disponibles para desarrollar naturalmente una actividad “(p.25).

Entonces interpretamos que la capacidad son herramientas propias de toda persona disponibles para hacer algo.

### **Los indicadores para el Desenvolvimiento son:**

Según Alles (2008) “nos define lo siguiente: Destreza: habilidad que se obtiene para hacer algo de una forma correcta “(p.38).

Entonces interpretamos que la destreza es hacer las acciones de la mejor forma posible.

Según Alles (2008) “Autoconocimiento: se basa en un proceso de forma reflexiva lo cual hace que la persona pueda conseguir una severa noción de su yo y de las características propias y sus cualidades “(p.41).

Entonces interpretamos que el auto conocimiento es la forma de cada persona llegue a conocerse tal cual.

Según Alles (2008) "Autoestima: valoración positiva de uno mismo" (p.35).

Entonces interpretamos que la autoestima es el valor propio de cada uno.

### **Los indicadores en el bienestar Laboral:**

Según Laurence Cornu, doctora en filosofía 2010 nos dice:" que La confianza: es una conducta o actitud de una acción a futura "(p.59).

Entonces interpretamos que la confianza es un resultado a futuro mediante una actitud o acción.

Según Laurence Cornu, doctora en filosofía 2010 nos dice:" que la Atención: es una percepción que funciona como una especie de estímulos ambientales en el entorno "(p.60).

Entonces interpretamos que la atención es un mecanismo referente al entorno ambiental.

Según Laurence Cornu, doctora en filosofía 2010 menciona que:" el Desarrollo Laboral: es el nivel laboral que se puede encontrar una persona con suma preparación "(p.62).

Entonces interpretamos que el desarrollo laboral son acciones que muchas personas no experimentan en su vida.

## **1.3.2 Bases teóricas de la satisfacción del cliente**

### **1.3.2.1. Definición de satisfacción del cliente**

La satisfacción que un cliente siente al respecto de un producto o servicio que consume porque cumple con sus demandas y expectativas Es decir, se trata de la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró, ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

Segùn Hoppock (2013), nos define que:

Uno de los primeros intentos por investigar y definir qué es la satisfacción laboral se dio en la década de los treinta, cuando se publicó una investigación que analizaba en profundidad la satisfacción laboral. Mediante sus hallazgos, postuló que existen numerosos factores que podrían influenciar la satisfacción laboral, mencionando algunos como la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión (p.66).

Entonces interpretamos que se menciona que se aplicó una investigación para poder obtener factores que influyan en la satisfacción, el cuales fueron la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión.

Philip Kotler (2014), infiere que “la satisfacción son niveles de estados de ánimos que una persona puede obtener de acuerdo a las expectativas percibidas del entorno “(p.58).

Entonces interpretamos que se puede decir que la satisfacción del estado de ánimos de toda persona para su buen rendimiento.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Kotler y Armstrong (2014) nos dicen que:

Se puede definir que hay un sin números de beneficios que toda empresa brinda para la satisfacción de sus clientes por ende encontramos el cliente satisfecho, el cliente que vuelve a comprar; el cliente satisfecho que comunica a otras personas sus experiencias positivas y por ende el cliente satisfecho deja la competencia Entonces se verá:1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) Una buena comunicación (que se traduce en nuevos clientes) y3) una determinada participación en el mercado (Págs. 10, 11).

Entonces interpretamos que los beneficios más satisfactorios de toda empresa serán: un cliente satisfecho vuelve a comprar, comunica a otros y deja de lado a la competencia.

**Según Martínez (2013), nos dice que la Dimensión Lealtad del Cliente tiende a hacer:**

Lealtad De Prima: Es la lealtad emocional o lealtad a la marca. Es una de las más importantes para las empresas porque el cliente al ser satisfecho recomienda la marca y dice que es buena. Lealtad De Precio: Los clientes se fijan en el precio y son leales a los productos o servicios del precio más bajos del mercado. Lealtad Incentiva: En esta empresa ofrece un programa fidelidad y mediante regalos por la lealtad en clientes que compren con cierta frecuencia (p.23).

Entonces interpretamos que existen tres puntos que se puede ver la lealtad del cliente; lealtad de prima, lealtad de precio y lealtad incentiva.

Según Pérez y Merino (2010) “define los siguientes indicadores de la Lealtad del cliente que es: La Marca; nombre que identificamos a la empresa. Precio: el valor monetario. Fidelidad: ser fiel a un producto o servicio “(p.21).

Entonces interpretamos que los indicadores presentados en lealtad del cliente son: marca, precio y fidelidad.

**Según Pérez y Merino 2010 “enfatisa que la Dimensión comunicación es:**

Información: datos procesados en un documento o dispositivo. Mensaje: El mensaje es, en el sentido más general, el objeto de la comunicación. Identidad: se refiere a lo singular en relación a otros “(p.41).

Entonces interpretamos que los indicadores representados en la comunicación serán: información, mensaje e identidad.

**Sánchez (2007) define que la Dimensión Participación del mercado es:**

Proporción: igualdad entre dos razones. Impacto: la forma de actuar cuando se percibe algo en contra de uno. Posición: puesto en que se encuentra (p.33).

Entonces los indicadores de la participación del mercado serán proporción, impacto y posición.

Según Gibson y otros (2013), la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del mismo autor, destacamos: • Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga. • Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades. • Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender. • Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados. • Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. (p.58).

Interpretamos que hay varios aspectos que influyen en la satisfacción del trabajo, entre ellos son el pago, el trabajo, las oportunidades de ascensos, el jefe y los colaboradores.

Muñoz Adánez, (2014) define la satisfacción laboral como:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (p.87).

Interpretamos que la satisfacción es lo positivo que puede experimentar un sujeto dentro de su labor diaria; el cual percibe diferentes aspectos que los evalúa mediante sus expectativas.

Abad (2005) se podrían mencionar los siguientes como factores del salario emocional que influyen para medir una satisfacción del trabajador en su centro de trabajo:

- Formación ofrecida por la empresa
- Calidad de la relación con el supervisor inmediato
- Poder expresar ideas y sugerencias
- Oportunidades de ascenso y promoción
- Retos profesionales
- Planificación de carrera profesional
- Ambiente laboral agradable
- Flexibilidad, seguridad, equidad, reconocimiento (p.98).

Podemos interpretar que el salario emocional es un factor importante para poder medir la satisfacción del trabajador, entre ellos suelen ser el ambiente laboral agradable, poder expresar ideas y sugerencias, etc.

Destefano (2008), se mencionan las siguientes ventajas y desventajas de considerar el teletrabajo como una forma de salario emocional.

Posibles ventajas:

- Flexibilidad del horario de trabajo
- Reducción de tiempo y dinero en desplazamientos
- Reducción del estrés
- Mayor autonomía
- Posibilidad de combinar trabajo con atención de la familia
- Elección personal del entorno de trabajo
- Reducción del ausentismo laboral

Posibles desventajas

- Ausencia de contacto personal y dificultad para el trabajo en equipo
- Ausencia de soporte inmediato
- Complicación de la protección laboral y social
- Dificultad en el control del tiempo y calidad de trabajo
- Dificultad en el uso confidencial de la información (p.108).

Podemos interpretar que el salario emocional implica comprender que el trabajador no solo debe ser compensado con dinero, sino con aquello que le produzca además, satisfacción psicológica, cambiando así las razones para permanecer en el trabajo.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general:**

¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?

##### **1.4.2. Problemas Específicos:**

¿Cómo se relaciona la capacidad laboral con la lealtad del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?

¿Cómo se relaciona el desenvolvimiento del personal con la comunicación del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?

¿Cómo se relaciona el bienestar laboral del personal con la participación del mercado en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?



## **1.5 Justificación**

### **1.5.1. Justificación Teórica:**

Este proyecto de investigación se basó en lo que las empresas buscan, tener el buen desempeño de sus trabajadores y crear clientes satisfechos. Por ello la investigación se justificó mediante conceptos de autores que nos definieron la gran importancia del desempeño y como así crear clientes satisfechos.

### **1.5.2. Justificación Metodológica:**

Esta investigación utilizó el descriptivo-correlacional, que fue analizado mediante materiales primarios y secundarios como libros, tesis relacionadas al tema. Fue verificado por medio del instrumento de recolección de datos, cuestionario de tipo Likert las que serán tratadas estadísticamente para realizar las respectivas correlaciones de hipótesis de estudio.

### **1.5.3. Justificación Práctica:**

Los resultados de esta investigación comprobaron la relación que existió entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, la cual facilitó a tomar mejores soluciones en las medidas de ajustes.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la relación del desempeño laboral con la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

Identificar la relación de la capacidad del docente con la lealtad del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

Identificar la relación del desenvolvimiento del personal con la comunicación del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

Identificar la relación del bienestar laboral del personal con la participación del mercado en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis General**

El desempeño laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017

### **1.7.2. Hipótesis Específicas**

La capacidad laboral se relaciona significativamente con la lealtad del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

El desenvolvimiento del personal se relaciona significativamente con la comunicación del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

El bienestar laboral del personal se relaciona significativamente con la participación del mercado en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Enfoque de la investigación**

Para la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2006). “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.15).

### **2.2. Nivel de estudio**

Para esta investigación se utilizó nivel de estudio descriptivo-correlacional.

Según Mendoza (2004), nos dice que:

#### **Investigación descriptiva**

A través de este estudio se buscó especificar que todas las propiedades importantes de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno mediante este análisis lograrán un objeto de situación concreta, y señalar las características y propiedades de ésta (pág. 56).

Se describe las principales características, que guarda una correcta relación del desempeño laboral con la satisfacción en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres. A través de ellos se busca entender la situación de la variable dependiente.

#### **Investigación correlacional**

Se combina los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, buscando responder las relaciones o asociaciones de los objetos que se está investigando (pág. 57).

Con este estudio se midió el grado de relación que exista entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente.

### **2.3. Tipo de estudio**

Para este trabajo se utilizó la investigación aplicada, ya que se buscó la aplicación de los conocimientos teóricos para determinar situaciones concretas.

Mediante esta investigación se buscó determinar la relación del desempeño laboral con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres del distrito de Chincha Alta.

Mendoza (2004), define a " la investigación aplicada en que busca el conocer para poder actuar, hacer y construir, para modificar" (pág.45).

## **2.4. Método de la investigación**

El método de la investigación es método hipotético deductivo según Martínez (2005). "Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" (p.3).

## **2.5. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental de corte transversal, porque no se manipulo ninguna de las variables y tuvo una sola recopilación de datos.

### **Investigación No-Experimental**

Según los autores Palella y Martins (2010). El diseño no experimental es el que:

"No se manipula deliberada ninguna variable" (pág.87).

Se llama así debido a que nos limitaremos a poder intervenir en los mismos.

Mendoza (2006), nos dice que:

Transversal: apunta a un momento y tiempo definido Características de la investigación: Menor control; las variables están más cercanas a la realidad; los grupos son naturales y no hay manipulación (pág. 33).

Se recopiló los datos una sola vez con una muestra ya establecida.

## **2.6. Variables**

### **Variable 1: Desempeño Laboral**

#### **Definición conceptual**

Según Bittel, (2000), expresa que" el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia

los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa” (p.25).

### **Definición operacional**

El desempeño laboral es el nivel que puede lograr un empleado en el trabajo, mediante actitud, habilidad y conocimiento; el cual ha sido medido a través de un cuestionario que contiene 9 ítems, donde se toma en cuenta los indicadores para la realización de ella.

### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

Granda (2000), señala que “la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar su percepción de los beneficios que obtiene, con las expectativas que tenía de recibirlos” (p. 345).

### **Definición operacional**

La satisfacción laboral es el estado de ánimo que puede tener una persona con el resultado obtenido de un producto o servicio. Ha sido medida a través de un cuestionario que contiene 9 ítems, donde se toma en cuenta los indicadores para la realización de ella.

## 2.7 Operacionalización

Tabla 1

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALADA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Capacidad Laboral	- Habilidad - Conocimiento - Capacidad	1,2,3	Ordinal
	Desenvolvimiento	- Destrezas - Autoconocimiento - Autoestima	4,5,6	
	Bienestar Laboral	- Confianza - Atención - Desarrollo Laboral	7,8,9	
SATISFACCIÓN	Lealtad del cliente	- Nombre-Marca - Precio - Fidelidad	10,11,12	Ordinal
	Comunicación	- Información - Mensaje - Identidad	13,14,15	
	Participación en el mercado	- Proporción - Impacto - Posición	16,17,18	

Fuente: Elaboración propia

## 2.8. Población y muestra

### 2.8.1. Población

Clientes que pertenecen al quinto grado de secundaria del turno mañana de la Institución Educativa Pública Andrés Avelino Cáceres, Chincha Alta del periodo 2017-I. Existe una población de 90 Clientes que pertenecen al

quinto grado de secundaria del turno mañana de la Institución Educativa Pública Andrés Avelino Cáceres.

Explorable, (2016). Nos dice:

“Los sujetos de una investigación específica, son seleccionados para el estudio, sólo porque son más fáciles de reclutar y el investigador; no está considerando las características de inclusión de los sujetos que los hace representativos de toda la población” (párr. 4).

## 2.8.2. Muestra

Hernández, Fernández, Baptista (2006) define la muestra como el subgrupo de la población representativa. Para este trabajo de investigación el tipo de muestra aleatoria. La muestra se calcula mediante la fórmula estadística.

Dónde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

e = error (en su investigación use un 5%)=162

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 p(1-p)} = \frac{(90)(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(89)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 73$$

Muestra: 73 clientes que se encuestaron mediante el muestreo Probabilístico por conveniencia.

## 2.9. Técnicas e instrumento de recolección de datos

### 2.9.1 Técnica

La Institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha Alta, se hará el uso de los siguientes métodos: encuestas.

Según Perelló (2009) “la encuesta es una técnica de recolección de información que se basa en las declaraciones verbales o escritas de una muestra probabilística o de una población en concreto” (p.2).

### 2.9.2 Instrumento:

Se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación del cuestionario como instrumento para identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Institución Andrés Avelino. En la cual se realizó 18 preguntas, en escala de tipo Likert con 5 niveles de respuestas.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) “el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.27).

### 2.10. Validez y Confiabilidad

#### La Validez

Se realizó el proceso de validación por los juicios de expertos, que respondieron con total aceptación al cuestionario de consulta que investiga sobre la validez del instrumento expresado.

Los expertos fueron tres docentes universitarios cuyos nombres son:

Tabla 2

GRADO	EXPERTO	CUMPLE
<b>Doctor</b>	Costilla Castillo Pedro	SÍ
<b>Doctor</b>	Ludeña Gonzales Gerardo	SÍ
<b>Magister</b>	Rosales Domínguez Edith	SÍ

Fuente: Elaboración propia

Quienes son del área de investigación Universitaria de la Universidad Cesar Vallejo, el cual cuentan con responsabilidad moral y profesionalismo para realizar dicho juicio.



## La Confiabilidad

Para esta investigación fue establecida por la prueba de cuestionario tipo Likert se aplicó un trabajo piloto a 20 trabajadores de la Institución Educativa Andrés Avelino Cáceres luego se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS 22.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las Variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	18

Buena consistencia interna para esta escala

Observamos que en la tabla que el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.795, indicando que existe un 79.5% de confiabilidad aplicado al instrumento, lo cual refleja un resultado de confiabilidad según la tabla 5 de buena consistencia interna para esta escala. Esta confiabilidad ésta basada en las 18 preguntas totalmente formuladas a la muestra a evaluar.

Tabla 5

### Índices de correlación

Coefficiente	Relación
Por debajo de 0,60	es inaceptable
De 0,60 a 0,65	es indeseable
Entre 0,65 y 0,70	Es mínimamente aceptable.
De 0,70 a 0,80	es respetable
De 0,80 a 0,90	es buena
De 0,90 a 1,00	es muy buena

Fuente: Vellis, (1991).

## 2.9. Métodos de análisis de datos

Par esta investigación se utilizó el método hipotético deductivo y el método estadístico descriptivo e inferencial, para el usó de correlaciones, frecuencias y porcentajes. Con la ayuda del programa SPSS 24. Al respecto

Bernal (2006), afirma que: “el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

## **2.10. Aspectos éticos**

En todo proceso de la elaboración de esta investigación se tuvo en cuenta los principales valores éticos de un Administrador honorable.

Lo que involucra mencionar a la ética, como ciencia normativa, pues se ocupa en poder normar las conductas humanas. El especialista en administración busca resolver problemas con carácter social es decir honorable al servicio de los demás y propio, es una práctica demasiado importante y precisa, con bases sólidas, mentalidad emprendedora y de respeto con los demás.

Se ha tenido en consideración el objetivo de estudio centrado en nuestra población no probabilístico sobra decir que se ha practicado el principio de veracidad y no plagio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo de resultados

##### Variable 1: Desempeño laboral

**Tabla 6**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	63	86,3	86,3	86,3
	AVECES	10	13,7	13,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

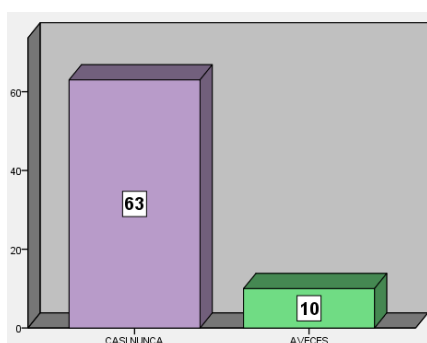


Figura 1: Grafico de barras

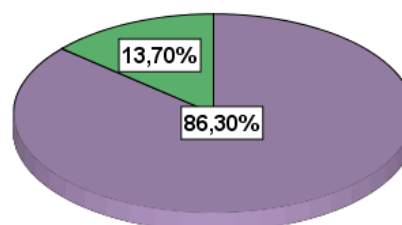


Figura 2: Diagrama porcentual

#### Interpretación

Según la tabla 6, de la figura 1 y 2, el 86,30% que equivale a 63 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que casi nunca hay un buen desempeño laboral, mientras que el 13,70% nos dicen que a veces existe el desempeño laboral en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

#### Dimensión 1: Capacidad Laboral

**Tabla 7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	29	39,7	39,7	39,7
	AVECES	44	60,3	60,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

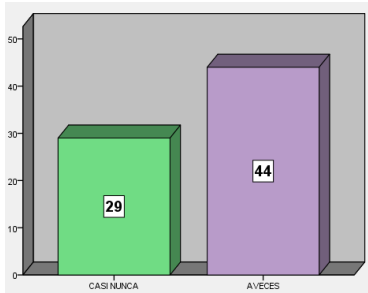


Figura 3: Grafico de barras

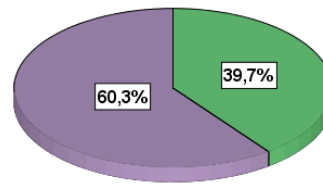


Figura 4: Diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 7, de la figura 3 y 4, el 60,3% que equivale a 44 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que a veces hay capacidad laboral, mientras que el 39,7% nos dicen que casi nunca existe capacidad laboral en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

## Dimensión 2: Desarrollo

Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	29	39,7	39,7	39,7
	AVECES	44	60,3	60,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

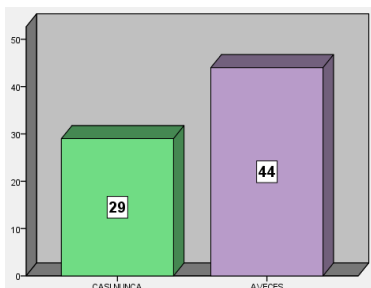


Figura 5: Grafico de barras

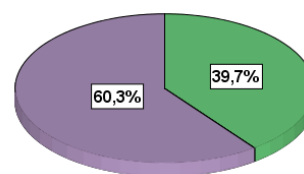


Figura 6: Diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 8, de la figura 5 y 6, el 60,3% que equivale a 44 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que a veces hay desenvolvimiento, mientras que el 39,74% nos dicen que casi nunca existe el desenvolvimiento en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

### Dimensión 3: Bienestar laboral

**Tabla 9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	34	46,6	46,6	46,6
	AVECES	39	53,4	53,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

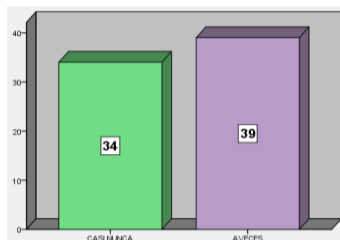


Figura 7: Grafico de barras

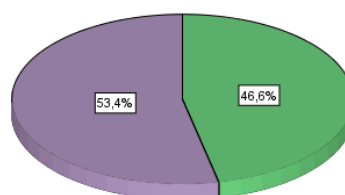


Figura 8: Diagrama porcentual

#### Interpretación

Según la tabla 9, de la figura 7 y 8, el 53.4% que equivale a 39 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que a veces existe bienestar laboral, mientras que el 46.6% nos dicen que casi nunca hay un bienestar laboral en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

### Variable 2: Satisfacción laboral

**Tabla 10**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	CASI NUNCA	15	20,5	20,5	21,9
	AVECES	57	78,1	78,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

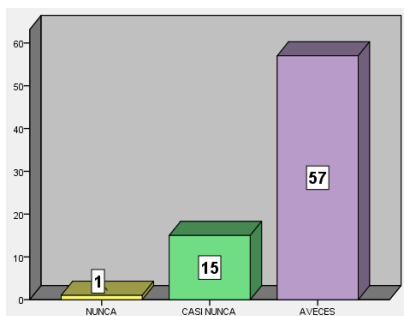


Figura 9: Grafico de barras

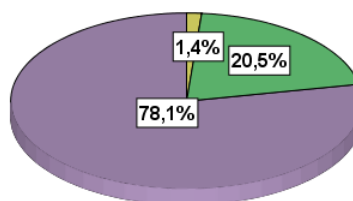


Figura 10: Diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 10, de la figura 9 y 10, el 78.1% que equivale a 57 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que a veces hay satisfacción laboral, mientras que el 1.4% nos dicen que nunca hay satisfacción laboral en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

### Dimensión 4: Lealtad del cliente

Tabla 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI	36	49,3	49,3	49,3
	NUNCA				
	AVECES	37	50,7	50,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

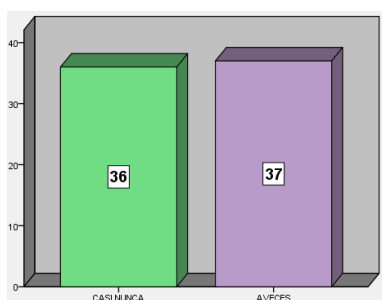


Figura 11: Grafico de barras

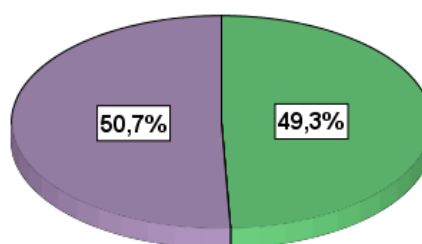


Figura 12: Diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 11, de la figura 11 y 12, el 50.7% que equivale a 37 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que a veces existe la lealtad del cliente, mientras que el 49.3% nos dicen que casi nunca hay lealtad del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

## Dimensión 5: Comunicación

**Tabla 12**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	CASI NUNCA	33	45,2	45,2	46,6
	NUNCA				
	AVECES	39	53,4	53,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

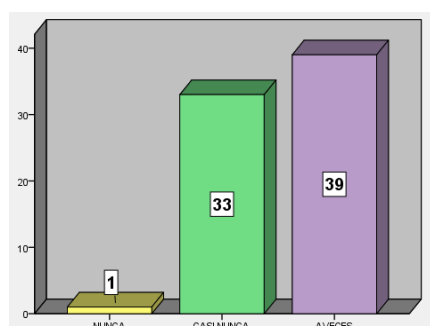


Figura 13: Gráfico de barras

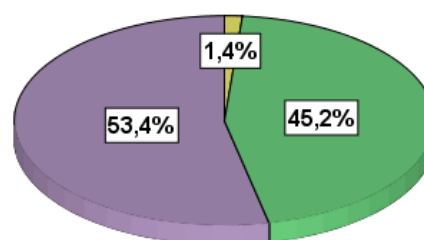


Figura 14: Diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 12, de la figura 13 y 14, el 53.4% que equivale a 39 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que a veces existe comunicación, mientras que el 1.4% nos dicen que nunca hay comunicación en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

## Dimensión 6: Participación en el mercado

**Tabla 13**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,4	1,4	1,4
	AVECES	34	46,6	46,6	47,9
	CASI	38	52,1	52,1	100,0
	SIEMPRE				
	Total	73	100,0	100,0	

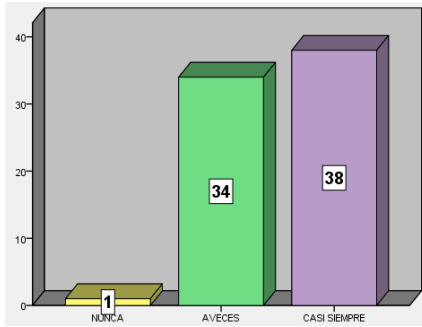


Figura 15: Grafico de barras

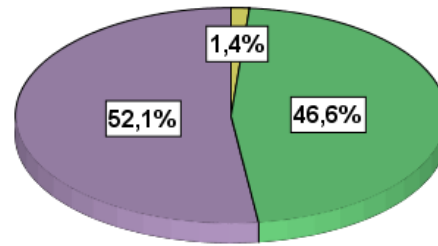


Figura 16: Diagrama porcentual

### Interpretación

Según la tabla 13, de la figura 15 y 16, el 52.1% que equivale a 38 personas de los 73 estudiantes encuestados respondieron que casi siempre existe la participación en el mercado, mientras que el 1.4% nos dicen nunca hay participación en el mercado en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

## 3.2 Análisis inferencial de resultados

### 3.2.1 prueba de normalidad

H0: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal

**Tabla 14**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral (Agrupada)	,517	73	,000	,407	73	,000
Satisfacción Del Cliente (Agrupada)	,476	73	,000	,533	73	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación

Según los datos nos corresponde el estadístico de normalidad de kolmogorov-smirnov, ya que la muestra es mayor que 50 personas en este caso 73 estudiantes. En la tabla 14 nos muestra que las variables de estudio tienen una distribución menor a 0,05, es decir ( $0,000 < 0,05$ ). Lo cual nos indica que la distribución no es normal, por lo tanto se aplicó el estadístico no paramétrico Rho



de Spearman. Por lo tanto según la regla de decisión se rechaza la Hipótesis nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1).

### Regla de decisión

- 1) Sig. (c) < Sig. (l) entonces Rechazo Ho
- 2) Sig. (c) > Sig. (l) entonces Acepto Ho

### 3.2.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

**HG:** El desempeño laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**H0:** El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**H1:** El desempeño laboral si se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**Tabla 15**

<b>Correlaciones</b>				
			Desempeño Laboral	Satisfacción Del Cliente
Rho de Spearman	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,211
		Sig. (bilateral)	.	,074
		N	73	73
	Satisfacción Del Cliente (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,211	1,000
		Sig. (bilateral)	,074	.
		N	73	73

#### Interpretación:

La tabla 15 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman = ,211 el cual indica que hay correlación muy baja según la Tabla 16, la significancia bilateral es ,074 es mayor al 0.05 entonces aceptamos la hipótesis nula (H0) y rechazamos la hipótesis de investigación (H1), lo cual nos indica que el desempeño laboral se relaciona de manera muy baja con la satisfacción del

cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**Tabla 16**

VALOR	CRITERIO
<b>R=1,00</b>	Correlación grande, perfecta y positiva
<b>0,90&lt;1,00</b>	Correlación muy alta
<b>0,70&lt;0,90</b>	Correlación alta
<b>0,40&lt;0,70</b>	Correlación moderada
<b>0,20&lt;0,40</b>	Correlación muy baja
<b>R=0,00</b>	Correlación nula
<b>R=-1,00</b>	Correlación grande, perfecta y negativa

Según Sánchez (2015)

### Hipótesis específicas

**HE1:** La capacidad laboral se relaciona significativamente con la lealtad del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**H0:** La capacidad laboral no se relaciona significativamente con la lealtad del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**H1:** La capacidad laboral si se relaciona significativamente con la lealtad del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**Tabla 17**

### Correlaciones

			Capacidad Laboral	Lealtad Del Cliente
Rho de Spearman	Capacidad Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,039
		Sig. (bilateral)	.	,742
		N	73	73
	Lealtad Del Cliente (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,039	1,000
		Sig. (bilateral)	,742	.
		N	73	73

### Interpretación:

La tabla 17 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman = 0.039 el cual indica que hay correlación muy baja según la Tabla 16,

la significancia bilateral es 0,742 es mayor al 0.05 entonces aceptamos la hipótesis nula (H0) y rechazamos la hipótesis de investigación (H1), lo cual nos indica que la capacidad laboral se relaciona de manera muy baja con la lealtad del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

**HE2:** El desenvolvimiento del personal se relaciona significativamente con la comunicación del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

**H0:** El desenvolvimiento del personal no se relaciona significativamente con la comunicación del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

**H1:** El desenvolvimiento del personal si se relaciona significativamente con la comunicación del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

**Tabla 18**

<b>Correlaciones</b>				
			Desenvolvi miento	Comunicaci ón
Rho de Spearman	Desenvolvimiento (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,012
		Sig. (bilateral)	.	,918
		N	73	73
	Comunicación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,012	1,000
		Sig. (bilateral)	,918	.
		N	73	73

**Interpretación:**

La tabla 18 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman = -0,12 el cual indica que hay Correlación grande, perfecta y negativa según la Tabla 16, la significancia bilateral es 0,918 es mayor al 0.05 ,entonces aceptamos la hipótesis nula (H0) y rechazamos la hipótesis de investigación (H1), lo cual nos indica que el desenvolvimiento del personal tiene una Correlación grande, perfecta y negativa con la comunicación del cliente en la

institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**HE3:** El bienestar laboral del personal se relaciona significativamente con la participación del mercado en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**H0:** El bienestar laboral del personal no se relaciona significativamente con la participación del mercado en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**H1:** El bienestar laboral del personal si se relaciona significativamente con la participación del mercado en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

**Tabla 19**

<b>Correlaciones</b>				
			Bienestar Laboral	Participació n En El Mercado
Rho de Spearman	Bienestar Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,321
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	73	73
	Participación En El Mercado (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	73	73

**Interpretación:**

La tabla 19 nos muestra que obtuvimos un coeficiente de relación Rho Spearman = 0,321 el cual indica que hay Correlación muy baja según la Tabla 16, la significancia bilateral es 0,06 es mayor al 0.05 entonces aceptamos la hipótesis nula (H0) y rechazamos la hipótesis de investigación (H1), lo cual nos indica que El bienestar laboral del personal no se relaciona significativamente con la participación del mercado en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017.

#### IV DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación del desempeño laboral con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017, el cual se cumplió obteniendo una relación muy baja entre las dos variables; pero no se relaciona con el objetivo de Fuentes que es evaluar el nivel de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad, ya que no se relacionan sus dos variables. Entonces el resultado de esta investigación El desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017; en comparación a la tesis de Fuentes (2012) cuyo título es La Satisfacción laboral y su influencia en la productividad; coinciden en aceptar la Hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna ya que el Rho de Spearman fue mayor al 0.05.

El objetivo de esta investigación se cumplió obteniendo una relación muy baja entre las dos variables; pero no se relaciona con el objetivo de Meléndez que es Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, ya que no se relacionan sus dos variables. Entonces el resultado de esta investigación El desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017; en comparación a la tesis de Meléndez (2015), Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014; coinciden en aceptar la Hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna ya que el Rho de Spearman fue mayor al 0.05.

El objetivo de esta investigación se cumplió obteniendo una relación muy baja entre las dos variables; se relaciona con el objetivo de Arratia que es Identificar las percepciones que tienen los docentes con respecto de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo, ya que se encuentran sumamente relacionadas sus dos variables. Entonces el resultado de esta investigación El desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017; en comparación a la tesis de Arratia (2013), Desempeño Laboral Y condiciones de trabajo; no coinciden, pues en esta investigación el Rho de Spearman fue mayor al 0.05 aceptando la  $H_0$ , en cambio Arratia rechaza la  $H_0$  y acepta  $H_1$ .

El objetivo de esta investigación se cumplió obteniendo una relación muy baja entre las dos variables; se relaciona con el objetivo de Mina que es la relación que existe entre el clima organizacional y el Desempeño Laboral, ya que se encuentran sumamente relacionadas sus dos variables. Entonces el resultado de esta investigación El desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017; en comparación a la tesis de Mina (2013), Clima organizacional y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la institución Antenor Orrego Espinoza, San Juan De Lurigancho; no coinciden, pues en esta investigación el Rho de Spearman fue mayor al 0.05 aceptando la H0, en cambio Mina rechaza la Ho y acepta H1.

El objetivo de esta investigación se cumplió obteniendo una relación muy baja entre las dos variables; se relaciona con el objetivo de Antón que es Determinar la explicación del desarrollo institucional y desempeño laboral de los Servidores Públicos; ya que se encuentran sumamente relacionadas sus dos variables. Entonces el resultado de esta investigación El desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017; en comparación a la tesis de Antón (2014), Institución y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013; no coinciden, pues en esta investigación el Rho de Spearman fue mayor al 0.05 aceptando la H0, en cambio Mina rechaza la Ho y acepta H1.

El objetivo de esta investigación se cumplió obteniendo una relación muy baja entre las dos variables; se relaciona con el objetivo de Retuerto que es determinar las relaciones que existe en las gestiones educativas y la satisfacción; ya que se encuentran sumamente relacionadas sus dos variables. Entonces el resultado de esta investigación; en comparación a la tesis de Retuerto (2014), que tiene como título Gestión Educativa y la Satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas del distrito de Hualmay, Provincia de Huaura, 2014; no coinciden, pues en esta investigación el Rho de Spearman fue mayor al 0.05 aceptando la H0, en cambio Mina rechaza la Ho y acepta H1.

## **V CONCLUSIONES**

1. En función al objetivo general se logró determinar que El desempeño laboral se relaciona de manera muy baja con la satisfacción del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

2. En función al objetivo específico uno se logró determinar que La capacidad laboral se relaciona de manera muy baja con la lealtad del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

3. En función al objetivo específico dos se logró determinar que El desenvolvimiento del personal tiene una Correlación grande, perfecta y negativa con la comunicación del cliente en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

4. En función al objetivo específico tres se logró determinar que El bienestar laboral del personal se relaciona de manera muy baja con la participación del mercado en la institución Educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.

## **VI RECOMENDACIÓN**

1. Trabajar con todos los docentes de la institución educativa en función a charlas y capacitaciones con respecto a la mejora de la capacidad laboral (para que su desempeño sea eficiente, la manera de dictar la clases sean las adecuadas y su capacidad intelectual sea más productivo); desenvolvimiento (que tanto se conoce así mismo, como son sus destrezas y el autoestima que pueda desempeñar) y bienestar laboral (la elevación de confianza, la atención necesaria para los alumnos, el desarrollo que el muestra sea satisfactorio para el alumnado).
2. Generar incentivos para los docentes, lo cual serán otorgados efectivamente según el cumplimiento de sus objetivos; mejoras de sus habilidad, capacitarse en mayor conocimiento, y saber el nivel de capacidad para cada uno de los cursos dictados. De esta manera los alumnos llegaran a ser más razonables en pagar el precio de las matriculas, identificarse con el nombre de la institución y ser fidelizados.
3. Promover el reconocimiento mensual a los docentes en cuanto a sus destrezas, autoconocimiento y el nivel de autoestima que genera frente a los alumnos. De esta manera el nivel de información, el mensaje e identidad sea complementado satisfactoriamente en los alumnos.
4. Finalmente programar reuniones quincenales para comunicar los logros de cada docente, midiendo en los alumnos los porcentajes del nivel de confianza, la atención y el desarrollo laboral de cada tutor; Asimismo poder inducir técnicas de mejoras para incrementar la proporción, impactar y posicionarse en el mercado, satisfaciendo a más alumnos cada día.



## VII REFERENCIAS

- Abad, G. (2005). *“Factores del Salario”*. Mc Graw Hill: Internamerica, Usa.
- Alles, L. (2008). *“Capacidad Laboral”*. México: Editorial.
- Antón, A. (2014). *“Institución Y Desempeño Laboral Del Poder Judicial”*. (Para optar el grado de magister). Universidad Cesar Vallejo.
- Arratia, P. (2013). *“Desempeño Laboral Y Condiciones De Trabajo”*. (Para optar el grado de magister en ciencias sociales). Universidad De Chile.
- Bernal, O. (2006). *“Método Hipotético Deductivo”*. Mc Graw Hill: Internamerica, Usa.
- Birkenbih,A. (1990). *“Desempeño Labora”*. Madrid: Ediciones.
- Bittel, P. (2000). *Desempeño Laboral*. Argentina: Buenos Aires.
- Cano, A. (2012). *“Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño Del Trabajador En Global Sales Solutions”*. (Para optar I grado de magister). Universidad Cesar Vallejo.
- Destefano, L. (2008). *“Salario Emocional”* Universidad Rafael Landier.
- Explorable, G. (2016). *“Significado de la población y muestra”*. Argentina: Buenos aires.
- Fuente, A.(2012).” *Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad”*. (Para optar el grado de magister). Universidad Rafael Landier.
- Granda, K. (2000). *Satisfacción Laboral. Mèxico:Editorial*.
- Gibson y Otros (2013). *“Satisfacción del Trabajo”*. Mc Graw Hill: Internamerica, Usa.
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2006). *Metodología de la investigación. México, McGraw-Hill*.
- Hoppock, D. (2013). *“satisfacción laboral”*. Mèxico:Editorial.
- Kotler, F.(2014). *“Satisfacció”* 6t|°Edicion. Lima: Perú.
- Kotler y Armstrong (2014). *“Beneficios de la empresa”*. Mc Graw Hill: Internamerica, Usa.
- Laurente, I. (2010). *“Bienestar Laboral”*. Madrid: Edición.
- Martinez, S. (2013). *“Lealtad del Cliente”*. 6t|°Edicion. Lima: Perú.
- Melendez , M.(2015). *“Relación Entre El Clima Laboral Y El Desempeño De Los Servidores De La Sub Secretaría Administrativa Financiera Del Ministerio De Finanzas”*. (Para optar el grado de magister). Universidad Tecnológica

Equinoccial.

Mendoza, S. (2004). *Investigación Descriptiva*. México: Editorial.

Mina, G. (2013). "*Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral Del Personal Docente Y Administrativo*". (Para optar el grado de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Monteza, V.(2012). "*Clima Laboral En El Satisfacción De Las Enfermedades Del Centro Quirúrgico ESSALUD*". (Para optar el grado de maestría). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Muñoz, A. (2014). "*Satisfacción Laboral*". Universidad De Chile: Chile.

Newton, A. (2009). "*Desempeño Laboral*". Editorial: ESSIT.

Parella y Martins (2010). *Investigación no experimental*. Madrid: Ediciones.

Parello, O. (2009). "*Significación de la Encuesta*". Prentice hall: México.

Perez y Merino (2010). "*Lealtad del Cliente*". Argentina: Buenos Aires.

Retuerto, C. (2014). "*Gestión Educativa Y La Satisfacción Laboral De Los Docentes En Las Instituciones Educativas*". (Para optar el grado de magister). Universidad César Vallejo.

Robbins Y Timothy (2013). "*Desempeño Laboral*". Argentina: Buenos Aires.

Rodriguez, S. (1999). "*Evaluación de Desempeño*". Person:Education.

Sanchez, M. (2015). "Significación Rho Spearman". Mc Graw Hill: Internamerica, Usa.

Sanchez, D. (2007). "*Participación del Mercado*". Madrid: Ediciones.

Segura, M. (2003). "Perfil de Docentes". Argentina: Buenos aires.

## VIII ANEXOS

### ANEXO 1

#### Cuestionario de las Variables

“El Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017”

Estimado Alumno sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

N°	Preguntas	MD	ED	NAND	DA	MA
1	Cree que las habilidades desempeñadas con el docente son adecuadas	1	2	3	4	5
2	Cree usted que el conocimiento de los profesores al dictarles las clases es el ideal	1	2	3	4	5
3	Considera importante la capacidad intelectual que brinda el docente	1	2	3	4	5
4	Se siente satisfecho con las destrezas que el docente desempeña	1	2	3	4	5
5	Cree que el autoconocimiento del docente es importante para enseñar en clases	1	2	3	4	5
6	Se siente usted satisfecho con la autoestima reflejada por el docente	1	2	3	4	5
7	Considera usted que tiene la severa confianza en los docentes	1	2	3	4	5
8	Cree que el docente brinda la atención necesaria que ustedes necesitan	1	2	3	4	5
9	El desarrollo laboral del docente es satisfactorio	1	2	3	4	5
10	Cree usted que el nombre de la institución es atractiva	1	2	3	4	5
11	El precio de la matrícula le parece adecuado	1	2	3	4	5
12	Guarda siempre una severa fidelidad respecto a ésta institución	1	2	3	4	5
13	Hay una buena información de esta institución para recomendarlo	1	2	3	4	5
14	Los mensajes de la institución generan una buena comunicación	1	2	3	4	5
15	Cree ustedes que se identifican con esta institución en todos lados	1	2	3	4	5
16	La proporción de participación en el mercado es muy buena a comparación con otras instituciones	1	2	3	4	5
17	Recibe usted un impacto satisfactorio de ésta institución	1	2	3	4	5
18	Cree que la posición de la institución es satisfactorio y se refleja en el número de los alumnos	1	2	3	4	5

Muchas Gracias

## ANEXO 2 : BASE DE DATOS

VELASQUEZ SALDAÑATESES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
11	P11	Númérico	8	0	¿El precio de la...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Guarda siemp...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	7	0	¿Hay una buen...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Los mensajes...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Cree ustedes ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿La proporción ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Recibe usted ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Cree que la p...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
19	DESEMPE...	Númérico	8	0	DESEMPEÑO ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
20	SATISFAC...	Númérico	8	0	SATISFACCIÓN ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
21	CAPACIDA...	Númérico	8	0	CAPACIDAD L...	{1, NUNCA}...	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
22	DESENVOL...	Númérico	8	0	DESENVOLVI...	{1, NUNCA}...	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
23	BIENESTA...	Númérico	8	0	BIENESTAR L...	{1, NUNCA}...	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
24	LEALTADD...	Númérico	8	0	LEALTAD DEL ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
25	COMUNICA...	Númérico	8	0	COMUNICACIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
26	PARTICIPA...	Númérico	8	0	PARTICIPACIÓ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	28	Derecha	Escala	Entrada
27	V1	Númérico	5	0	DESEMPEÑO ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
28	V2	Númérico	5	0	SATISFACCIÓN ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
29	DM1	Númérico	5	0	CAPACIDAD L...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
30	DM2	Númérico	5	0	DESENVOLVI...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
31	DM3	Númérico	5	0	BIENESTAR L...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
32	DM4	Númérico	5	0	LEALTAD DEL ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
33	DM5	Númérico	5	0	COMUNICACIÓ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
34	DM6	Númérico	5	0	PARTICIPACIÓ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

VELASQUEZ SALDAÑATESES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Cree que las ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Considera imp...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿Se siente sati...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Cree que el a...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Se siente ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Cree que el d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿El desarrollo l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿El precio de la...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Guarda siemp...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	7	0	¿Hay una buen...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Los mensajes...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Cree ustedes ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿La proporción ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Recibe usted ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Cree que la p...	{1, NUNCA}...	Ninguno	2	Centrado	Ordinal	Entrada
19	DESEMPE...	Númérico	8	0	DESEMPEÑO ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
20	SATISFAC...	Númérico	8	0	SATISFACCIÓN ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	25	Derecha	Escala	Entrada
21	CAPACIDA...	Númérico	8	0	CAPACIDAD L...	{1, NUNCA}...	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
22	DESENVOL...	Númérico	8	0	DESENVOLVI...	{1, NUNCA}...	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
23	BIENESTA...	Númérico	8	0	BIENESTAR L...	{1, NUNCA}...	Ninguno	18	Derecha	Escala	Entrada
24	LEALTADD...	Númérico	8	0	LEALTAD DEL ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
25	COMUNICA...	Númérico	8	0	COMUNICACIÓN	{1, NUNCA}...	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

VELASQUEZ SALDANA NATELIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

21 : P5 3 Visible: 34 de 34 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	DESEMPENOLAB.	SATISFACCIÓN	CAPACIDADLABORAL	DESENVOLVIMIENTO	BIENESTARLABORAL	LEALTADDELCLIENTE	COMUNICACIÓN	PARTICIPACIÓNENELE.	V1	V2	D M 1	
53	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	
54	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2
55	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	
56	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2	2	1	3	
57	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	
58	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	
59	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	2	3	
60	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	
61	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	
62	4	2	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	
63	4	4	4	5	2	3	4	1	3	4	5	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	
64	4	3	4	3	4	5	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	
65	5	3	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	
66	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	
67	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	
68	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	
69	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2	2	1	3	
70	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	
71	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	
72	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	2	2	2	
73	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

21 : P5 3 Visible: 34 de 34 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	DESEMPENOLAB.	SATISFACCIÓN	CAPACIDADLABORAL	DESENVOLVIMIENTO	BIENESTARLABORAL	LEALTADDELCLIENTE	COMUNICACIÓN	PARTICIPACIÓNENELE.	V1	V2	D M 1	
1	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	
2	5	5	4	5	3	4	5	3	2	1	3	1	2	3	3	2	4	4	4	3	5	4	3	2	3	3	2	1	3	
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	2	
4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	1	
5	5	3	4	2	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
6	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	
7	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	
8	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	2	3	2	
9	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	1	2	
10	2	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	1	
11	1	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	1	
12	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	
13	5	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	2	2	2	
14	3	3	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	
15	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	
16	5	3	3	4	5	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	2	2	2
17	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	
18	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	2	3	
19	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3
20	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

### ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres, Chinchua, 2017						
Apellidos y nombres del investigador: Velasquez Saldaña Kathryn Fabiola						
Apellidos y nombres del experto: <i>DA COSOLLA - ODS SANCHEZ PEDRO</i>						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			
			ESCALA			
			SI CUMPLE			
			NO CUMPLE			
			OPINIÓN DEL EXPERTO			
			OBSERACIONES / SUGERENCIAS			
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD LABORAL	HABILIDAD	1. ¿Cree que las habilidades desempeñadas con el docente son adecuadas?	/		
		CONOCIMIENTO	2. ¿Cree usted que el conocimiento de los profesores al dictarles las clases es el ideal?	/		
		CAPACIDAD	3. ¿Considera importante la capacidad intelectual que brinda el docente?	/		
		DESTREZAS	4. ¿Se siente satisfecho con las destrezas que el docente desempeña?	/		
		AUTOCOCIMIENTO	5. ¿Cree que el autoconocimiento del docente es importante para enseñar en clases?	/		
		AUTOESTIMA	6. ¿Se siente usted satisfecho con la autoestima reflejada por el docente?	/		
	BIENESTAR LABORAL	CONFIANZA	7. ¿Considera usted que tiene la severa confianza en los docentes?	1. Totalmente en desacuerdo	/	
		ATENCIÓN	8. ¿Cree que el docente brinda la atención necesaria que ustedes necesitan?	2. En desacuerdo	/	
		DESARROLLO LABORAL	9. ¿El desarrollo laboral del docente es satisfactorio?	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	/	
		NOMBRE-MARCA	10. ¿Cree usted que el nombre de la institución es atractiva?	4. De acuerdo	/	
		PRECIO	11. ¿El precio de la matrícula le parece adecuado?	5. Totalmente de acuerdo	/	
		FIDELIDAD	12. ¿Guarda siempre una severa fidelidad respecto a ésta institución?		/	
	SATISFACCIÓN	INFORMACIÓN	13. ¿Hay una buena información de esta institución para recomendarlo?		/	
		MENSAJE	14. ¿Los mensajes de la institución generan una buena comunicación??		/	
		IDENTIDAD	15. ¿Cree ustedes que se identifican con esta institución en todos lados?		/	
		PROPORCIÓN	16. ¿La proporción de participación en el mercado es muy buena a comparación con otras instituciones?		/	
		IMPACTO	17. ¿Recibe usted un impacto satisfactorio de ésta institución?		/	
		POSICIÓN	18. ¿Cree que la posición de la institución es satisfactorio y se refleja en el número de los alumnos?		/	
Firma del experto			Fecha <i>23/06/17</i>			


**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: El Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres, Chincha, 2017

Apellidos y nombres del investigador: Velasquez Saldaña Kathryn Fabiola

Apellidos y nombres del experto: *Hg. Edith Geobana Rosales Dominguez*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS	
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD LABORAL	HABILIDAD	1. ¿Cree que las habilidades desempeñadas con el docente son adecuadas?	1. Totalmente en desacuerdo  2. En desacuerdo  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo				
		CONOCIMIENTO	2. ¿Cree usted que el conocimiento de los profesores al dictarles las clases es el ideal?					
		CAPACIDAD	3. ¿Considera importante la capacidad intelectual que brinda el docente?					
	DESNVOLVIMIENTO	DESTREZAS	4. ¿Se siente satisfecho con las destrezas que el docente desempeña?					
		AUTOCOCIMIENTO	5. ¿Cree que el autoconocimiento del docente es importante para enseñar en clases?					
		AUTOESTIMA	6. ¿Se siente usted satisfecho con la autoestima reflejada por el docente?					
		CONFIANZA	7. ¿Considera usted que tiene la severa confianza en los docentes?					
		ATENCIÓN	8. ¿Cree que el docente brinda la atención necesaria que ustedes necesitan?					
	BIENESTAR LABORAL	DESARROLLO LABORAL	9. El desarrollo laboral del docente es satisfactorio?					
		NOMBRE-MARCA	10. ¿Cree usted que el nombre de la institución es atractiva?					
	LEALTAD DEL CLIENTE	PRECIO	11. ¿El precio de la matrícula le parece adecuado?					
		FIDELIDAD	12. ¿Guarda siempre una severa fidelidad respecto a ésta institución?					
		INFORMACIÓN	13. ¿Hay una buena información de esta institución para recomendarlo?					
		MENSAJE	14. ¿Los mensajes de la institución generan una buena comunicación??					
	COMUNICACIÓN	IDENTIDAD	15. ¿Cree ustedes que se identifican con esta institución en todos lados?					
		PROPORCIÓN	16. ¿La proporción de participación en el mercado es muy buena a comparación con otras instituciones?					
		IMPACTO	17. ¿Recibe usted un impacto satisfactorio de ésta institución?					
	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	POSICIÓN	18. ¿Cree que la posición de la institución es satisfactorio y se refleja en el número de los alumnos?					
Firma del experto 			Fecha <i>23/06/17</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: El Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Bello Cáceres, Chinchipe, 2017  
 Apellidos y nombres del investigador: Velásquez Saldaña Katherine Fabiola  
 Apellidos y nombres del experto: Ludena González Gerardo Francisco

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE /SUGERENCIAS			
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD LABORAL	HABILIDAD	1. ¿Cree que las habilidades desempeñadas con el docente son adecuadas?	1. Totalmente en desacuerdo  2. En desacuerdo  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo					
		CONOCIMIENTO	2. ¿Cree usted que el conocimiento de los profesores al dictarles las clases es el ideal?						
		CAPACIDAD	3. ¿Considera importante la capacidad intelectual que brinda el docente?						
		DESTREZAS	4. ¿Se siente satisfecho con las destrezas que el docente desempeña?						
	DESNOLVIMIENTO	AUTOCOCIMIENTO	5. ¿Cree que el autoconocimiento del docente es importante para enseñar en clases?						
		AUTOESTIMA	6. ¿Se siente usted satisfecho con la autoestima reflejada por el docente?						
		CONFIANZA	7. ¿Considera usted que tiene la severa confianza en los docentes?						
		ATENCIÓN	8. ¿Cree que el docente brinda la atención necesaria que ustedes necesitan?						
	BIENESTAR LABORAL	DESARROLLO LABORAL	9. ¿El desarrollo laboral del docente es satisfactorio?						
		NOMBRE-MARCA	10. ¿Cree usted que el nombre de la institución es atractiva?						
		PRECIO	11. ¿El precio de la matrícula le parece adecuado?						
		FIDELIDAD	12. ¿Guarda siempre una severa fidelidad respecto a ésta institución?						
	LEALTAD DEL CLIENTE	INFORMACIÓN	13. ¿Hay una buena información de esta institución para recomendarlo?						
		MENSAJE	14. ¿Los mensajes de la institución generan una buena comunicación??						
		IDENTIDAD	15. ¿Cree ustedes que se identifican con esta institución en todos lados?						
		PROPORCIÓN	16. ¿La proporción de participación en el mercado es muy buena a comparación con otras instituciones?						
	SATSIFACCIÓN	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	IMPACTO	17. ¿Recibe usted un impacto satisfactorio de ésta institución?					
			POSICIÓN	18. ¿Cree que la posición de la institución es satisfactorio y se refleja en el número de los alumnos?					
Firma del experto		Fecha							
		26 Junio 2017							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: El Desempeño laboral y su relación con la satisfacción del cliente en la institución Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Velásquez Saldaña Kathryn Fabiola							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACIDAD LABORAL	HABILIDAD	1. ¿Cree que las habilidades desempeñadas con el docente son adecuadas?	1. Totalmente en desacuerdo  2. En desacuerdo  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo			
		CONOCIMIENTO	2. ¿Cree usted que el conocimiento de los profesores al dictar las clases es el ideal?				
		CAPACIDAD	3. ¿Considera importante la capacidad intelectual que brinda el docente?				
	DESNVOLVIMIENTO	DESTREZAS	4. ¿Se siente satisfecho con las destrezas que el docente desempeña?				
		AUTOCOCIMIENTO	5. ¿Cree que el autoconocimiento del docente es importante para enseñar en clases?				
		AUTOESTIMA	6. ¿Se siente usted satisfecho con la autoestima reflejada por el docente?				
	BIENESTAR LABORAL	CONFIANZA	7. ¿Considera usted que tiene la severa confianza en los docentes?				
		ATENCIÓN	8. ¿Cree que el docente brinda la atención necesaria que ustedes necesitan?				
		DESARROLLO LABORAL	9. ¿El desarrollo laboral del docente es satisfactorio?				
SATISFACCIÓN	LEALTAD DEL CLIENTE	NOMBRE-MARCA	10. ¿Cree usted que el nombre de la institución es atractiva?	4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo			
		PRECIO	11. ¿El precio de la matrícula le parece adecuado?				
		FIDELIDAD	12. ¿Guarda siempre una severa fidelidad respecto a ésta institución?				
	COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN	13. ¿Hay una buena información de esta institución para recomendarlo?				
		MENSAJE	14. ¿Los mensajes de la institución generan una buena comunicación?				
		IDENTIDAD	15. ¿Cree ustedes que se identifican con esta institución en todos lados?				
	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	PROPORCIÓN	16. ¿La proporción de participación en el mercado es muy buena a comparación con otras instituciones?				
		IMPACTO	17. ¿Recibe usted un impacto satisfactorio de ésta institución?				
		POSICIÓN	18. ¿Cree que la posición de la institución es satisfactorio y se refleja en el número de los alumnos?				
Firma del experto			Fecha __/__/__				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## ANEXO 4: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cómo se relaciona el desempeño laboral con la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?	Determinar la relación del desempeño laboral con la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017	El desempeño laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017				
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>				
¿Cómo se relaciona la capacidad laboral con la lealtad del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?	Identificar la relación de la capacidad laboral con la lealtad del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.	La capacidad laboral se relaciona significativamente con la lealtad del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017 / El desenvolvimiento del personal se relaciona significativamente con la comunicación del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.	DESEMPEÑO LABORAL	Robbins.&Timothy(2013) enfatiza que el desempeño laboral es:  El resultado eficaz que todo personal tiende a requerir en toda empresa. El desempeño define que se basa en toda la capacidad laboral de una persona para poder producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en un tiempo sumamente definido y periodo corto, con menor esfuerzo y mejor calidad, Teniendo el mejor desenvolvimiento frente a los demás así habrá un buen bienestar laboral en toda organización (p.36).	Capacidad Laboral	- Habilidad - Conocimiento - Capacidad
¿Cómo se relaciona el desenvolvimiento del personal con la comunicación del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?	Identificar la relación del desenvolvimiento del personal con la comunicación del cliente en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017.	El bienestar laboral del personal se relaciona significativamente con la participación del mercado en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017 /		El resultado eficaz que todo personal tiende a requerir en toda empresa. El desempeño define que se basa en toda la capacidad laboral de una persona para poder producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en un tiempo sumamente definido y periodo corto, con menor esfuerzo y mejor calidad, Teniendo el mejor desenvolvimiento frente a los demás así habrá un buen bienestar laboral en toda organización (p.36).	Desenvolvimiento  Bienestar Laboral	- Destrezas - Autoconocimiento - Autoestima  - Confianza - Atención - Desarrollo Laboral
¿Cómo se relaciona el bienestar laboral del personal con la participación del mercado en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017?	Identificar la relación del bienestar laboral del personal con la participación del mercado en la institución educativa Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017 /		SATISFACCIÓN	Kotler.(2014) [...] toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) la buena comunicación (que se traduce en nuevos clientes) y3) una determinada participación en el mercado	Lealtad del cliente  Comunicación  Participación en el mercado	- Nombre-Marca - Precio - Fidelidad - Información - Mensaje - Identidad  - Proporción - Impacto - Posición



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN ANDRÉS  
AVELINO CÁCERES, CHINCHA, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

VELASQUEZ SALDAÑA, KATHERYN FABIOLA

**ASESOR:**

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

**AÑO 2017**



*ff*

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, DR. NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTIUCIÓN ÁNDRES AVELINO CÁCERES, CHINCHA, 2017", del (de la) estudiante KATHERYN FABIOLA VELASQUEZ SALDAÑA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos 05 de Diciembre año 2017.

  
 .....

Firma

DR. NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO

DNI: 09044632

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://lev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=896391836&lang=es&u=1052506377

feedback studio VelasquezK

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACION CON LA  
 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN ANDRÉS  
 AVELINO CÁCERES, CHINCHA, 2017


**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:  
 VELASQUEZ SALDAÑA, KATHERYN FABIOLA

ASESOR:  
 DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, MARCELO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ  
 AÑO: 2017




**Todas las fuentes** Coincidencia 1 de 125

Entregado a Universida... Trabajo del estudiante: 980 trabaja...	23 %
Entregado a Pontificia U... Trabajo del estudiante	<1 %
repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
Entregado a Politécnico... Trabajo del estudiante	<1 %
Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
repositorio.umcp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
evaluando.blogia.com Fuente de Internet	<1 %
repositorio.neumann.ed... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 59    Número de palabras: 9782    ES 09:01 a.m.




**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 07-12-2017  
Página : 1 de 1

Yo KATHERYN FABIOLA VELASQUEZ SALDAÑA , identificado con DNI N° 72879011, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANDRÉS AVELINO CÁCERES, CHINCHA,2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

 .....

  
FIRMA

DNI: 72879011

FECHA: 18 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------